

Conferenza Aziendale dei Servizi

“Il recupero della centralità del cittadino”

2° Gruppo

La sicurezza clinica e la promozione della cooperazione tra operatori, pazienti e familiari

Tutors: Beatrice Amore - Giuseppe Euticchio

12-13 Dicembre 2008

501 Hotel Vibo Valent

Le due relazioni sulla gestione del rischio clinico (Risk Management) portano all'attenzione del gruppo un punto nodale: il processo normato.

Infatti la regolamentazione dei processi operativi viene vista come la possibilità di limitare la prassi e la consuetudine e, conseguenzialmente, il verificarsi dell'evento avverso.

Si pone subito il problema di come trasferire la conoscenza del processo normato alle varie UU.OO. che lo devono attuare ed, a cascata, alle Strutture Semplici.

L'idea che scaturisce dal gruppo è quella di individuare un nucleo aziendale di cosiddetti "facilitatori" che, adeguatamente formati dal Risk Manager, potranno farsi veicolo di divulgazione della cultura del rischio.

Sorge quindi il problema delle caratteristiche che il gruppo dei facilitatori, da individuarsi tra il personale medico, infermieristico, tecnico ed amministrativo, dovrà possedere. Dovranno essere privilegiate le capacità di integrazione, autonomia di giudizio e la elevata capacità di ascolto.

Si è passati poi alla proposta che venga elaborato un "piano per la sicurezza del paziente". Detto piano dovrà tenere in debita considerazione le proposte avanzate dagli operatori di settore, in ciò coadiuvati dagli operatori di volontariato, che daranno particolare rilevanza alle segnalazioni delle criticità.

Emerge quindi dal gruppo la forte richiesta di coinvolgimento attraverso una maggiore e migliore comunicazione relativamente all'avvio, all'attuazione ed alla verifica dei futuri protocolli operativi sempre suscettibili di miglioramenti.

Viene richiesto un maggiore coinvolgimento, nonché interazione, del cittadino utente e del personale sanitario perché "l'ospedale appartiene a tutti" ed una maggiore umanizzazione per il miglioramento del rapporto medico-paziente.

A tale scopo, come proposta concreta, viene avanzata la richiesta dell'inserimento di due rappresentanti del mondo del volontariato nel "Nucleo Aziendale Rischio Clinico".