

Il progetto di risk management

Damiano Parretti

Responsabile Incident Reporting SIMG

Perché questo progetto

L'organizzazione e il progressivo sviluppo di un progetto generale di *risk management* nell'ambito della SIMG trova il suo razionale nella presa di coscienza che la complessità gestionale propria della Medicina Generale deve prevedere anche la conoscenza dei "punti deboli" e delle criticità, sia negli aspetti clinici che in quelli organizzativi e strutturali.

Per tale motivo è nata nella SIMG l'esigenza di considerare attentamente il rischio clinico insito nella attività professionale, gli errori medici e gli eventi avversi che possono verificarsi, così da poter identificare le distorsioni gestionali e i comportamenti responsabili di danni evitabili al paziente, e da poter individuare le misure correttive e preventive utili al miglioramento della performance professionale.

Il progetto prevede una fase di censimento e analisi degli errori responsabili di eventi avversi o *near miss* (fase di *assessment*) e una fase di tipo educativo-formativo-propositivo, tarata sulla conoscenza degli errori di più frequente riscontro o di maggior rilevanza (management globalmente inteso).

Obiettivi del progetto

- Miglioramento della personale percezione del problema "rischio clinico" e acquisizione della capacità di osservare la professione da prospettive nuove e diverse rispetto a consolidati modelli che ci siamo nel tempo costruiti.
- Progressivo passaggio da una medicina difensivistica a una medicina di condivisione delle aree critiche.
- Riconoscimento delle aree soggette al rischio di errore e degli elementi che possono costituire causa o concausa di errore.
- Acquisizione delle conoscenze necessarie per partecipare a una rete di segnalazione anonima di eventi avversi in Medicina Generale.
- Raccolta e analisi delle segnalazioni di Incident con creazione di una banca dati.



- Individuazione delle azioni preventive da intraprendere al fine di ridurre l'incidenza di eventi avversi.
- Promozione e produzione di materiale formativo e di corsi formativi ad hoc, diffusione di documenti di letteratura e di modelli organizzativi costruiti sulla sicurezza.

Tutto ciò dovrebbe realizzare, nei nostri intenti, un "ciclo della sicurezza", secondo un modello di John Øvretveit, riprodotto graficamente nella Figura 1.

Cosa stiamo facendo

L'attività prevede lo sviluppo di un *incident reporting* nazionale per la Medicina Generale, la promozione di iniziative sulla comunicazione in tema di gestione del rischio clinico, e l'organizzazione di corsi ed eventi formativi sulla promozione della sicurezza.

Incident reporting SIMG

Si tratta di una rete di segnalazione anonima di eventi avversi o quasi eventi (*near miss*) in Medicina Generale finalizzata alla loro classificazione e alla successiva analisi delle loro cause.

Il sistema si basa sulla segnalazione spontanea e anonima di un evento (*incident*) inteso come accadimento connesso a un insuccesso e prevede:

- una scheda per la segnalazione spontanea di un *incident*; questa deve essere compilata e inviata via internet utilizzando il sito www.preveniamoilrischio.it;
- attribuzione di un codice, analisi della segnalazione e classificazione dell'errore/evento o *near miss* da parte del team di analisi SIMG;
- classificazione degli eventi e delle loro cause al fine di catalogare e organizzare le informazioni e utilizzarle a fini formativi e di miglioramento organizzativo;
- feedback per il medico segnalatore, attraverso un canale codificato anonimo, in una sezione specifica del sito, in cui viene riportata la sintesi dell'analisi del caso (errori prevalenti e concausali, aree critiche e azioni preventive); grazie al codice anonimo attribuito dal sistema, il medico segnalatore può rintracciare facilmente il caso segnalato.

Le diverse tipologie di errore rilevate dalle segnalazioni vengono assegnate alle categorie riportate nella Tabella I.

TABELLA I.
Le tipologie di errore.

Errore legato alla gestione del Front Office nei rapporti con il pubblico
Errore legato alla tenuta/gestione dei dati
Errore legato a problemi di comunicazione tra gli attori coinvolti nell'evento
Errore legato all'operatività del medico
Errore legato all'operatività dell'infermiere
Errore legato all'operatività di altri operatori (caregiver)
Errore legato a iniziative del paziente
Errore medico nel porre diagnosi
Errore medico che ha determinato un ritardo diagnostico
Errore nell'esecuzione di un compito amministrativo
Errore nella prescrizione farmacologica
Errore nella ricetta
Altri errori (...)
Evento avverso non prevenibile, e quindi non riconducibile a errore

La comunicazione

Un aspetto importante è la promozione del progetto attraverso una adeguata comunicazione, che viene realizzata con diverse iniziative:

- sezioni dedicate alla gestione del rischio clinico e dell'*incident reporting* al congresso nazionale e in alcuni congressi regionali SIMG;
- PREVENIAMOILRISCHIONEWS, newsletter alla quale ci si può iscrivere direttamente dalla home page del sito www.preveniamoilrischio.it, che viene spedita all'immissione online delle

analisi delle segnalazioni pervenute. Contiene anche informazioni su iniziative riguardanti il risk management, sull'andamento del progetto SIMG, e link a pubblicazioni o riferimenti di letteratura;

- articoli sulla gestione del rischio clinico, sulla sicurezza delle cure, pubblicazione di casi clinici nella rivista SIMG.

La formazione

Sono disponibili due pacchetti formativi per un corso di 1° livello sulla gestione del rischio clinico in Medicina Generale e la presentazione dell'*incident reporting*, e un corso di 2° livello, contenente indicazioni ad azioni preventive e raccomandazioni sulla sicurezza delle cure. Hanno entrambi una impostazione interattiva e sono costruiti per piccoli gruppi. Sono già stati effettuati come corsi professionalizzanti nell'ambito di congressi SIMG, e come corsi formativi organizzati da scuole di formazione in Medicina Generale e da aziende ASL (corsi di formazione obbligatoria per medici di medicina generale, MMG).

Collaborazioni in atto

Dal 2009 è presente un referente SIMG nel Gruppo di Lavoro del Ministero della Salute sulla gestione del rischio clinico e della sicurezza dei pazienti negli ambulatori di MG e di Pediatria di libera scelta (PLS).

Da questo gruppo è stato pubblicato:

"Sicurezza dei pazienti e gestione del rischio clinico. Manuale per la formazione del MMG e PLS". http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_1232_allegato.pdf

Sono in corso di pubblicazione:

"Linee guida per la gestione della relazione tra strutture sanitarie e pazienti al verificarsi di un Evento Avverso, per una comunicazione aperta e trasparente".

Pubblicazioni su riviste indicizzate

Parretti D, *La gestione del rischio clinico nelle cure primarie*. Educazione sanitaria e Promozione della Salute 2011;34:50-63.

Il Team dell'*incident reporting* SIMG

Responsabile del progetto	Damiano Parretti
Team di analisi	Giulio Corgatelli
	Franco Magliozzo
	Raffaella Michieli
	Giorgio Carlo Monti
	Marzio Uberti
	Maurizio Verducci
	Damiano Volpone
Responsabile tecnico	Iacopo Cricelli