



Marzo 2008

Piccola Casa della Divina Provvidenza  
PRESIDIO SANITARIO  
Ospedale Cottolengo



N.1/2008

## INFORMAZIONI DI QUALITÀ

### LA DIREZIONE SCRIVE...

La comunicazione è da sempre considerata un elemento chiave dello sviluppo della Qualità nelle organizzazioni; la trasmissione delle informazioni è indispensabile per ridurre quell' "incertezza" del dove si è, del cosa si fa e del come lo si fa che spesso affligge i sistemi organizzati quando diventano più ampi, più complessi, più specializzati.

E' quindi con sincero e profondo piacere che accogliamo questo numero di Informazioni di Qualità confidando che sia il primo di una serie di strumenti per parlarci e per conoscerci sempre meglio.

Prof. Roberto Russo e Dott.<sup>ssa</sup> Stefania Bertolino



### IL SISTEMA QUALITÀ

Dott.<sup>ssa</sup> Derossi Sr. Anna Maria  
Inf. Coord. Vilma Rigobello

#### Introduzione

Nel forte convincimento di voler promuovere una qualità al servizio dell'Uomo e nel rispetto delle direttive nazionali in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi, nel 2002 la Direzione dell'Ospedale Cottolengo, promosse una serie di iniziative che consentirono di elaborare procedure ed altra documentazione utile per l'accreditamento della struttura, poi concretizzatosi nel 2003.

In particolare nella fase preliminare, ogni Struttura e Servizio, individuò dei "Referenti" per l'accreditamento che avevano l'incarico di collaborare con il sistema direzionale per la preparazione e diffusione delle procedure,

conservazione ed aggiornamento della documentazione di specifica pertinenza.

Punto di partenza del Sistema Qualità, oltre ai "Referenti per l'accreditamento" è stato il "Gruppo Operativo di coordinamento per il miglioramento e valutazione della qualità", costituito a febbraio 2003 per volontà della Direzione dell'Ospedale Cottolengo e formato da rappresentanti di professionisti dell'Ospedale.

Tra le funzioni assegnate, vi era anche il compito di delineare un sistema organizzativo che coinvolgesse tutto l'Ospedale nella produzione di progetti di miglioramento qualità e di verifica e revisione qualità.

A distanza di alcuni anni è attivo l'Ufficio Qualità la cui responsabilità è affidata alla Responsabile della Struttura Complessa Formazione e Qualità.

#### La qualità.. oggi

Organizzazione e competenze dell'Ufficio Qualità

L' Ufficio Qualità si compone di un' Infermiera Coordinatrice e di un Amministrativo, inoltre sono presenti figure professionali sanitarie e amministrative (un medico, un'amministrativa, un'infermiera, una biologa e una fisioterapista) con specifica esperienza nel campo della qualità, che prestano la loro collaborazione a tempo parziale.

#### Competenze

- Selezionare i programmi di attività annuali in base alle priorità stabilite in seno alla Direzione;
- Promuovere e supportare le attività valutative e di miglioramento dei settori dell'Ospedale;
- Predisporre, aggiornare, conservare i documenti del sistema gestione qualità;
- Proporre corsi e sostenere la formazione in qualità degli operatori sanitari e amministrativi;
- Analizzare le criticità segnalate dagli utenti e dagli operatori e in relazione proporre programmi di valutazione e miglioramento delle attività sanitarie e amministrative;
- Relazioni con il Pubblico.



L'organizzazione diffusa, si basa su una rete ospedaliera costituita dai Referenti qualità.

I Referenti sono presenti in ogni Unità di Degenza, Servizi, Settori amministrativi; solitamente è un medico o un'infermiera o un amministrativo.

Le competenze dei Referenti qualità si possono così riassumere:

- Proporre progetti di miglioramento delle attività sanitarie e amministrative;
- Conservare la documentazione del sistema gestione qualità;
- Collaborare/elaborare procedure e istruzioni operative utili allo specifico settore di appartenenza;
- Collaborare alla stesura dei PDTA e altra documentazione.

L'Ufficio Qualità, oltre a predisporre e aggiornare le procedure, ha il compito di mantenere un sistema di controllo e verifica tramite degli indicatori dichiarati nella stessa documentazione, inoltre, supporta alcuni servizi nell'aggiornamento costante di checklist, moduli, ecc.

L'ufficio Qualità, in collaborazione con le strutture, propone ed elabora degli opuscoli informativi, tra questi si ricorda la pubblicazione della "Guida per orientarsi in ospedale", opuscoli indirizzati alle persone dimesse e portatrici di stomie, cateteri, ecc.. Coordina inoltre le attività del Comitato Ospedale Senza Dolore costituito nel 2003.

### **URP**

In seguito alla riorganizzazione dell'ufficio, è stata ampliata l'attività dell'URP: sono state sistemate le locandine e le cassette per la raccolta dei moduli dei reclami, suggerimenti, ringraziamenti negli atri dei piani più frequentati e nei corridoi adiacenti ai Servizi.

I moduli possono essere richiesti dall'utente anche presso lo sportello Informazioni dell'Ospedale. Inoltre è stato attivato un punto di ascolto; attivo dal Martedì al Giovedì dalle ore 9 alle ore 13, per poter accedere al servizio è sufficiente chiedere

indicazioni allo sportello informazioni sito al piano terra vicino all'ingresso ospedale.

Nei restanti giorni e al pomeriggio sino alle ore 16 è comunque disponibile all'ascolto e alla raccolta scritta del suggerimento l'amministrativo dell'URP presso l'Ufficio Qualità.

### **I Progetti di miglioramento**

Ogni organizzazione umana è volta al dinamismo, alla ricerca continua di nuove soluzioni nel campo dell'organizzazione, della comunicazione, ecc... in campo sanitario, il soddisfacimento dei bisogni delle persone che accedono ai servizi dell'ospedale, richiede attenzione, risorse, volontà a sostenere il cambiamento nell'ottica di un continuo miglioramento.

Nel corso di questi anni i progetti di miglioramento qualità hanno coinvolto infermieri, medici dell'Ospedale e hanno interessato vari aspetti assistenziali e clinici.

Si ritiene opportuno presentare la forza e il patrimonio del sistema qualità, ovvero i professionisti che si impegnano nei progetti di miglioramenti e i referenti qualità presenti in ogni struttura del nostro ospedale.

### **Ufficio Qualità**

Sr. Anna Maria Derossi  
Sr. Elisabetta Galli  
Daniela Gennaccaro  
Alex Luca Gerbino  
Sr. Anna Lisa Maggiolini  
Daniela Reffo  
Vilma Rigobello

### **Referenti Qualità**

Giuseppe Barotto  
Elena Cason  
Donatella Chialando  
Claudia De Feo  
Sr. Elisabetta Galli  
Elisabetta Laganà  
Alessandro Mancuso  
Sr. Lucia Mossucca  
Walter Pagliasso  
Stefania Pioletti  
Laura Prandi  
Luisa Quattrocchi  
Paolo Ravizza  
Miryam Contreras

Michela Stivanello  
Silvia Trezzi  
Clementina Maria Ungureanu  
Loris Varvello

**Gruppi Progetto**

**“Cartella Infermieristica”**

Sr. Nicoletta Arrivabene  
Giuseppe Barotto  
Irina Bodea  
Debora Coda Zabetta  
Tiziana Girodo  
Glenda Maffia  
Silvia Meggiolaro  
Katia Nepote Fus  
Paolo Pazzini  
Maria Rosaria Treccosta

**“Implementazione progetto regionale ospedale senza dolore”**

Fr. Luca Bianchini  
Graziella Coda  
Debora Coda Zabetta  
Paola Rolfo  
Enrica Scavino  
Riccardo Sperlinga  
Maria Rosaria Treccosta

**“Revisione Procedura 67 Ospedale senza dolore, Procedura 70 Gestione del dolore post-operatorio”**

Jolanda Majoor  
Walter Pagliasso  
Paola Rolfo  
Federica Vaccari

**“Prevenzione delle cadute accidentali”**

Elena Bozzato  
Rosalba Cellamaro  
Sr. Elisabetta Galli  
Fiorella Giacometto  
Paolo Pazzini  
Cristian Sarotto

**“Prevenzione e cura delle lesioni da pressione”**

Chiara Bonandin  
Angelo Bosio  
Donatella Ceresa  
Sr. Elisabetta Galli  
Raimondo Ongaro  
Elisa Zanco

**“Ricerca”**

Elena Bertinaria  
Elisabetta Cantele  
Ilaria Piccinini  
Riccardo Sperlinga

**INDAGINE SODDISFAZIONE UTENZA 2007**

Nel corso dell'anno si sono svolte due rilevazioni con lo scopo di valutare la soddisfazione dell'utenza. I dati raccolti, facilitano la comprensione delle eventuali difficoltà. Tali dati orientano le scelte nel campo del miglioramento della qualità.

Il questionario utilizzato per l'ultima rilevazione di novembre 2007, è stato aggiornato inserendo una nuova variabile che ci consente di stratificare i risultati in rapporto al fatto che la persona usufruisca dei servizi dell'Ospedale come primo accesso o abbia già usufruito dei servizi presenti in struttura. Tale variabile, analizza le diversità di opinione, fornendo così una fotografia più vicina alle esigenze della persona.

Dalla rilevazione di novembre, risulta che le persone che hanno usufruito dei Poliambulatori per la 1° volta hanno avuto una percezione complessiva migliore rispetto a chi da più tempo usufruisce dei servizi; mentre, nel caso di ricovero ospedaliero, la valutazione della struttura e dell'organizzazione è sostanzialmente buona nell'eventualità del 1° ricovero e in caso di più ricoveri.

Le maggiori criticità, rilevate anche dai moduli dei reclami e suggerimenti, riguardano il tempo di attesa al telefono per la prenotazione, il tempo di attesa visita, mal disposizione o assenza di segnaletica.

Per la soluzione di tali problematiche la Direzione è già impegnata nella revisione organizzativa.





## LETTERA APERTA

Un collega nell'occasione del suo pensionamento ci scrive quanto segue.

Torino 19/12/2007

“Nel pomeriggio del 31 Dicembre, uscendo dal portone di via Cottolengo 9, dismetterò le vesti di operatore presentandomi alla società con la nuova qualifica di “pensionato”, dimensione accettata non già come una liberazione ma come traguardo fisiologico, confortato per di più dall'auspicio che la mia “quiescenza” possa favorire una nuova opportunità di lavoro.



La memoria mi riporta a quel lontano 1963 allorché la mia prima esperienza lavorativa di commesso di “tessuti e tendaggi” si concretizzava in quel di via Cottolengo, al n. 3 !

Ogni giorno ripercorro la via e sovente penso a questa curiosa coincidenza, che forse non è solo tale...

Sono approdato al Cottolengo nel Settembre di cinque anni orsono, operando una scelta considerata da più parti “insana e scomoda” poiché lasciavo il San Luigi dopo 24 anni e l'ente pubblico per il privato!

Vi sono entrato da laico in punta di piedi, con il timore reverenziale che “quel” nome imponeva, comunque sostenuto da quel mai sopito entusiasmo che mi accompagna dinanzi ad ogni nuovo impegno. Orbene, la retorica dei commiati è sempre in agguato di facile assemblaggio, di basso costo e di grande effetto, ma rivendico la sincerità di quanto sto per affermare.

Saluto allora “il Cottolengo”, fermamente convinto che questi cinque anni siano stati un felicissimo tassello conclusivo della mia vita lavorativa, peraltro costellata di esperienze eterogenee: parecchi anni calcando le pedane d'orchestra e vivendo notti buie nella forma e nel contenuto, qualche anno in fabbriche tristissime di cose e di uomini, molti anni ancora onorando la divisa di infermiere e successiva-

mente maturando posizioni amministrative.

Dopo un breve tirocinio al Centro di Formazione, l'assegnazione definitiva al Laboratorio Analisi, ove le conoscenze operative maturate in precedenza mi sono state di grande ausilio nell'inserimento.

Qui, giorno dopo giorno, ho potuto interpretare un lavoro interessante, complesso, di grande responsabilità; ho potuto beararmi di un ambiente sereno, circondato da colleghi professionalmente eccellenti, premurosi, simpatici, accomunati dalla volontà di un continuo rinnovamento. Quando la giornata inizia con un saluto e un sorriso, quando la rigidità dell'impegno può essere interrotta da qualche sprazzo di sana allegria, quando il rispetto per la persona è punto fermo nei rapporti interpersonali, il lavoro diviene tutto fuorché un peso.

L'impronta operativa del gruppo con tratti di carattere familiare ha prodotto inoltre, a mio modesto avviso, risvolti benefici verso il personale e soprattutto verso gli utenti che con accresciuta presenza hanno inteso a “certificare” la serietà unitamente ad un calore umano spontaneo, lungi da quei parametri di freddezza e di distacco spesso presenti in altre realtà del servizio sanitario.

La cordialità degli operatori laici dell'ospedale mi è stata di beneficio, nondimeno lo è stata quella delle suore cui va un pensiero di profonda ammirazione e riconoscenza.

Poi “il Cottolengo” non è solo il Laboratorio Analisi, beninteso.

Questi anni sono stati un nitido microscopio con il quale mettere a fuoco, con doverosa umiltà di apprendimento, aspetti di vita conosciuti precedentemente in maniera superficiale e frettolosa, storie di immenso dolore ed anche di profondo coraggio di vivere, monito e sprone a rivedere e rivalutare il proprio concetto di esistenza, a ridisegnare una scala di valori inversamente proporzionale al proprio fabbisogno. Paradossalmente è l'uscita quotidiana dal Cottolengo, al termine della giornata di lavoro, che diviene motivo di angoscia, poiché mette a nudo impietosamente il progressivo deterioramento e sgretolamento della società.

Ed allora emerge netta la sensazione che davvero il Cottolengo sia un'isola felice sulla quale poter naufragare senza volgere il capo alla terra madre.

Grazie per avermi accolto e ascoltato”