

Presentazione

Le buone pratiche sono divenute un tema molto attuale, oggetto di grande dibattito anche nel contesto sanitario.

L'Agenas, nell'ambito della attività di gestione del rischio clinico, ha da qualche anno avviato un programma centrato sulle buone pratiche quale strumento in grado contribuire al miglioramento della qualità e della sicurezza dell'assistenza sanitaria.

Le attività che l'Agenas conduce nell'ambito della gestione del rischio clinico trovano il razionale, oltre che nella mission stessa dell'Agenas, nella sua natura di "organo tecnico scientifico del servizio sanitario nazionale, che svolge attività di ricerca e di supporto nei confronti del Ministero della Salute, delle Regioni e delle Province Autonome di Trento e di Bolzano" in due specifici atti di intesa tra lo Stato e le Regioni: la Delibera della Conferenza Unificata del 2007 e l'Intesa Stato-Regioni e Province Autonome del 2008.

La Delibera della Conferenza Unificata del 20 settembre 2007, nel precisare i nuovi indirizzi di attività dell'Agenas,

ha previsto che quest'ultima supporti il Ministero e le Regioni nella gestione del rischio clinico:

- facendosi promotrice dell'implementazione di reti collaborative e informative;
- favorendo la condivisione e la conoscenza dei problemi, delle esperienze e delle soluzioni;
- implementando e monitorando le buone pratiche per la sicurezza dei pazienti.

L'Intesa Stato-Regioni e P. A. del 20 marzo 2008 nel definire un assetto nazionale di *governance* del rischio clinico che vede collegati in rete tutti i soggetti istituzionalmente chiamati a contribuire alla sicurezza dei pazienti e delle cure, ha attribuito all'Agenas due specifiche funzioni:

- il Monitoraggio delle Buone Pratiche per la Sicurezza dei Pazienti;
- l'Osservatorio Nazionale Sinistri e Polizze Assicurative.

Riguardo alla prima funzione, si ritiene opportuno evidenziare che il tema dell'individuazione e del trasferimento delle buone pratiche per la sicurezza dei pazienti è ritenuto strategico anche a livello di politiche europee di sanità pubblica. Si cita a tale proposito la Raccomandazione sulla sicurezza dei pazienti del Consiglio dell'Unione Europea (9 giugno 2009) che prevede, tra le azioni che gli Stati Membri devono porre in atto, la revisione e l'aggiornamento delle migliori pratiche applicabili all'assistenza nonché l'informazione al cittadino e la condivisione delle conoscenze, delle esperienze e delle migliori pratiche a livello europeo con particolare riferimento all'efficacia degli interventi di miglioramento della sicurezza e alla loro applicabilità in altri contesti.

Autorevoli organizzazioni internazionali hanno sviluppato programmi finalizzati allo scambio delle conoscenze e delle

esperienze tra i professionisti e tra le strutture sanitarie in un'ottica di "apprendimento condiviso". Si citano, per analogia con i metodi e gli strumenti utilizzati dall'Agenas, lo *shared learning database* realizzato dal NICE britannico, un'analoga esperienza in ambito di sicurezza sui luoghi di lavoro sviluppata dall'Agenzia Europea per la Salute e la Sicurezza del lavoro (European Agency for Safety and Health at Work) e il Forum delle Buone Pratiche per la sicurezza dei pazienti recentemente creato dalla Joint Commission International.

La funzione di Osservatorio Nazionale Sinistri e Polizze Assicuratrici rientra in una più ampia strategia nazionale, messa in atto dal Ministero della Salute, volta alla creazione di un sistema di monitoraggio degli errori in sanità tramite la raccolta di informazioni relative agli eventi sentinella, alle denunce dei sinistri e alle polizze assicurative.

Nell'ambito della cornice strategica sin qui delineata, l'Agenas si propone di contribuire alla sicurezza dei pazienti e delle cure, operando su tre principali livelli:

- ricerca;
- monitoraggio;
- valutazione e promozione del miglioramento.

L'Agenas coordina e partecipa, in collaborazione con le Regioni e con il Ministero, a numerosi progetti di ricerca sui temi delle buone pratiche, dell'implementazione delle raccomandazioni per la prevenzione degli eventi sentinella, della sicurezza del paziente nell'accreditamento istituzionale, di incidenza degli eventi avversi.

Le attività di monitoraggio si riferiscono principalmente alle funzioni di Osservatorio Buone Pratiche per la Sicurezza dei Pazienti, che opera il monitoraggio degli interventi di mi-

glioramento della sicurezza dei pazienti messi in atto dalle Regioni e P. A, dalle organizzazioni sanitarie e dai professionisti, e di Osservatorio Nazionale Sinistri e Polizze Assicuratriche che, avviato di recente, si propone di raccogliere informazioni in merito alle denunce dei sinistri e ai contratti assicurativi posti in essere dalle Regioni e/o dalle strutture sanitarie.

La valutazione e la promozione del miglioramento, sperimentate nell'ambito dell'Osservatorio Buone Pratiche per la Sicurezza dei Pazienti, sono fondate su un processo circolare di autovalutazione, valutazione esterna e interventi di miglioramento.

Nell'ambito di quest'ultima linea si colloca la presente iniziativa editoriale volta a diffondere nel mondo professionale gli strumenti per la progettazione e l'implementazione di azioni di miglioramento della sicurezza in sanità. Con essa viene a delinearsi la possibilità di promuovere, attraverso il coinvolgimento diretto e la responsabilizzazione dei professionisti, strategie *bottom up* che affiancano e completano il programma nazionale per la sicurezza dei pazienti.

Fulvio Moirano
*Direttore dell'Agenzia Nazionale
per i Servizi Sanitari Regionali (Agenas)*

Prefazione

Le attuali sfide nel settore della sanità richiedono, a livello internazionale, la continua ricerca di nuovi modelli e strumenti utili al miglioramento tecnico e organizzativo delle strutture sanitarie.

In tale contesto, la conoscenza, intesa sia come competenze sia come disponibilità di informazioni, assume una rilevanza strategica. Tuttavia l'applicazione della conoscenza, che comporta l'introduzione di cambiamenti nella pratica clinica e assistenziale, risulta sovente assai complessa. L'OMS ha definito le seguenti cinque linee strategiche in cui si sottolinea il ruolo del *knowledge management*, inteso come approccio manageriale capace di incentivare la creazione, la condivisione e l'effettiva applicazione del sapere, per il miglioramento nella sanità (WHO, 2005):

- Migliorare l'accesso alla conoscenza e alle informazioni: supportando i processi di disseminazione delle conoscenze, fornendo accesso per target di utenti alle informazioni scientifiche e incentivando l'utilizzo degli strumenti web.
- Tradurre la conoscenza in azione: identificando e disseminando le good practice che permettono di tradurre la

conoscenza in azione e sostenendo la sanità pubblica nello sviluppo di metodi utili a trasferire le conoscenze in pratica.

- Condividere e riapplicare il sapere basato sull'esperienza: incentivando la condivisione delle conoscenze e sviluppando la capacità di applicare le "lesson learned" nella sanità pubblica.
- Far leva sui sistemi di e-Health: supportando i sistemi sanitari nell'utilizzo di strumenti ITC e nel rendere disponibili evidenze in merito all'apporto di tali strumenti nella generazione di policy e di pratiche.
- Incoraggiare ambienti favorevoli: promuovendo nella sanità pubblica la cultura del knowledge management, l'individuazione delle routine, la condivisione e l'applicazione della conoscenza.

Proprio in tali strategie si inquadra il contenuto del presente volume.

Esso affronta, con un approccio pragmatico, il tema del trasferimento della conoscenza quale leva per il miglioramento della qualità e della sicurezza dell'assistenza sanitaria, fornendo alcuni spunti di riflessione sulle potenzialità delle buone pratiche nell'ambito delle strategie di miglioramento.

Partendo da un inquadramento metodologico, il testo propone un percorso operativo per la progettazione, la rappresentazione, la valutazione e il trasferimento della buona pratica in altri contesti sanitari, fondato sull'esperienza che gli autori hanno maturato nell'ambito dell'Osservatorio Buone Pratiche dell'Agenas, nella sua veste di modello sistemico per l'individuazione, la gestione e la diffusione delle pratiche di provata efficacia finalizzato al miglioramento della sicurezza dei pazienti e delle cure.

Connesso e intrecciato al tema delle competenze è quello, come si è accennato, della disponibilità dei dati. In tema di responsabilità professionale in ambito sanitario, anche a causa della sovraesposizione mediatica del medesimo, il problema dell'accesso ai dati e della loro affidabilità è cruciale e in proposito il nostro ordinamento ha individuato in un soggetto terzo tra Ministero e Regioni, appunto l'Agenas, l'ente cui affidare i compiti tecnico-scientifici attinenti al risk management e alla sicurezza del paziente. Si tratta di un compito a largo raggio, che include la promozione dell'implementazione di reti collaborative e informative fra tutti i soggetti coinvolti, lo stimolo alla condivisione e alla conoscenza dei problemi, delle esperienze e delle soluzioni, l'implementazione e il monitoraggio sul territorio nazionale delle buone pratiche per la sicurezza del paziente nonché la comparazione e la valutazione dei modelli organizzativi di gestione a livello regionale e aziendale del rischio clinico e, infine, la promozione e il supporto dell'attività regolamentare regionale in materia di rischio clinico.

Il testo si rivolge sia a coloro che svolgono la loro attività all'interno dei servizi sanitari, i quali in esso possono trovare spunti per la realizzazione di strategie di miglioramento, sia ai cittadini/pazienti che, in un'ottica di empowerment, possono, nella lettura delle pagine seguenti, acquisire informazioni in merito a strumenti in grado di orientare e rendere più consapevoli le loro scelte in ambito sanitario.

Renato Balduzzi
*Presidente dell'Agenzia Nazionale
per i Servizi Sanitari Regionali (Agenas)*