



RASSEGNA  
MEDICO-CHIRURGICA

Autorizzazione del Tribunale di Benevento  
n. 100 del 10-4-1980  
<http://web.tiscali.it/rmc>

*Scientifico Trimestrale*

ISSN 1123-9166

**A. ROSA - A. RICCIO**

**LA QUALITÀ PROFESSIONALE  
E LA COMUNICAZIONE**

*AORN G.Rummo – Benevento  
Direzione Sanitaria Presidio*

ESTRATTO DA:  
ANNO XXV - VOL. XIX

*Rassegna medico-chirurgica Anno XXV, Vol. XIX, 2005*

## RIASSUNTO

*La tutela della salute rappresenta lo scopo fondamentale del nostro SSN.*

*La continua evoluzione scientifica e tecnologica ha generato sistemi sanitari ad elevato livello di complessità, rendendo sempre più importante i limiti imposti dalle esigue risorse economiche disponibili.*

*Il superamento di questi limiti si può ottenere facendo ricorso alla qualità professionale, in quanto possibilità di erogazione di prestazioni sanitarie appropriate.*

*Uno dei fondamenti della qualità professionale è rappresentato dalle capacità comunicative*

## SUMMARY

*The health protection represents the fundamental purpose of our society.*

*The continuous scientific and technological evolution caused high complex sanitary systems, making limitations planned from not many economic resource available always very important.*

*We can overcome these limits turning to professional quality, that is the real possibility to give appropriate sanitary services.*

*A foundation of professional quality is represented from, communicative ability*

Nel corso della nostra storia recente la Salute si è trasformata da bene individuale in bene collettivo da garantire e tutelare.

Il raggiungimento di tale scopo, associato all'imponente progresso scientifico, ha generato la comparsa di sistemi di assistenza sanitaria caratterizzati da una organizzazione sempre più complessa e da una tecnologia sempre più preponderante. Ma quanto più cresce il livello di complessità e di integrazione e più avanza il progresso tecnologico, tanto più le leggi dell'economia tendono a mettere in crisi questi sistemi.

Pertanto il problema che oggi più che mai si pone nella sanità è quello di conciliare i calcoli e le esigenze economiche con quelle etiche, sociali e politiche.

Il modo di evitare che l'eccesso di economicismo e di tecnicismo comprometta la domanda di salute potrebbe essere affrontato attraverso il ricorso ad una risorsa culturale: la metodologia della Qualità e la caratterizzazione di "qualità" delle prestazioni professionali.

La Qualità Professionale rappresenta la proprietà dell'esercizio professionale caratterizzata dalla capacità di mettere in atto appropriatamente le tecniche e le procedure selezionate e dalla capacità di soddisfare il bisogno di salute.

Il moderno corso che la Sanità percorre, vale a dire l'instaurazione di sistemi organizzativi caratterizzati da sempre maggiori livelli d'integrazione tra le professioni, implica la necessità di mettere in risalto, nell'ambito della Qualità Professionale, un'altra componente fondamentale di quest'ultima: la Qualità Interprofessionale, intesa come capacità di collaborazione tra gli autori e gli attori di specifici settori di attività interessati al processo assistenziale e organizzativo.

Fondamento della collaborazione è la Comunicazione.

La comunicazione deve informarsi ai seguenti principi:

a) principio deontologico di tutela e rispetto della vita e della salute : atteggiamento tale per cui tutte le “azioni sanitarie” devono avvenire nell’interesse del paziente;

b) principio di solidarietà collettiva : atteggiamento di appartenenza ad una comunità sovraprofessionale. Tanto dovrebbe far nascere il sentimento di adesione ai valori ed alle finalità generali della comunità, il sentimento di reciproca considerazione e di un comune sentire, il sentimento di rispetto verso gli ambiti propri delle specifiche discipline, il sentimento di tendere verso la condivisione e la collaborazione, il sentimento di disponibilità alla crescita culturale e tecnica di ciascuno;

c) principio di solidarietà individuale : atteggiamento tale per cui l’operatore sanitario si pone come persona a fianco di altre persone e di fronte al paziente.

Le proprietà della Comunicazione consistono nelle capacità di ascolto, di porre la giusta ed equilibrata carica emotiva, di rispettare le opinioni altrui, di essere disponibili alla collaborazione leale ed al civile dibattito.

Il rispetto dei principi deontologici e di solidarietà contribuisce fortemente allo sviluppo del Servizio e, nel contempo, di un Servizio che autoalimenta le proprie connotazioni di qualità.

Infatti la programmazione e la realizzazione di miglioramenti continui da parte degli operatori, rappresentando motivo di appartenenza al sistema e di orgoglio e gratificazione personale, fa da stimolo al dialogo ed all’incontro interprofessionale e da incentivo alla rimozione di errori e ritardi, determinando sempre ulteriori miglioramenti.

Concludendo, crediamo fortemente nella giusta necessità di diffondere la cultura della qualità e della qualità professionale, di diffondere una filosofia che valorizzi il lavoro di gruppo, la cooperazione interprofessionale e che incentivi i principi deontologici e di solidarietà.

## BIBLIOGRAFIA

- 1) DAL MASO M, **Gli strumenti clinici della qualità** . *Il Medico Ospedaliero* ,3,36,2001
- 2) ZANETTI M. et all., **Il medico e il mamagement**. *Accademia Nazionale di Medicina*,150,1996
- 3) VASTOLA P.,DE VITA A.,RICCIO A., **Il risk magement sanitario nei programmi di qualità e clinical governance**. *L’Ospedale*,3,34,2004