



REGIONE TOSCANA



AZIENDA OSPEDALIERA PISANA

Spedali Riuniti S.Chiera

Corso di Formazione Professionale

"La Comunicazione-Qualità"

Firenze - Giugno 2003

Giuseppe Bozzi *

**Coordinamento Locale AO Pisa e Centro Regionale Referente per la Qualità della Donazione*

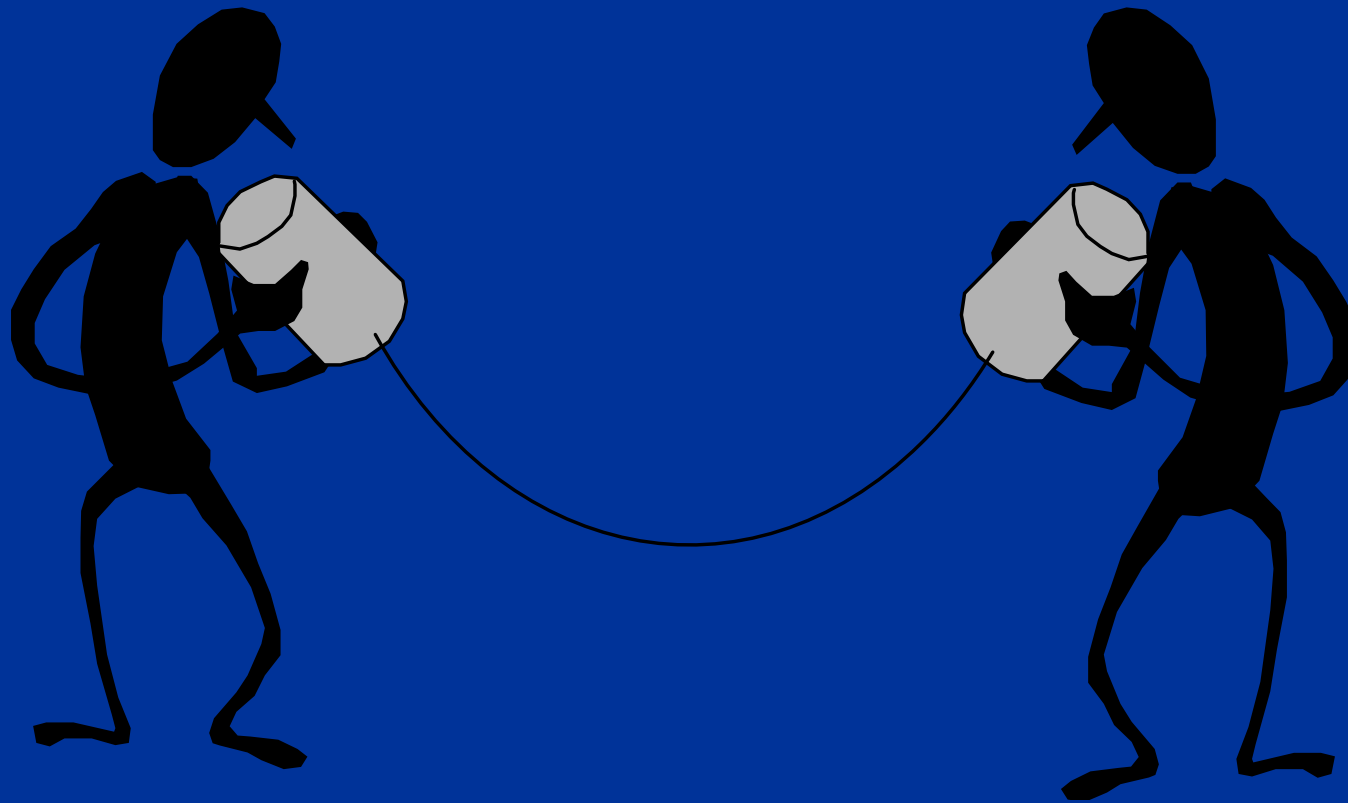


La Comunicazione

“è per l’uomo condizione essenziale alla vita per mantenere il contesto sociale ordinato e corretto”



Il bisogno di comunicare



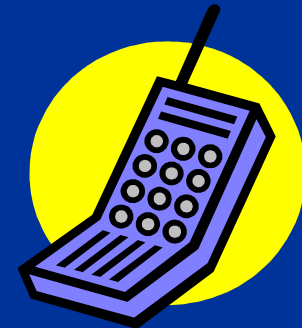
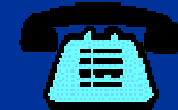
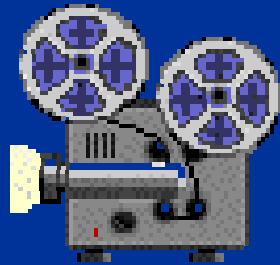


Ricerca di strumenti

L'uomo fin dalla sua origine, è alla ricerca di più raffinati “strumenti” che rendano la comunicazione maggiormente efficace



strumenti per comunicare



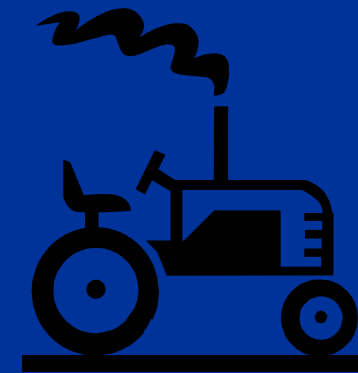
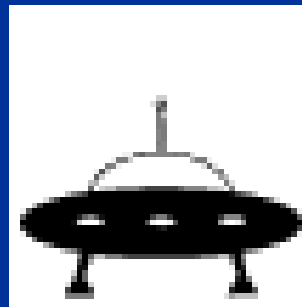
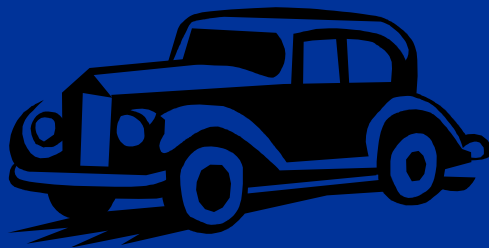


Trasferire informazioni

da un luogo all'altro o da una persona all'altra è di fatto “comunicazione” che sarà tanto più efficace quanto più riuscirà ad attrarre l'attenzione del “destinatario” vale a dire a stabilire con esso “relazioni” il più possibile profonde ed intense.



Mezzi per comunicare



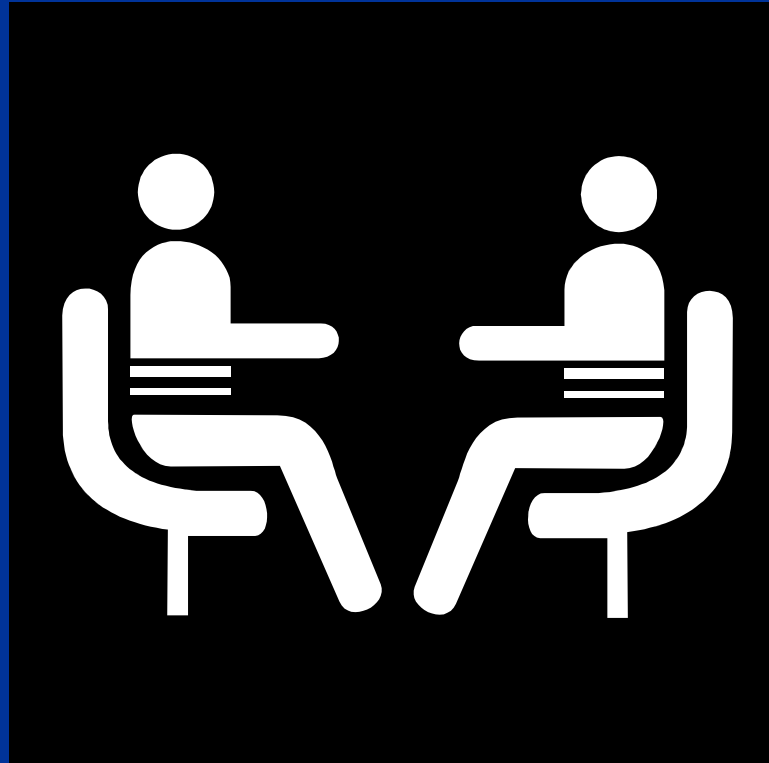


Un requisito della comunicazione efficace
è quello che definiremmo “di qualità “;
ovvero la risultante di una comunicazione
che trasferisca informazioni oggettive, chiare e
condivise.



Condivisione di metodi e procedure

OK

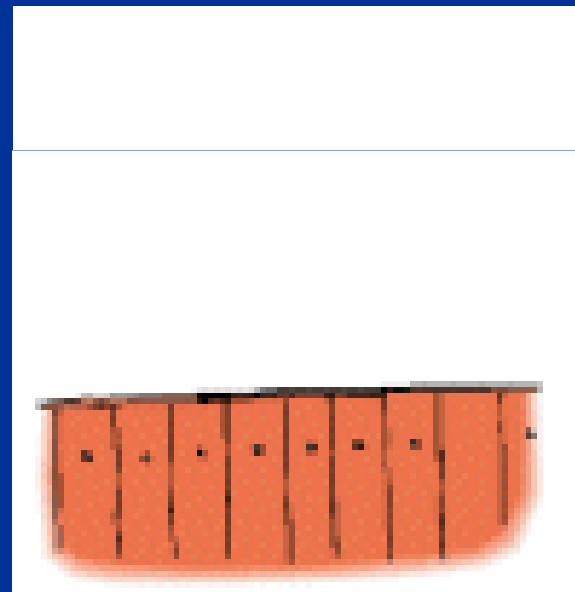


resistenza all'introduzione di sistemi di verifica della
qualità

nei processi organizzativi vi può essere stata una non
esatta interpretazione del concetto stesso di qualità (
inteso come giudizio e quindi mero controllo sulle
proprie attività) con un conseguente difetto della
ricerca di integrazione e di confronto con attività
esterne al proprio modello



disponibilità a relazionarsi



•
ostacolo ad un vero processo integrato

è una sorta di “isolamento “o comunque di
“restrizione comunicativa “che può far apparire
slegati tra loro alcuni aspetti di differenti
processi organizzativi che, invece, per lunghi
tratti mostrano caratteristiche comuni



effetti " dell' isolamento "



*Siamo i migliori.
Il nostro lavoro è perfetto!*

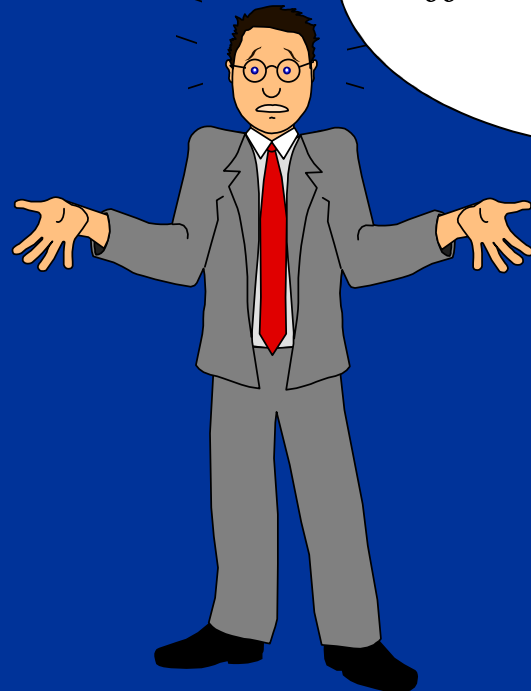


L'ottica "ristretta"

può, di fatto, impedire di cogliere nella sua interezza e complessità il fenomeno da valutare e rischia di far attribuire al "proprio prodotto" ciò che in realtà potrebbe non avere in quanto immune dagli effetti che le "relazioni" che si determinano in sistema molto più ampio, possono produrre



Inefficacia dell'azione



angolo di osservazione troppo angusto

Il mancato riconoscimento di un comune denominatore tra eventi e procedure messe a confronto potrebbe essere in parte dovuta, come abbiamo precedentemente accennato, ad un angolo di osservazione troppo angusto che non consenta una visione globale dell'intero sistema organizzativo



Guarda anche dietro



Non c'è niente di più grande!



La comunicazione-qualità

produce mutamenti radicali nell'organizzazione che ne rappresentano il tasso di miglioramento :

- origina da input chiari,
- produce “output intermedi ”definiti
- termina con un “output finale”; (nel nostro caso il trapianto).



Schema di comunicazione- qualità





Diagramma di flusso della comunicazione-Qualità



input

• *Reperimento organi a scopo di trapianto*

• *Individuazione donatore*

• *Segnalazione Coordinamento*

output

• *Valutazione paziente*

intermedi

• *Raccolta consenso*

definiti

• *Prelievo organi*

output

• *Trapianto*

finale

Comunicazione-qualità in ogni singola fase

in ogni singola fase della comunicazione vengono stabilite competenze e procedure che la caratterizzano e che, se ben recepite e organizzate, consentono il migliore risultato sia della singola fase che delle fasi successive (output intermedi), fino all'output finale (trapianto).

Programma di Qualità della Donazione di Organi

L'aver dotato i Coordinamento Locali della Regione Toscana di uno strumento come "Il Programma di Qualità della Donazione di Organi" ha significato attivare una efficace comunicazione che consente una conoscenza del tutto nuova del fenomeno e che una volta approfondita e consolidata operativamente sarà possibile trarne vantaggi concreti



input



Le relazioni

Inoltre, l'avvio del programma, ha comportato, in prima istanza, una maggiore attenzione degli operatori sanitari per problematiche connesse con la donazione e prelievo di organi e in forza di ciò auspichiamo che “le relazioni ” determinate dalla “comunicazione-qualità ” possano portare ad un reale e duraturo beneficio in quanto inserite in un contesto orientato al cambiamento e al riconoscimento convinto dell'efficacia del metodo.

1) in un ottica di comunicazione è necessario superare “l’isolamento “, vale a dire la tendenza a valutare i fenomeni escludendo gli effetti che il nostro lavoro potrebbe avere se integrato con il lavoro simile di altri;

2) la comunicazione-qualità si fonda principalmente sull’oggettività del dato che di per sé può esitare in due risultati entrambi positivi:

a) il dato ottenuto secondo parametri condivisi elimina problemi di “contenuto ”

esclude il sorgere di un contenzioso sulla liceità ed imparzialità del dato

Potranno sorgere nuovi ed utili problemi di “relazioni” scaturite dalla comunicazione stessa; l’analisi delle procedure e del metodo, dovranno inevitabilmente partire dalla “oggettività” del dato ottenuto, per dirigersi verso la “relatività” della sua interpretazione ma che in ogni modo dovrà produrre correttivi e soluzioni.

Il Programma Comunicazione Qualità della Regione Toscana ha come obiettivo quello di implementare le donazioni di organi in un'ottica di “Gestione Condivisa” per lo sfoltimento delle liste d'attesa per il trapianto. Per ottenere ciò è utile il ricorso ad una efficace attività di comunicazione che faccia interagire i 16 ospedali toscani;

l'Amministrazione Regionale ha inteso attivare un processo di comunicazione-qualità di tipo concentrico che origina dall'interno dei singoli nosocomi (tra le varie Unità Operative) e si sviluppa in un'efficiente comunicazione esterna (tra ospedali della regione)

In questo programma di comunicazione-qualità si inserisce il Centro Regionale Referente per la Qualità che assume la valenza di una sorta di “Ufficio Stampa ” nel quale si programma, si elabora e si eroga informazione, realizzando un momento essenziale di raccordo tra operatori sanitari, associazioni ed istituzioni

Il cuore della comunicazione-qualità restano, comunque, i Coordinamenti Locali della Donazione ai quali viene demandato, nell'ambito della verifica di qualità dei processi, il non facile compito di promuovere l'informazione, accrescere la partecipazione ed agevolare l'utilizzazione di sistemi di interconnessione sia verbale che tecnologica, nonché di coordinare la rete organizzativa .

