

## ACCADEMIA NEWS nr 227 – 04 luglio 2016

### RISPOSTE AL DIFFICILE QUESITO...

Grazie, chissà che non possa qualche volta inserirmi anch'io in questi interessanti scambi di domande, di vissuti e di considerazioni.

Oggi mi ha intrigato la domanda della collega come fare per diventare responsabile della qualità.

Mi ha fatto riflettere e ho pensato come noi nel nostro Dipartimento di Patologia clinica abbiamo lavorato ottenendo buoni risultati.

Innanzitutto bisogna crederci, la qualità è un valore, non un'etichetta o un esame da superare ma un modo di lavorare o di pensare, poi bisogna sapere se i "capi" ci credono, la vogliono e sono disponibili a investirci (non soldi ma sostegno), altrimenti bisogna per prima cosa affrontare questo scoglio, state sicuri si vedranno presto i risultati anche in termini di motivazione del personale e si scopriranno tante risorse e virtù nascoste, dei talenti inaspettati, che è già un grande risultato.

Io personalmente sono stata molto fortunata, prima di tutto ho avuto un Direttore Generale che ci credeva, ha organizzato corsi nell'Azienda ed ha gratificato che ci si impegnava, poi nel mio Dipartimento la persona identificata come responsabile riusciva a stimolare e a far lavorare tante persone, quindi non era sola, lei dott. Carugo la conosce quindi può confermare.

Personalmente ritengo che il Responsabile della qualità non debba essere distaccato esclusivamente questo incarico, è importante che sia inserito nell'attività e mantenga forti legami con l'attività quotidiana.

Nella mia Azienda c'era un Responsabile della Qualità che faceva da supporto a tutti i reparti e servizi e aiutava a tenere tutti il passo, caso mai avvalendosi dei più esperti per stimolare tutti.

Da questo punto di vista sono stata fortunata, anche nelle esperienze precedenti come Controllo di Qualità regionale organizzato tra tutti i laboratori della Regione Emilia-Romagna, sia in Biochimica ed Endocrinologia che in Ematologia, Coagulazione Citofluorimetria e infine controllo gestionale. Tornando alla politica della qualità prima di lasciare per raggiunti limiti di età sono riuscita a vedere nel mio Ospedale 3 U.O. certificate ISO, Accredитamento Regionale del Dipartimento (7 Unità operative) in una fase ancora sperimentale e poi accredитamento definitivo, che ci ha visto tutti molto motivati ed infine molto gratificati dal buon esito della visita della Commissione, è stata una festa vissuta con la nostra Direzione.

Tornando al quesito, se si parte dalla buona volontà e dalla motivazione credo sarà più facile, si potranno avere grandi soddisfazioni e sarà più facile fare formazione per svolgere l'attività di responsabile della qualità.

Questa mia è una risposta di getto, frettolosa e senza i riferimenti che la collega ha chiesto ma potrei essere più precisa se interessa questa esperienza ormai datata.

Grazie Beppe per tenere vivo questo interesse per la Qualità che ha riempito tanti aspetti della nostra professione.

**Maria Brini** – Reggio Emilia

Caro Beppe,

grazie come sempre per il lavoro e l'impegno.

Per rispondere al difficile quesito... a me è servito sia un corso seguito all'UNI di Milano

proprio sulle ISO9000, e successivamente il corso per auditor. Poi mi ero comprata un paio di libri con l'applicazione della norma all'ambiente ospedaliero.

E poi la pratica, il confronto... insomma, non si finisce mai!

Puoi dare i miei contatti alla collega, e volentieri sono disponibile per darle una mano, nei limiti delle mie conoscenze.

L'unico "problema" è che sto partendo per le ferie: sarò di nuovo operativa dal 20 di luglio.

A te un abbraccio, ed un augurio di una buona estate!

**Monica Lazzaroni** – Istituto Besta, Milano

Ciao, che dire... è proprio un difficile quesito. Fermo restando il corso per auditor che diventa indispensabile tutto il resto lo impari come una vera e propria formazione sul campo (senza crediti ECM). Lo impari soprattutto dalle NC che ti rilevano con le Verifiche Ispettive esterne e anno dopo anno cerchi di migliorare la tua competenza. Come giustamente hai sottolineato non esiste un'organizzazione uguale all'altra e se posso aggiungere non esiste un valutatore esterno uguale all'altro. Sicuramente avrai delle risposte molto più concrete delle mie.

Un cordiale saluto a tutti

**Mario Michelotti** – Ospedale Mauriziano, Torino

Buongiorno,

mi permetto di raccontare la mia esperienza rispetto alla richiesta della collega sulla formazione del responsabile qualità.

Lavoro dal 2007 c/o l'Ufficio Qualità della ASP di Siracusa. Ho conseguito il master in "Gestione del sistema qualità nei servizi sanitari" nel 2009 c/o il CEFPAS di Caltanissetta.

A tutt'oggi non sono Responsabile dell'Ufficio Qualità... ma questo ovviamente non ha niente a che vedere con i titoli!

A parte le battute, la mia fortuna è stata ed è quella di lavorare con un Responsabile della Qualità molto in gamba, che mi ha insegnato e continua ad insegnarmi tantissime cose. Il master è stato utile per confrontarmi con altri colleghi e con altre esperienze professionali e lavorative, nonché di presentare l'implementazione del consenso informato in alcune UU.OO. dei PP.OO. e nel project work per il conseguimento del master.

Un caro abbraccio alla collega. Grazie a tutti i componenti dell'Accademia.

**Carmela Conte** – ASP Siracusa

Un commento personale: risulta evidente che il Responsabile della Qualità di qualsiasi UO non può essere lasciato solo ma deve essere convenientemente e sicuramente supportato dall'Ufficio Qualità aziendale, e anche dai propri colleghi di reparto.

Altrettanto evidente come la formazione (quanto meno quella relativa per auditor interno) non può essere dimenticata.

E, in primis, ci deve essere una direzione che crede fermamente alla gestione per la qualità. In caso contrario sarebbe difficile per chiunque, per quanto personalmente motivato, svolgere con profitto il proprio ruolo.

## **GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO E SICUREZZA DELLE CURE**

IQC, *partner* di ANMDO (Associazione Nazionale Medici Direzioni Ospedaliere) per il governo dei processi interni ed esternalizzati in Sanità, promuove a Bologna, nei giorni 7-8 luglio, il percorso formativo "Gestione del Rischio e Sicurezza delle cure", in linea con i cambiamenti evolutivi del contesto di riferimento, i più recenti requisiti normativi Nazionali, i Modelli Regionali di Accreditamento Istituzionale, i principi della *Clinical Governance* e gli

orientamenti assunti dalla Legge di Stabilità 2016 per la prevenzione e gestione del rischio sanitario quale interesse primario del sistema sanitario nazionale per garantire appropriatezza nell'utilizzo delle risorse disponibili e la tutela del paziente.

Il percorso formativo proposto, tratta tematiche attuali per rispondere alle odierne esigenze delle organizzazioni sanitarie e socio-assistenziali, che operano in un ambiente sempre più complesso ed è articolato in corsi disposti secondo una logica sequenziale che ne esprime la propedeuticità, fermo restando la possibilità per i discenti di seguire solo quelli di interesse. La partecipazione all'intero percorso ed il superamento dell'esame finale comporta il rilascio di un attestato di qualifica.

Per informazioni: [formazione@itaqua.it](mailto:formazione@itaqua.it)

## CONVEGNO URI-TECH 2016.

Caro Beppe,

ti inoltro la presentazione di URI-TECH 2016 che si terrà a Monselice il 22-23 settembre prossimi perché tu gli dia diffusione attraverso la tua ottima rubrica. La segreteria organizzativa, affidata alla Eolo Congressi Eventi srl ([www.eolocongressi.it](http://www.eolocongressi.it)) è a completa disposizione ai seguenti numeri: 0429767381-711432, e-mail: [info@eolocongressi.it](mailto:info@eolocongressi.it); [r.zennaro@eolocongressi.it](mailto:r.zennaro@eolocongressi.it).

Sarà mia cura informarti del programma definitivo.

Ringraziandoti dell'attenzione.

Un cordiale saluto

**Fabio Manoni – Monselice**

La presentazione è comunque disponibile nel capitolo delle attività culturali. Sono anni che Fabio Manoni organizza questo evento, che ha sempre avuto una vasta eco nel mondo del laboratorio. Anche questo del 2016 sono certo avrà un grande successo...

## GLI AFORISMI DELL'ACCADEMIA

- **Come fa la luna a non elevare il cuore di un poeta se riesce a innalzare il mare! – C. Weise**
- **Ama i tuoi concorrenti, sono gli unici che ti rendono tanto bravo quanto puoi esserlo. – J. Paul**
- **Il passato è un segnale di direzione, non un palo dove appoggiarsi. – T. Holcroft**
- **Il carisma è trasferimento di entusiasmo.- R. Archbold**
- **I leader danno il tono all'intera organizzazione. – B. Tracy**
- **Chi perse la sua individualità perde tutto. – M. Gandhi**
- **Qualità significa fare le cose bene quando nessuno ti sta guardando. – H. Ford**
- **Il coraggio è tutto. Tutto è perso se si perde il coraggio. – J.M. Barrie**

## 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 **2480** persone unite dallo stesso interesse: la qualità – formalizzata o meno – in sanità (altre **111** persone ricevono il notiziario per conoscenza). Abbiamo come obiettivo principale la condivisione di esperienze pratiche nella costruzione del Sistema di Gestione. 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 6.600) sono disponibili su richiesta e sono relativi a numerose attività sanitarie (direzioni ospedaliere, amministrazione, laboratorio di chimica clinica, trasfusione, microbiologia, anatomia patologica, diabetologia, pronto soccorso, radiologia, nefrologia-dialisi, assistenza infermieristica, ufficio qualità, formazione, Risk Management, SPP, servizi generali, farmacia, pediatria, chirurgia, servizi veterinari, ginecologia-ostetricia, gastroenterologia, anestesiology, 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, ambiente, approvvigionamento, ufficio tecnico, senologia clinica, Gestione del POCT, PDTA,...). 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