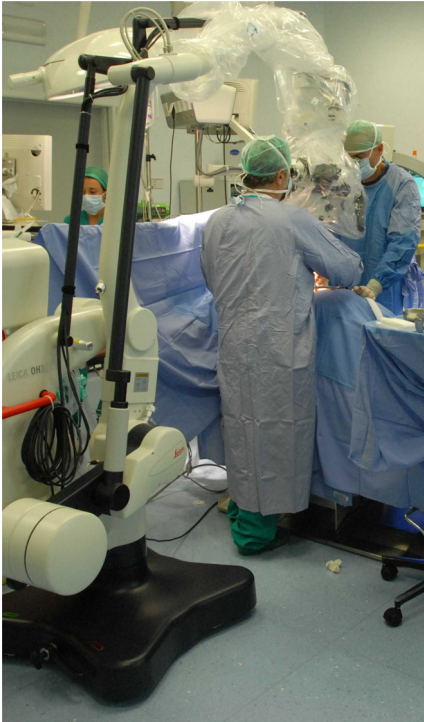


GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

Continuare azioni in tema di gestione del rischio clinico, nell'ambito di un approccio globale alla cultura della sicurezza, rappresenta una delle componenti essenziali della funzione di governo clinico ed è basilare per il continuo miglioramento della qualità delle prestazioni sanitarie.

Le azioni intraprese sono principalmente dedicate a favorire la partecipazione di tutti gli operatori, creando una visione condivisa degli obiettivi e delle strategie, e a sviluppare il processo di gestione del rischio clinico attraverso la sperimentazione di strumenti specifici, la diffusione di una cultura aziendale della sicurezza e la definizione di supporti organizzativi.

La gestione del rischio clinico comporta anche interventi proattivi, oltre che reattivi, per prevenire il verificarsi di eventi avversi nei pazienti sottoposti ai trattamenti attraverso la diffusione della cultura che "impara dagli errori",



mediante l'individuazione e l'applicazione degli opportuni correttivi. In quest'ottica è necessario continuare a formare adeguatamente il personale individuato come referente nei dipartimenti dell'Azienda USL, potenziarne le conoscenze e fornire un valido supporto anche rispetto al feed back dei dati, alle eventuali soluzioni dei problemi evidenziati e alle azioni correttive intraprese.

La nostra Azienda USL, dopo anni di lavoro sia sul versante della proattività, sia su quello della gestione del contenzioso, è pure riuscita a ottenere la stipula di un contratto con una Compagnia Assicuratrice nazionale, con la quale dalla fine del 2004 come da capitolato, ma già fin dall'anno 2003, "cogestisce" il contenzioso.

Si è pure scelto di sperimentare diffusamente l'applicazione delle tecniche di mediazione dei conflitti all'ambito sanitario, in maniera

strutturata, nella considerazione che il risarcimento economico del danno non è più sufficiente alla riparazione che il cittadino richiede, cittadino che desidera anche una sorta di "risarcimento virtuale", come equo ristoro della "ingiustizia subita". Infatti né il danneggiato né l'operatore sanitario hanno modo, all'interno degli schemi, delle logiche e delle regole del procedimento giudiziario, sia esso penale o civile, di dire le proprie ragioni e di chiarire le proprie istanze, finendo per restare ambedue assolutamente insoddisfatti dell'esito, anche nel caso in cui al cittadino venga riconosciuto il diritto a un ingente risarcimento del danno in denaro o che questo non accada.

Pertanto abbiamo focalizzato la nostra attenzione al ripristino della relazione di fiducia fra il cittadino, le strutture sanitarie e i professionisti della salute dell'Azienda USL di Modena, perché è spesso l'esperienza umana che i cittadini sperimentano nel sistema sanitario quella che più facilmente ricordano.

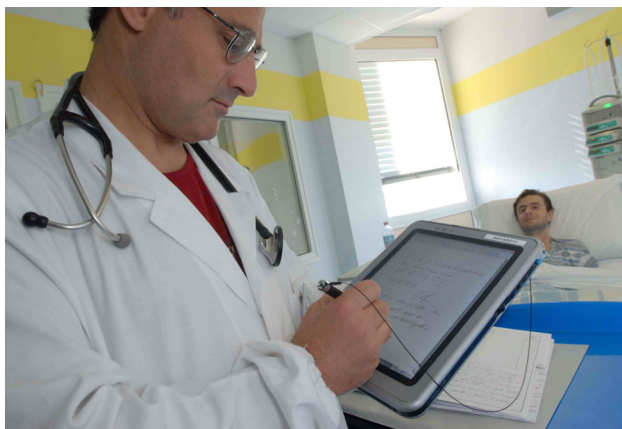
In base a tale convincimento, supportato dai dati raccolti con un'attenta disamina dei reclami, legata a un sistema di "trriage" degli stessi secondo il codice colore e a

**La cultura
della
sicurezza**

**Mediare
i conflitti**

un ascolto diffuso dei cosiddetti codici gialli e rossi (cioè dei reclami più rilevanti), si è appurato che la maggioranza delle segnalazioni e delle richieste di risarcimento danni, nonché degli esposti-denuncia e delle querele in sede penale, traggono in realtà origine da un difetto di comunicazione fra i professionisti e i pazienti, da una scadente relazione interpersonale, tanto da sfociare sul versante tecnico-professionale, per dare corpo a un insormontabile ostacolo comunicativo-relazionale che ha fatto soffrire le persone in un momento di vulnerabilità.

Tutto questo ha condotto l’Azienda USL di Modena a promuovere una cogestione amministrativa, medico-legale e assicurativa del contenzioso e la creazione di un osservatorio aziendale dei sinistri, a raccogliere reports tempestivi sull’accaduto, ad analizzare approfonditamente le cause degli accadimenti, a formulare una valutazione medico-legale



Osservatorio aziendale

con garanzia di onestà verso i cittadini per una composizione equa e tempestiva della vertenza, a promuovere iniziative di prevenzione dei conflitti con la modifica dei percorsi assistenziali e la formazione del personale, a diffondere la cultura della sicurezza.

In tale percorso vanno attivamente coinvolti sia i cittadini, sia i professionisti della salute, che vivono assai negativamente ogni richiesta di risarcimento avanzata in rapporto a una prestazione da loro fornita, per non parlare di un eventuale coinvolgimento in ambito penale. L’assenza di somme in franchigia nel contratto di polizza stipulato consente, inoltre, la piena collaborazione da parte dei professionisti coinvolti nella vicenda ai fini della gestione del rischio, di quello clinico in particolare: le informazioni “reali”, vale a dire non dettate da comportamenti degni della migliore “medicina difensiva”, sono indispensabili per la vera conoscenza dei fenomeni e delle loro cause.

Inoltre, il coinvolgimento dei professionisti avviene anche sotto forma di attività consulenziale, posto che la responsabilità professionale sanitaria, vera o presunta che sia, deve essere necessariamente vagliata in forma interdisciplinare e spesso anche multiprofessionale, clinica e medico-legale: questo induce una maggiore consapevolezza, da parte di tutti, rispetto alle conoscenze scientifiche e alla complessità dei fenomeni e dell’organizzazione, contribuendo a diffondere le informazioni e le “buone pratiche”. La consuetudine al lavoro di squadra ha condotto a una conoscenza reciproca e a un arricchimento culturale che facilitano l’interazione interprofessionale ogniqualvolta sia necessario, anche nella gestione dei casi che contenzioso devono ancora diventare e che forse - almeno lo si auspica - non lo diventeranno.

A coronamento di questo impegno, la nostra Azienda è stata designata unità operativa capofila del progetto regionale di ricerca, cofinanziato dal Ministero della Salute (ex art. 12 bis del D. Lgs. 229/99) intitolato: “Gestione extragiudiziale del contenzioso nelle organizzazioni sanitarie”, prosecuzione del precedente progetto regionale, al quale si era partecipato, sulla gestione del rischio clinico.

Il lavoro di squadra