



L'organizzazione aziendale per la prevenzione e la gestione del rischio

Marco Bosio
Regione Lombardia
Direttore Struttura Qualità, Accreditemento e controllo strategico
Azienda Ospedaliera di Lecco

1

Il risk management come processo trasversale



Direzioni e strutture amministrative



Dipartimenti



Strutture complesse



2

Il risk management come processo di miglioramento



3

Il commitment della Direzione Strategica

Il percorso di risk management e l'attivazione del relativo processo sono una **scelta strategica della Direzione aziendale**



La gestione del processo risk management

L'Azienda deve individuare le modalità organizzative per gestire il tema del rischio, in relazione alle risorse disponibili

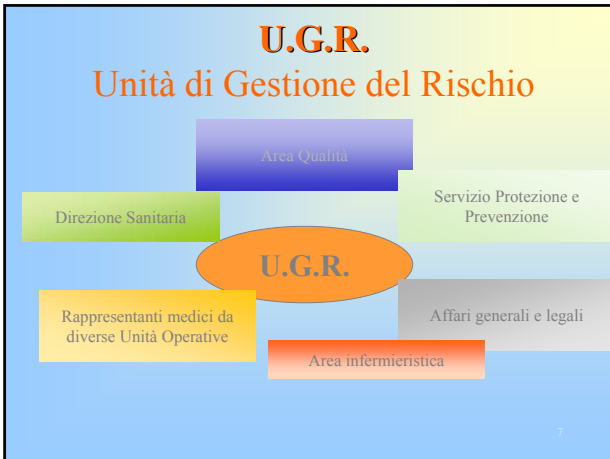


Partecipazione delle varie componenti aziendali

La gestione del processo risk management

- Creazione di **2 gruppi aziendali**.
- Uno direttamente preposto alle attività di gestione del rischio clinico e all'implementazione del progetto nell'Azienda (**UGR**)
- L'altro deputato alla gestione dei sinistri e delle richieste di risarcimento (**CVS**)









Comitato Valutazione Sinistri

- Analisi e valutazione delle richieste di sinistro
- Gestione dei rapporti con i danneggiati
- Contributo alla definizione della politica di copertura assicurativa

10

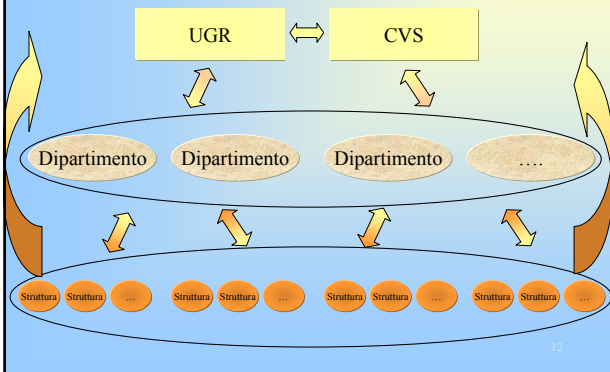
L'integrazione



- L'integrazione permette una gestione degli aspetti di rischio e delle azioni preventive a tutti i livelli: clinico, assistenziale, amministrativo ed organizzativo
- La comunicazione e il coordinamento a livello centrale dei 2 gruppi permette una forte integrazione e dà la possibilità di affrontare i problemi rilevati con le specifiche competenze richieste per l'analisi
- Permette di monitorare la situazione di rischio e di criticità all'interno di tutta la struttura; attraverso sia analisi reattive (per esempio le valutazioni dei sinistri denunciati) sia analisi proattive (l'indicazione alla necessità di un audit su alcuni problemi segnalati)

11

Organizzazione processo



12

Risk Manager



Il **risk manager** individua e analizza i rischi insiti nell'esercizio dell'attività aziendale, proponendo alla Direzione le soluzioni più opportune, contribuendo a realizzare le politiche di gestione del rischio dell'azienda.

13

Risk Manager

Il RM svolge la sua funzione di coordinamento con la collaborazione di **"Facilitatori"** nelle singole strutture complesse o Dipartimenti



14

Rendere operativo il processo

Perché un processo di gestione del rischio sia efficace, è necessario che ci sia il coinvolgimento, il supporto, la **collaborazione attiva in tutto il processo di tutti i professionisti sanitari**



15

Creare il coinvolgimento dei professionisti

- Formazione
- Incident reporting
- Audit clinico di risk management
- Analisi dei processi



Strumenti per gli operatori La formazione

- È importante che tutti sappiano cosa, come e che ci sono in essere delle attività di risk management
- Tutti devono sapere come possono e come possono contribuire alla gestione del rischio
- È necessario trasmettere la cultura dell'errore come fonte di apprendimento e miglioramento

17

Strumenti per gli operatori L'incident reporting

- La segnalazione, anonima, è un primo strumento che permette agli operatori di avvicinarsi al problema dell'errore dichiarando i loro problemi
- Permette di mettere in luce l'approccio non punitivo che si sta perseguendo e la capacità dell'organizzazione di reagire e rispondere efficacemente ai problemi che gli operatori percepiscono
- Permette di definire le reali aree di rischio, quelle che si sperimentano durante l'attività lavorativa

18

Strumenti per gli operatori L'audit clinico

- Permette il confronto attivo tra gli operatori sanitari di diverse aree, che altrimenti non sarebbe stato possibile
- È importante che sia coordinato centralmente e moderato da rappresentanti UGR o CVS affinché il focus rimanga nelle aree dove emerge il rischio di errore
- Permette di trovare azioni preventive e correttive che sono frutto della discussione tra i professionisti coinvolti

19

Strumenti per gli operatori L'analisi dei processi

- Permette di coinvolgere gli operatori nella definizione di un processo "su misura"
- Mette in luce l'impegno della Direzione nella ricerca di azioni preventive che siano di supporto agli operatori

20

Conclusioni

Il processo di risk management diventa uno strumento efficace quando **affronta i problemi che si evidenziano nell'attività clinica ed assistenziale di tutti i giorni.**

Questo può essere tale solo nel momento in cui si crea nell'Azienda **un circolo virtuoso.** La Direzione aziendale può e deve innescare questo circolo virtuoso, attraverso la **cultura dell'imparare dall'errore** e la capacità di muoversi con gli operatori per definire le opportune azioni correttive e preventive.

In questo modo **il rischio può diventare un "problema" di tutti,** che viene affrontato e gestito con gli strumenti più appropriati nell'attività di tutti i giorni.

21



Meglio agitarsi nel dubbio che riposare nell'errore.

22



23
