

## L'importanza della fase di *verifica* per il miglioramento continuo

Il ciclo di Deming (o ciclo di PDCA, acronimo dall'inglese *Plan-Do-Check-Act*, in italiano "Pianificare - Fare - Verificare - Ottimizzare di conseguenza") è un metodo di gestione iterativo in quattro fasi utilizzato per il controllo e il miglioramento continuo dei processi.

La sequenza logica dei quattro punti ripetuti per un miglioramento continuo è la seguente:

- **P** - *Plan*. Pianifico, cioè stabilisco gli obiettivi e come raggiungerli.
- **D** - *Do*. Si esegue il programma.
- **C** - *Check*. Vado a verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti e se le modalità per perseguirli hanno corrisposto a quanto pianificato. Raccolgo anche le discrepanze fra il pianificato e l'eseguito, fra l'atteso e l'effettivo risultato.
- **A** - *Act*. Analizzo le cause delle discrepanze e metto a disposizione tali informazioni per ottimizzare la successiva pianificazione.

Grazie alla formazione "Modulo base per Auditor", svolto dal sottoscritto, PAMAPI provvederà a dare nuovo vigore alle fasi C (Check) e A (Act).

Verrà, a cascata, organizzata una formazione interna, perché sia compresa l'importanza delle fasi di Verifica, per il miglioramento continuo.

Le fasi di Verifica e di Ottimizzazione della successiva Pianificazione riguardano tutti coloro che in qualche modo sono responsabili, referenti, co-organizzatori: dal Top Management (Presidente/CdA e Direttore sanitario) al coordinatore e responsabile di tutto il Sistema Qualità, dai Referenti di area (es. gestione risorse umane, formazione, farmacoterapia, ecc.) ai referenti delle singole attività/trattamenti e ai responsabili di ciascun trattamento con ogni singolo utente.

PAMAPI da sempre "si controlla" e "cerca di sanare e migliorare situazioni critiche eventualmente emergenti". Da oggi lo farà in modo più sistematico, quindi speranzosamente più efficace.

Come Introduzione abbiamo fatto un incontro tutti insieme (dedicato alla cura del clima interno) in cui riflettere insieme sul rischio di "stagnazione". E' un rischio che riguarda la fase della vita adulta delle persone (cfr. le teorie di Erikson), riguarda la vita in famiglia (come genitore) e riguarda anche la vita lavorativa presso un Servizio in cui ci si prende cura. Cosa significa *ristagnare*, se non fossilizzarsi e mortificare il processo di crescita personale e di sistema? Descriverebbe quelle situazioni o quei momenti in cui la persona già non scappa di fronte alle sfide, agli impegni e alle fatiche e ai doveri stressanti a volte grandi, e già lavora curando le cose fondamentali, quali la sicurezza, il confort, le medicine, le uscite, e gestendo pulizie, trasporti e modulistica, ma fa solo quello, e non ascolta profondamente colui che le è affidato, non lo osserva molto, cura POCO la serenità e la salute psicofisica propria e del gruppo lavorativo, coltiva POCO l'educazione dell'altro al Senso delle cose, e si mette POCO in discussione e in gioco per modificarsi.

Per scongiurare che le fasi di stagnazione prendano il sopravvento, a scapito del benessere proprio e altrui, dobbiamo RIPENSARCI continuamente, e per farlo dobbiamo prendere consapevolezza ed esplicitare i PIANI, e dobbiamo ANALIZZARE i risultati e RIGUARDARE il nostro lavoro. E dobbiamo farlo insieme, perché insieme giudichiamo meglio, con maggiore distacco, lucidità, completezza di prospettive.

Non dobbiamo avere paura dei momenti di VERIFICA, di controllo su cosa e come abbiamo lavorato. Dobbiamo viverli per quello che sono: momenti imprescindibili di un processo gratificante di miglioramento continuo.

Lo si dovrà fare IN MODO TRASPARENTE (spiegare come, dove, quando e perchè si procede a controllare cosa), SNELLO, COMPLETO (campionando in modo significativo le osservazioni relative al processo), BASATO SULLE EVIDENZE OGGETTIVE (documenti, osservazioni dirette, dichiarazioni dei fatti in risposta a interviste), ONESTO-IMPARZIALE, CON la massima RISERVATEZZA possibile/lecita, APERTO A tener di conto delle INTEGRAZIONI INTERPRETATIVE circa eventuali discrepanze, aperto ad APPREZZARE gli elementi particolarmente positivi osservati; CONDIVISO (per non farlo in momenti inopportuni).

Non è un lavoro semplice. Si pensi a quante norme deve soddisfare PAMAPI, nel rispetto di:

- Responsabilità giuridiche in quanto srl e come Coop sociale
  - Contratti con i lavoratori
  - Normativa per la sicurezza sul lavoro
  - GDPR privacy
  - Criteri di Autorizzazione al funzionamento e di Accreditamento regionale relativi alle condizioni strutturali, organizzative\* e di funzionamento che influiscano sulla qualità dell'assistenza
  - Protocollo anticontagio
  - Procedure interne (es. trasporti, pulizie, pasto, somministrazione farmaci, clima interno, contenimento ecologico e condiviso)
  - Sistema di gestione sistema ISO 9001:2015
  - Implementazioni/progetti; audit interni (ed esterni, come la mensa)
  - Organizzazione delle singole attività
  - Calendario stagionale e settimanale (e quotidiano) (attività/spazi/orari previsti, rapporto personale/singoli utenti)
- E LAST BUT NOT LEAST (anzi!):
- Singolo intervento personalizzato in ogni attività e in ogni problema comportamentale secondo PRI, procedura in Scheda continuità, Diario e Verbali

Nella suddetta riunione di clima interno è stato correttamente sottolineato da più persone che il termine “stagnazione” rimanda (al di fuori della teorizzazione di Erikson) anche a concetti positivi che non dovranno essere sacrificati all’idolo dell’efficientismo:

-focalizzazione prioritaria sul curare, per l’utente, un contesto confortevole e “sicuro” (sul piano sensoriale e relazionale) prima che sulla fredda professionalità tecnica e burocratica;

-capacità di valorizzare i tempi di “improduttività”, per dedicarsi all’osservazione e all’essere *tutta/o per e con l’altro*.

D’altra parte tutto il gruppo condivide l’importanza di stare all’erta per rimanere anche aperti al “continuo mettersi in gioco”. Particolarmente riconosciuto e apprezzato è il gruppo come “portatore di risorse utili per migliorarsi”.

Dott. Mugnaini Daniele