

## WORLD QUALITY DAY: QUANDO LA QUALITÀ E' SENTITA E VISSUTA 1 – ISTITUTO EUROPEO DI ONCOLOGIA

A nome del Comitato Qualità dell'Istituto Europeo di Oncologia, ho il piacere di inviarVi il programma finale del Quality Week 2012 e di invitarVi alla decima edizione dell'IEO Quality Day che assegnerà il primo Leonardo Award, in memoria di Leonardo la Pietra che realizzò la prima edizione del premio nel 2003. La manifestazione avrà luogo venerdì 16 novembre (ore 9 – 13) presso l'aula magna "Leonardo la Pietra" dell'Istituto Europeo di Oncologia.

E' gradita conferma della partecipazione, anche via e-mail.

Cordialmente,

**Oliviero Rinaldi** – Direttore Sanitario IEO

L'IEO non organizza solo il venerdì, ma tutta la settimana è orientata a incontri sulla qualità. Il programma della "QUALITY WEEK" è archiviato nel capitolo delle attività culturali. E questa è l'occasione giusta per ricordare con commozione **Leonardo La Pietra**, Direttore Sanitario dell'IEO e socio indimenticabile dell'Accademia di Qualitologia.

## 2 – SIEMENS HEALTHCARE

Come ogni anno il settore Healthcare di Siemens celebrerà, il 9 novembre prossimo, la Giornata Mondiale della Qualità, iniziativa nata in seno alle Nazioni Unite nel 1990 per sensibilizzare l'opinione internazionale sul ruolo che la Qualità riveste nel garantire la prosperità delle nazioni e lo sviluppo delle persone. Il tema scelto quest'anno per la Giornata è "Quality: delivering competitive advantage".

Come sottolineato dal Sector Lead Healthcare di Siemens **Emilio Gianni**, "in un contesto mondiale caratterizzato dalle difficoltà che tutti noi ben conosciamo, la capacità di fornire un reale vantaggio competitivo ai nostri clienti assume un ruolo strategico e la qualità ci può e ci deve aiutare nel perseguimento di questo obiettivo".

La sfida quotidiana che si prefigge Siemens è quindi dare alla parola Qualità lo stesso significato che le attribuiscono i clienti. Ciò si traduce in affidabilità delle prestazioni, efficienza ed efficacia dei servizi forniti, e soprattutto la possibilità di instaurare una partnership con un'azienda leader nel suo settore costantemente tesa all'innovazione tecnologica ma anche forte di un'esperienza di più di 165 anni.

Nel frattempo il principio di miglioramento continuo deve essere la base dell'attività quotidiana di tutti i collaboratori, perché "chiunque smette di migliorare smette di eccellere".

La celebrazione del World Quality Day e coinvolge tutti i dipendenti del settore Healthcare di Siemens attraverso diverse attività tra le quali un concorso fotografico – dove i dipendenti sono chiamati a esprimere, attraverso una foto o una mini clip video la loro interpretazione del motto del World Quality Day – e la partecipazione a delle brevi interviste video sul tema "la qualità vista dai nostri dipendenti".

Per dare ancora maggior valore alla celebrazione interna quest'anno Siemens ha deciso di coinvolgere un ristretto e selezionato gruppo di clienti per conoscere la loro opinione relativamente al binomio "Qualità – Siemens".

Inoltre, alla Celebrazione sarà ospite il Dott. **Pierluigi Deriu** Head Officer dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Servizio Qualità e Accreditamento dell'Istituto Europeo di Oncologia di Milano, che porterà una testimonianza di come l'Istituto vive la qualità e celebra questa giornata.

Un cordiale saluto a tutti i soci della nostra Accademia

**Giusy Ratti e Benedetta Viganò** – Siemens Healthcare

Una considerazione: ma perché solo due – sia pur prestigiose e importanti organizzazioni – vivono con iniziative e trasporto questa giornata mondiale? Eppure potrebbe essere un mezzo motivazionale per sensibilizzare un'organizzazione a considerare la qualità una delle attività fondamentali per un miglior servizio al cliente. Ai soci dell'Accademia l'ardua sentenza...

## UNA RICHIESTA

Un socio dell'Accademia, che lavora in una RSA, ci ha chiesto modelli documentali relativi a:

- fascicolo socio-assistenziale e sanitario completo del consenso informato

dell'assistito/tutore/amministratore di sostegno contenente la valutazione del bisogno, il PAI e il diario delle prestazioni successive alla dimissione dell'assistito (per dimissione si intende l'uscita dell'assistito dall'assistenza domiciliare).

- Piano di assistenza individuale aggiornato in relazione al variare dei bisogni.
- Diario assistenziale per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito /tutore/amministratore di sostegno.

E' possibile aiutarlo? Inviare per favore i vostri contributi al sottoscritto che provvederà ad inoltrarli al richiedente.

Grazie in anticipo, anche a nome del socio...

## CIAO GIOVANNA...

Cari Soci,

è con profonda tristezza che Vi informo che il 29 ottobre è venuta a mancare in modo del tutto inaspettato la Prof.ssa Giovanna Marchiaro che è stata prestigioso e attivo Presidente dell'AMCLI dal 1990 al 1995.

Durante la sua Presidenza, Giovanna Marchiaro ha saputo coniugare una riconosciuta attività scientifica, che ha fatto onore all'Associazione, ad un impegno volto alla crescita dell'AMCLI.

A Lei si deve, fra l'altro, l'importante riconoscimento istituzionale della figura del Primario di Microbiologia.

**Pierangelo Clerici – Presidente AMCLI e FISMeLaB**

Giovanna (ci davamo del tu), aveva grandi ulteriori qualità: era solare, allegra, e disponibile con tutti. Molti sono i ricordi personali, ma vorrei citare solo un simpatico aneddoto: in occasione del primo congresso AMCLI organizzato a Torino sotto la sua presidenza, mi chiese un supporto organizzativo, o quanto meno, qualche idea. Fissammo un appuntamento al ristorante "Il Gatto Nero" di Torino, dove ci misero in un tavolo a due e – come abitudine del ristorante – con una candela in mezzo. A metà della cena comparve un bel gruppo di primari delle Molinette (colleghi di suo marito, medico dello stesso Ospedale che comunque ben sapeva del nostro incontro), che ci guardarono con una sorta di ironia...

Giovanna, ci mancherai.

## GLI AFORISMI DELL'ACCADEMIA

- **L'incapacità dell'uomo di comunicare è il risultato della sua incapacità di ascoltare davvero ciò che viene detto.** - Carl Rogers
- **Insegnare è imparare due volte** - Joseph Joubert
- **Cerco sempre di fare ciò che non sono capace di fare, per imparare come farlo** - Pablo Picasso
- **L'azione più motivante che una persona può fare per un'altra è ascoltarla.** - Roy Moody
- **Non avere problemi è il più grande dei problemi** - Taijchi Ohno
- **Non sono i processi a fare il lavoro, sono le persone** - John Seely Brown
- **Solo perché qualcosa è facile da misurare, non significa che sia anche importante.** - Seth Godin

## INFORMAZIONI VARIE

1. Ricordo ai nuovi soci che nel capitolo NEWSLETTER della homepage del sito sono disponibili i numeri arretrati di Accademia News. Accademia di Qualitologia rappresenta oggi un gruppo di **2034** persone unite dallo stesso interesse: la qualità – formalizzata o meno – in sanità (altre 88 persone ricevono il notiziario per conoscenza). Abbiamo come obiettivo principale la condivisione di esperienze pratiche nella costruzione del Sistema di Gestione per la Qualità. Oltre a discutere qualsiasi aspetto della qualità che chiunque di noi abbia interesse ad approfondire. Non abbiamo altri vincoli se non quello del soccorso reciproco, come si conviene a chi si impegna per migliorare il proprio quotidiano. L'adesione all'Accademia richiede quindi un vincolo "morale" di

supporto agli altri: altrimenti non sarebbe un gruppo ma solo un'opportunità da sfruttare e basta...

2. Nel capitolo della documentazione, sottocapitolo "documentazione utile", è presente, e scaricabile, l'ATTESTATO DI SOCIO DELL'ACCADEMIA DI QUALITOLOGIA.

3. Non tutta la documentazione per la costruzione dei SGQ è in rete. Molti modelli documentali (più di 6.000) sono disponibili su richiesta e sono relativi a numerose attività sanitarie ([direzioni ospedaliere](#), [amministrazione](#), [laboratorio di chimica clinica](#), [trasfusionale](#), [microbiologia](#), [anatomia patologica](#), [diabetologia](#), [pronto soccorso](#), [radiologia](#), [nefrologia-dialisi](#), [assistenza infermieristica](#), [ufficio qualità](#), [formazione](#), [Risk Management](#), [SPP](#), [servizi generali](#), [farmacia](#), [pediatria](#), [chirurgie](#), [servizi veterinari](#), [ginecologia-ostetricia](#), [gastroenterologia](#), [anestesiologia](#), [medicina interna](#), [oculistica](#), [otorino](#), [odontoiatria](#), [fisioterapia](#), [riabilitazione](#), [neurochirurgia](#), [angiologia](#), [ortopedia](#), [RSA](#), [DH oncologico](#), [nutrizione artificiale](#), [poliambulatori](#), [medicina nucleare](#), [biologia molecolare](#), [virologia](#), [laboratorio sanità pubblica](#), [neurologia](#), [analisi delle acque](#), [HACCP](#), [approvvigionamento](#), [ufficio tecnico](#),...). Mandate all'Accademia i vostri desideri: sarà nostra cura soddisfarli nei limiti del possibile.

4. Ricordo che nell'area riservata ai Soci è presente un forum (QUALITA' SENZA VELI) dove è possibile colloquiare con gli altri soci. Anche se siamo nell'era di facebook, non siamo ancora abituati al suo utilizzo, ma è un vero peccato non sfruttare un mezzo così efficace e rapido (...se utilizzato).

Cordialmente  
Beppe  
348-8979002  
[qualitologia@qualitologia.it](mailto:qualitologia@qualitologia.it)  
[beppe.carugo@mzcongressi.com](mailto:beppe.carugo@mzcongressi.com)  
[www.qualitologia.it](http://www.qualitologia.it)

Questo è un mezzo informativo aperto a tutti gli iscritti all'Accademia di Qualitologia. **L'adesione all'Accademia è gratuita e volontaria e l'accettazione è subordinata dalla decisione parte del coordinamento della stessa.** Le opinioni espresse e i documenti inseriti sono sotto responsabilità individuale. Questo messaggio può contenere informazioni riservate e/o confidenziali e deve essere utilizzato soltanto dai destinatari (iscritti ad Accademia News o ad Accademia di Qualitologia) a cui è rivolto. Se Lei non è il destinatario designato, contatti per favore il mittente e cancelli questo messaggio. Tutti i contributi, i documenti, i materiali, le informazioni e i dati pubblicati nel sito dell'accademia di Qualitologia o nei notiziari sono liberamente utilizzabili, in tutto o in parte senza il nostro preventivo consenso a patto che l'utilizzo avvenga per finalità di uso personale, studio, ricerca o, comunque, non commerciale. In caso di pubblicazione di documenti o parte di essi, si richiede che venga citata la fonte, accompagnata dall'indirizzo del sito ([www.qualitologia.it](http://www.qualitologia.it)) .This message is intended only for the use of the named recipients (Accademia di Qualitologia and Accademia News Members) and may contain confidential and/or privileged information. If you are not the intended recipient, please contact the sender and delete this message. Any unauthorized use of the information contained in this message is prohibited