

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE



Dipartimento di prevenzione

LO SVILUPPO PROFESSIONALE
NELLA RICERCA E NELLE BUONE PRATICHE IN AMBITO PREVENTIVO

Risk management nei centri vaccinali

Trieste, 7 GIUGNO 2011

Francesca Dragani

Siamo nel ventunesimo secolo dove la sicurezza è diventata una delle problematiche di maggior interesse a livello internazionale: in ogni campo della vita, da quello lavorativo a quello domestico, l'obiettivo principale è porre le condizioni affinché gli individui possano vivere e lavorare tranquillamente senza incorrere costantemente in situazioni rischiose.

L'homo sapiens sapiens ha superato l'homo faber ed ora deve diventare homo conscius cioè consapevole, infatti egli sa di non avere le potenzialità per annullare ogni fattore di rischio, ma è in grado di ricercare un ambiente in cui gli eventi rischiosi siano ridotti al minimo.

Errare humanum est si diceva un tempo ,lo sbaglio è infatti una componente inevitabile della realtà umana e cresce in relazione all'aumento dell'utilizzo di strumenti tecnologici, quindi fallibili da parte dell'individuo e dalla quantità di stress percepito sul luogo di lavoro.

Perché questa scelta



Ho sempre pensato che il Risk Management sia un processo decisionale che coinvolge considerazioni di ordine politico, sociale, economico e tecnico, mediante una puntigliosa analisi e valutazione dei rischi finalizzata al miglioramento della qualità e allo studio degli eventi indesiderati per poi diventare uno strumento utile per promuovere l'approccio della gestione del contenzioso (“litigation management”).

RISK MANAGEMENT

“Per risk management si intende la gestione del rischio e per poter gestire tale rischio ,sono necessarie le conoscenze adeguate a prevenire gli errori ,valutare i rischi ,analizzare le situazioni ,pianificare le attività formative e di aggiornamento continuo del personale sanitario”.



Si dovrebbero avviare programmi di perfezionamento che siano in grado di correggere continuamente gli errori quando si verificano anche con l'aiuto di strumenti di laboratorio e programmi che analizzano e verificano tutti i processi.(kohn,IOM-Institute of medicine 1999)

IL RISCHIO

A Livello Tecnico:

Prevalgono definizioni di rischio a carattere ingegneristico, più quantitative, come quella che la definisce **DATO DAL PRODOTTO:**
RISCHIO= F x M

F= frequenza prevista dall'evento.

M= ampiezza delle sue conseguenze.

Questa nozione rientra nella cosiddetta **valutazione probabilistica del rischio** che costituisce il campo di ricerca più sviluppato e più istituzionalizzato di cui fanno riferimento la gran parte degli atti di decisione pubblica e di elaborazione di politiche di gestione.



IL RISCHIO CLINICO

E' la probabilità che un paziente sia vittima di un evento avverso cioè subisca un qualsiasi danno o disagio imputabile ,anche se in modo involontario ,alle cure mediche prestate durante il periodo di degenza o durante una pratica sanitaria ,che causa un prolungamento della degenza o una modificazione dello stato di benessere con peggioramento della salute o la morte. (kohn,IOM-Institute of medicine 1999)



La Normativa sul Risk Management

Le principali norme di riferimento sono:

- Nel 1999, viene emanata prima norma sul risk management (**AS/NZS 4360:99 Vocabulary AS/NZS 4360:99 Risk Management**)
- ISO/IEC Guida 73/2002 Risk Management
- Testo unico n°81 2008 art.30 Melli di organizzazione e gestione ,Sistema di Gestione e Sicurezza sul lavoro(SGSL) linee guida UNI/INAIL



PROMUOVERE IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' NEI PROCESSI DI VACCINAZIONE

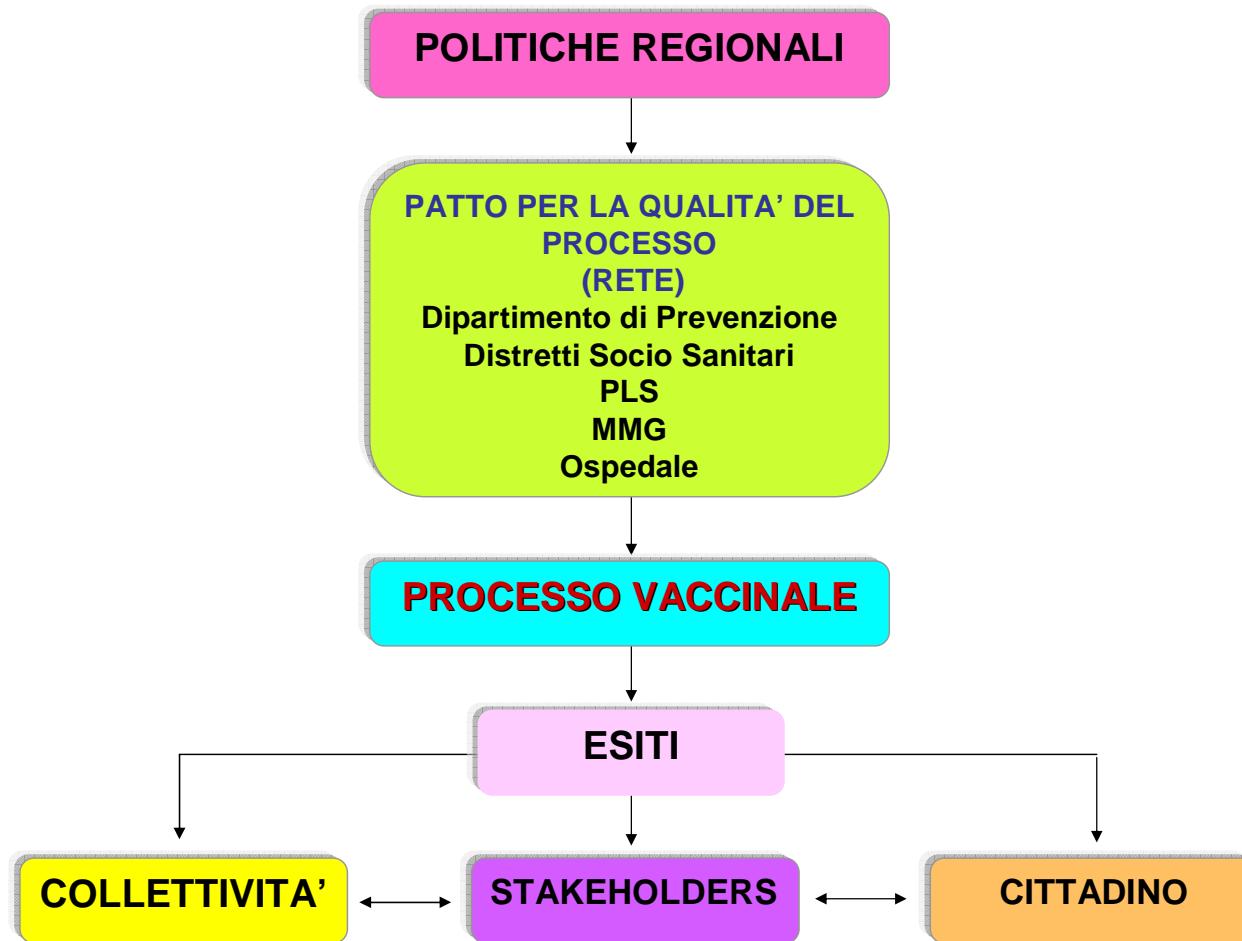
Il progetto indicato dal Piano regionale di Prevenzione 2010/2011 è orientato a valorizzare il lavoro di tutti i centri vaccinali regionali e a predisporre le basi per un processo di verifica della qualità del servizio che sia continuo nel tempo.

Gli obiettivi previsti dal piano sono:

- migliorare la qualità professionale degli operatori aggiungendo a competenze consolidate una maggiore capacità di comunicazione, al fine di ottenere una adesione consapevole dell'utente;
- migliorare la qualità dell'informazione all'utente relativamente a contenuti scientifici, tempo dedicato e rispetto delle differenze culturali;
- migliorare la qualità dei servizi in termini di accessibilità, elevata protezione immunitaria della popolazione, gestione degli eventi avversi;
- migliorare la qualità del sistema informativo.

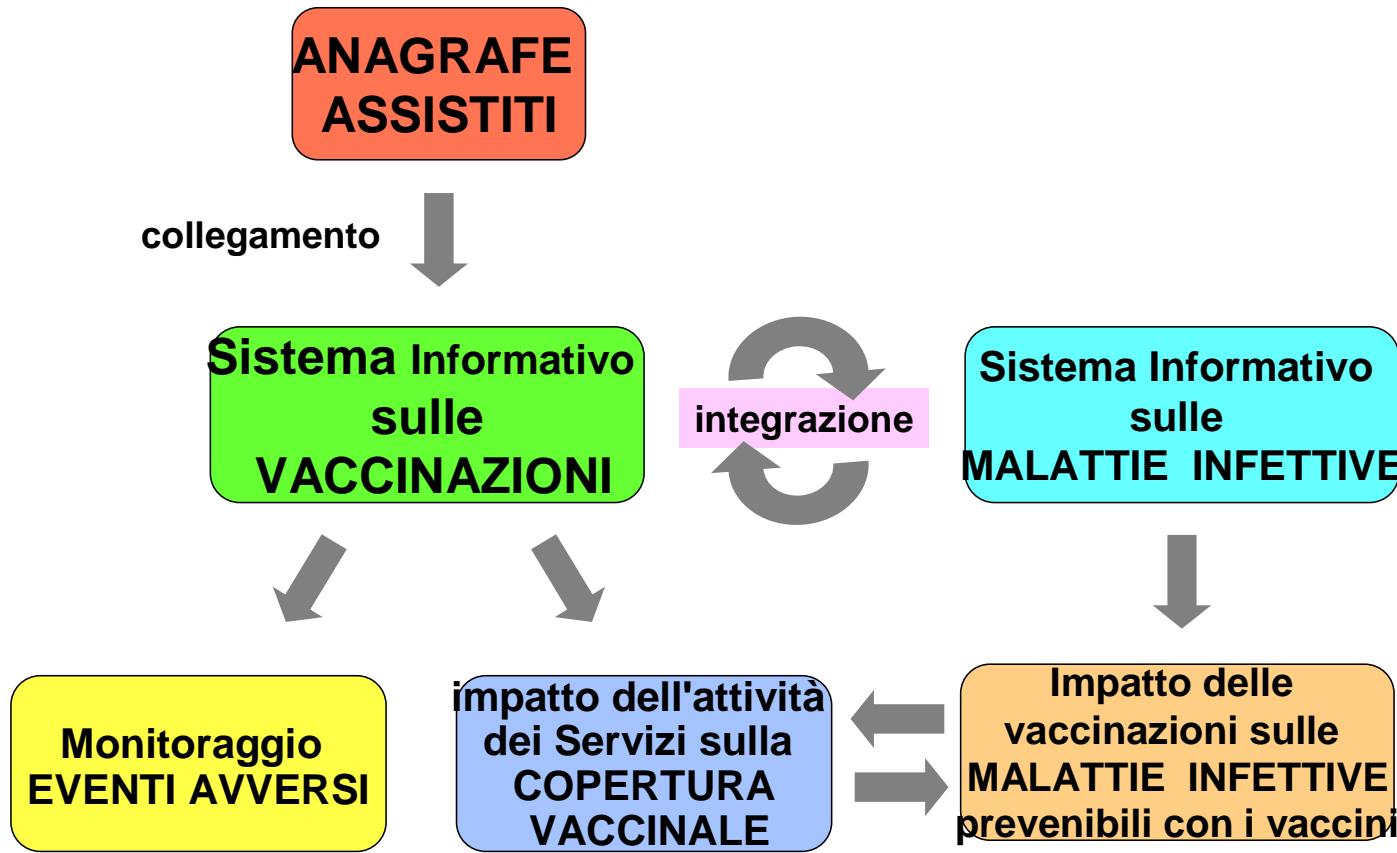


Parliamo Di Qualità Dei Servizi Vaccinali



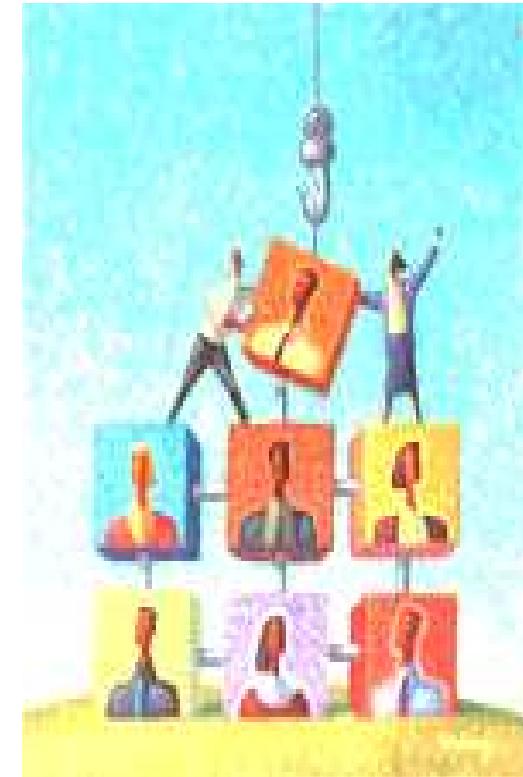






1. POLITICHE E LEADERSHIP

Le politiche e le strategie di immunizzazione all'interno di una comunità (regionale) richiedono l'individuazione di diversi livelli di responsabilità tra loro integrati per garantire risultati positivi in termini di funzionamento dei servizi, impatto sull'incidenza delle malattie infettive e cronico degenerative e sui guadagni di salute nella popolazione. Tutte le attività di prevenzione sono qualificate da un forte protagonismo della componente professionale.



2. PREVENZIONE ED EDUCAZIONE

La prevenzione e l'educazione alla salute sono elementi caratterizzanti ed essenziali negli sforzi per portare a guadagni di salute.

Le politiche vaccinali ed il processo vaccinale sono tradizionalmente tra gli strumenti più riconosciuti e radicati nell'ambito della prevenzione e si caratterizzano come momenti dove è possibile, oltre all'esecuzione della mera procedura, informare ed educare rispetto ai fattori di rischio e ai corretti stili di vita.



3. SICUREZZA E QUALITÀ

Sicurezza e qualità sono un binomio inscindibile in qualsiasi processo assistenziale. L'evidenza disponibile dimostra come garantire elevata qualità e sicurezza richieda un approccio integrato tra tutti i soggetti coinvolti nel processo vaccinale rappresentando di fatto uno degli indicatori del buon funzionamento dell'intero sistema.



4. PROCESSO VACCINALE

vi si comprendono tutte le fasi dalla programmazione fino alla verifica dei risultati dell'attività di vaccinazione declinando le responsabilità, le risorse necessarie, i tempi e i risultati previsti.



5. GESTIONE INFORMAZIONI

La gestione delle informazioni deve includere tutte quelle informazioni rilevanti e funzionali ai bisogni informativi del sistema sanitario regionale e dell'utenza.



6. PERFORMANCE

Accreditare un processo che coinvolge diversi professionisti e livelli organizzativi significa scomporre la performance globale del sistema nelle varie fasi del processo e nelle performance dei singoli, per poi comporre un giudizio sintetico globale



7. EMERGENZE

Quanti si occupano di vaccinazioni, singoli o servizi, possono essere chiamati ad affrontare tre tipi differenti di situazioni di emergenza:

1)fenomeni pandemici, 2)disastri naturali,3)bioterrorismo (ad esempio vaiolo,SARS,H1n1).

Affrontare queste emergenze richiede una rete delle figure professionali e dei servizi che sono coinvolti nel processo vaccinale. A fronte di questi grandi capitoli vengono declinati degli standard ed all'interno di ognuno di questi dei “fattori di valutazione” con le possibili evidenze richieste.



GRUPPO M.Q.P.V.

miglioramento qualità processi vaccinali

due medici e tre assistenti sanitari per quanto riguarda il DIP

e due medici e otto assistenti sanitari per quanto riguarda i Distretti Sanitari

COSA FA :

- Si riunisce una volta al mese per monitorare il lavoro nei servizi vaccinali dislocati sul territorio
- crea le procedure lavorative e corsi di formazione al fine di standardizzare l'operato degli operatori e ridurre al minimo gli errori



GRUPPO M.Q.P.V

Le parole chiave che caratterizzano il programma di miglioramento sono:

- a) Consenso e partecipazione**
- b) Professionalità**
- c) Eccellenza**
- d) Gradualità**



GRUPPO M.Q.P.V

- AZIONI corsi
- Il Calendario Vaccinale Regionale e l'applicazione del PAL 2010
- La cultura del risk management e gli errori in un servizio vaccinazioni
- Utilizzo del software regionale SIASI
- Le emergenze durante e dopo le pratiche vaccinali (corsi rianimazione pediatria PBLS e rianimazione adulti BLSD, crisi anafilattiche e spasmi affettivi).
- *Counselling di base in VACCINOLOGIA*
- *La privacy e consenso informato nelle pratiche vaccinali*
- *Corso di epidemiologia di base*
- *Corso per il neo assunto nel servizio vaccinale*
- *Come si costruiscono le procedure lavorative in un servizio vaccinale*



CONCLUSIONI

I vantaggi dell'adozione delle procedure di Risk Management sono numerosi:

- una maggiore efficacia della programmazione
- un'efficiente ed efficace erogazione delle prestazioni
- un'efficiente ed efficace allocazione delle risorse
- un elevato standard delle prestazioni orientate al cliente
- un elevato standard di responsabilità nell'organizzazione
- reattività e innovazione organizzativa
- miglioramento del morale dell'organizzazione
- flessibilità nella gestione degli obiettivi
- trasparenza del "decision making".



CONCLUSIONI PERSONALI

Sono una persona che ama la semplicità, la trasparenza e la correttezza in ogni ambito della propria vita , e penso che proprio questo mio modo di vivere mi abbia fatto amare l'approccio per il risk management;

infatti esso ,se applicato in modo corretto e continuo ritengo che faciliti la vita dell'operatore sanitario e permetta di erogare un servizio più efficace ed efficiente e dia quindi ,al cittadino maggiore sicurezza e lo fidelizzi a noi.



GRAZIE PER L'ATTENZIONE