

# Indice

1. Cos'è un progetto? Cos'è il risk management?	1	RAPPRESENTAZIONI GRAFICHE	31
Più nel dettaglio – Cos'è il progetto?	2	ISTOGRAMMA	34
Più nel dettaglio – Cos'è il risk management?	6	RAPPRESENTAZIONI GRAFICHE DI DUE VARIABILI	35
		MISURE	39
2. Perché fare qualcosa?	11	<i>Relazioni</i>	44
Analisi SWOT	12	<i>Statistica inferenziale</i>	47
		ERRORE DI PRIMO E SECONDO TIPO	48
3. Il punto di partenza	15	SIGNIFICATIVITÀ	49
Centralizzazione e decentralizzazione	16	ACCETTARE E RIFIUTARE	49
		<i>I test statistici</i>	50
4. Il metodo	19	<i>Altri metodi e strumenti di analisi propri del risk management</i>	50
		FMECA	50
5. Il Plan nel suo complesso	21	SEGNALAZIONE DI EVENTI INDESIDERATI	53
Identificazione del tema/problema	24	Definizione del problema	56
Analisi della situazione	25	Identificazione delle cause del problema	
<i>Statistica</i>	26	e delle caratteristiche della situazione di partenza	58
QUESTIONARIO	26	<i>Diagramma causa-effetto o a spina di pesce</i>	
DOMANDE	27	o di Ishikawa	59
<i>Campionamento</i>	29	<i>Diagramma ad albero</i>	61
<i>Statistica descrittiva</i>	30	<i>Diagramma di Pareto</i>	62
VARIABILI NUMERICHE E CATEGORIALI	30	<i>Tavola a 9 campi</i>	63

<i>La tecnica dei "5 perché?"</i>	65	6. Do	111
<i>Root cause analysis</i>	65	Il piano della comunicazione	112
<i>La time-line e la cronologia narrativa</i>	70	Il piano formativo	113
Definizione degli obiettivi e degli indicatori di verifica	72		
<i>I criteri smart</i>	73	7. Check	117
<i>Gli indicatori</i>	74	La check list	118
<i>Griglia degli indicatori</i>	77	Sistemi di indicatori	120
Definizione delle azioni da intraprendere	79		
<i>Work breakdown structure</i>	80	8. Act	123
<i>Analisi delle risorse</i>	82	Il circolo di Deming ed il miglioramento	124
<i>Il piano delle attività</i>	83		
<i>Il diagramma di flusso</i>	84	9. Il PDCA in ogni fase	127
<i>La matrice delle responsabilità</i>	87		
<i>La check list per verificare il diagramma di flusso</i>	88	10. I ruoli	129
<i>Il diagramma di flusso nell'ambito della root cause analysis</i>	90	Chi dà il mandato, l'autorizzazione	129
<i>I MUDA</i>	91	Il project manager - Il risk manager	130
<i>Il diagramma di Gantt</i>	93	Il gruppo di progetto	131
<i>Il diagramma PERT</i>	94	<i>Costituzione del gruppo di progetto</i>	131
<i>Il percorso critico</i>	96	<i>Aspetti gestionali del gruppo di progetto</i>	132
<i>La valutazione dei rischi del progetto</i>	97	Coloro che implementano il progetto	133
<i>Le best practices</i>	100		
<i>Le raccomandazioni</i>	101	11. La chiusura del progetto	135
<i>L'audit clinico</i>	102		
<i>Morbidity and Mortality review</i>	105	12. Approfondimenti	137
<i>Alert report</i>	107	Il cambiamento	137
L'approvazione di quanto pianificato	108	<i>Cambiamento e resistenza al cambiamento</i>	137

<i>Motivi personali di resistenza al cambiamento e relative strategie da adottare</i>	138	<i>Il modello del formaggio svizzero e l'approccio sistemico al risk management</i>	159
<i>Il modello del Change Management Iceberg</i>	139	<i>Rischio e spazio decisionale</i>	161
<i>Le dimensioni del cambiamento</i>	140	<i>Prevedibilità, prevenibilità e predicibilità</i>	162
<i>La teoria della pianificazione del cambiamento (Theory of Planned Behavior)</i>	141	<i>Per approfondire ulteriormente</i>	163
<i>La curva di adozione dell'innovazione (multi-step flow theory o diffusion of innovation theory)</i>	142	Ergonomia	164
<i>Analisi del campo di forza (Force Field Diagram)</i>	143	<i>Per approfondire ulteriormente</i>	164
<i>Per approfondire ulteriormente</i>	144	La seconda vittima	164
Il gruppo	144	Metodi e strumenti per il miglioramento	165
<i>Le fasi di sviluppo del gruppo</i>	144	<i>La settimana Kaizen</i>	165
<i>La comunicazione nel gruppo</i>	144	<i>Gestione per obiettivi (management by objectives)</i>	167
<i>Per approfondire ulteriormente</i>	147	<i>Soddisfazione del cliente interno ed esterno</i>	167
Il rischio clinico	147	<i>Per approfondire ulteriormente</i>	172
<i>Cultura della sicurezza</i>	147	La leadership	172
<i>Come rilevare la cultura della sicurezza</i>	148	<i>Classificazioni del leader</i>	173
SAFETY ATTITUDES QUESTIONNAIRE (SAQ)	149	<i>Leadership situazionale</i>	175
THE SAFETY CLIMATE SURVEY (SCS)	149	<i>I sette pilastri del successo di Stephen Covey</i>	176
HOSPITAL SURVEY ON PATIENT SAFETY (HSOPS)	149	<i>Il programma LEO (Leading an Empowered Organization)</i>	177
THE VETERANS HEALTH ADMINISTRATION PATIENT SAFETY QUESTIONNAIRE (VHA PSQ)	150	<i>Per approfondire ulteriormente</i>	180
THE HOSPITAL SAFETY CULTURE QUESTIONNAIRE	150	L'organizzazione lean	181
MANCHESTER PATIENT SAFETY FRAMEWORK (MAPSAF)	150	<i>Il modello organizzativo per intensità di cura e complessità assistenziale</i>	183
<i>Modalità di apprendimento del rischio</i>	151	<i>Per approfondire ulteriormente</i>	184
LA PROSPETTIVA REALISTA	151	Bibliografia citata	187
LA PROSPETTIVA DEL COSTRUTTIVISMO SOCIALE	152	Sitografia	191
<i>Classificazioni dell'errore umano e tassonomia</i>	155		