

di Andrea Cereser *

QUALITÀ È ...FARE BENE LE COSE GIUSTE

Tra tutte le definizioni disponibili per spiegare che cosa sia questa benedetta qualità, quella che ritengo più azzeccata per immediatezza, pregnanza e semplicità, è quella enunciata nel titolo. “Fare bene le cose giuste” è qualcosa in più e ancora più importante che semplicemente “fare bene le cose”. Implica, infatti, che prima di fare qualcosa ci si interroghi su quali siano le cose giuste da fare. Questa considerazione, che spesso diamo per scontata, è in realtà fondamentale.

Ci chiede infatti di chiarire, prima di porre mano all'aratro, dove intendiamo giungere con il nostro sforzo. In linguaggio “qualitatese”, questo si chiama “pianificare”, vale a dire: stabilire gli obiettivi che si intendono perseguire e le risorse (tempo, strumenti, conoscenze...) necessarie per farlo. Solo dopo aver definito questi aspetti ha senso chiedersi come utilizzare con efficacia ed efficienza (cioè con il minor sforzo) tali risorse, in altre parole “fare bene le cose”. È un percorso che riguarda tanto le organizzazioni (un'associazione professionale, una clinica, il servizio di un'ASL, un Istituto Zooprofilattico...) quanto i singoli soggetti.

È una regola che vale per il tempo speso al lavoro ma anche per quello trascorso altrove. È il frutto di un esercizio che, quando svolto in gruppo, porta a risultati sorprendenti.

Tutto il ragionare che si sta facendo in questo tempo sulle “buone pratiche” ruota intorno a questo concetto: “buone pratiche di allevamento”, “buone pratiche veterinarie”, “good manufacturing practices”, “good hygiene practices”...altro non sono che l'applicazione concreta di questi principi.

A tutti i livelli della veterinaria, dagli uffici più alti del Ministero della Salute o della FNOVI sino all'operato del giovane veterinario buiatra, del

titolare di ambulatorio o del collega che ispeziona gli organi in uno stabilimento di macellazione, a tutti noi sono rivolte le stesse domande: quali sono le “cose giuste” da fare oggi? Qual è il “modo migliore” di farle?

Domande tanto semplici quanto potenti. Spesso, infatti, tutti presi dalle “cose” e dalla routine, si perde di vista l'obiettivo della nostra fatica e si rischia di girare a vuoto, invano. Se noi siamo i primi a non essere più convinti delle nostre azioni e del nostro ruolo, come possiamo pensare di valorizzarlo agli occhi degli altri?

“Lo sforzo di essere continuamente critici rispetto al proprio lavoro, vale a dire di associare l'intelligenza e la conoscenza all'agire concreto, deve essere di ciascuno di noi.”

Anche se solo pochi si prestano, per maggior sensibilità o disponibilità o possibilità, a pensare e mettere a punto delle linee-guida per i diversi ambiti di lavoro, ognuno poi si deve sforzare di capire se e come applicare tali indicazioni nella propria quotidianità.

La medicina veterinaria sta attraversando un periodo di significative trasformazioni. C'è il rischio che tali cambiamenti travolgano e sminuiscano l'importanza della nostra professione. Questo potrà facilmente accadere se non siamo capaci di tirar fuori il meglio di sé per metterlo a servizio di tutta la comunità, nei diversi ruoli e contesti in cui operiamo.

Non è possibile pensare di delegare solo alcuni tra noi, pur accuratamente selezionati, ad affrontare questo impegno. È una sfida che tocca tutti, alla quale non ci si può sottrarre, ne va del nostro futuro e del significato del nostro lavoro, che rappresenta una parte importante della nostra vita. •

*Auditor Sistemi Qualità, IZS delle Venezie