

# EROGARE CURE SICURE





# INTRODUZIONE

**Progea**, partner italiana di **Joint Commission International**, ha messo a punto un percorso formativo che affronta i principali aspetti su cui focalizzarsi per ottenere un processo ed un percorso di cura che garantiscano all'organizzazione sanitaria un elevato standard di qualità e sicurezza per i pazienti e gli operatori sanitari.



# PROPOSTA FORMATIVA

Il percorso proposto prende in considerazione tutti gli aspetti legati alla sicurezza del paziente: sia quelli specifici dell'assistenza e cura, sia quelli propri dell'organizzazione. Lo scopo è **proporre modelli e strumenti utili per rendere le organizzazioni più sicure.**

L'intera proposta si articola in 13 moduli, ognuno incentrato su un tema specifico e della durata di 4 ore, acquistabili singolarmente. Ciascuno di questi affronta, per ogni singola tematica, i principali aspetti su cui focalizzarsi per garantire alti livelli di sicurezza.

# METODOLOGIA DIDATTICA

## FORMAZIONE IN PRESENZA O ONLINE

Le attività formative potranno essere organizzate sia in presenza, presso di voi, che attraverso WEBINAR e prevedono momenti di confronto bidirezionali con i discenti, volti a favorire il confronto e la partecipazione dell'aula.



# DESTINATARI

Gli incontri si rivolgono a tutti gli operatori sanitari e non sanitari che lavorano all'interno di organizzazioni pubbliche e private, interessati ai temi della qualità e della sicurezza dei pazienti. Affrontano tematiche specifiche correlate al lavoro dei medici, degli infermieri, delle direzioni, dello staff amministrativo e dei tecnici che operano all'interno delle strutture sanitarie.



# DOCENTI

## ESPERTI JCI

Tutti i docenti fanno parte del Team di professionisti Progea. Ciascuno di loro ha maturato esperienze e sviluppato competenze sui temi della Qualità, Sicurezza del Paziente e Rischio Clinico anche grazie alla ventennale collaborazione con Joint Commission International di cui Progea è partner esclusivo per l'Italia.



# MODULI

INTERNATIONAL  
PATIENT  
SAFETY GOAL

COMPETENZE E  
GESTIONE DEL  
PERSONALE

LA GESTIONE  
DEL FARMACO

LA  
DOCUMENTAZIONE  
SANITARIA

QUALITÀ NELLA RICERCA E  
FORMAZIONE  
UNIVERSITARIA

CURA DEL  
PAZIENTE

IL PERCORSO  
CHIRURGICO

FACILITY  
MANAGEMENT

IL RISCHIO  
CLINICO

PREVENZIONE E  
CONTROLLO  
DELLE INFEZIONI

COSTRUIRE UN  
SISTEMA QUALITÀ  
EFFICACE

GOVERNANCE  
DELL'ORGANIZZAZIONE

LA METODOLOGIA  
TRACER

# 1. INTERNATIONAL PATIENT SAFETY GOALS

## LE TEMATICHE DI INTERVENTO

- Processo di identificazione sicura del paziente
- Comunicazione sicura
- Gestione farmaci ad alto rischio
- Chirurgia sicura
- Igiene delle mani
- Prevenzione delle cadute

Gli International Patient Safety Goals (IPSG), ovvero gli Obiettivi Internazionali per la Sicurezza del Paziente, sono stati introdotti da Joint Commission International (JCI) a partire dal 2008.

Lo scopo degli IPSG è promuovere miglioramenti specifici nell'area della sicurezza del paziente. Gli obiettivi evidenziano infatti alcune aree problematiche dell'assistenza sanitaria e ne descrivono delle soluzioni condivise dagli esperti ed evidence-based.

L'incontro consente di apprendere, secondo la metodologia JCI, l'approccio alla sicurezza in termini di contenuto e valutazione per aree che è necessario presidiare all'interno delle organizzazioni sanitarie.

## 2. COMPETENZE E GESTIONE DEL PERSONALE

Un'organizzazione sanitaria necessita di professionisti qualificati ed esperti per raggiungere la propria mission e soddisfare i bisogni dei pazienti.

Le modalità migliori di selezione e valutazione del personale e di assegnazione degli incarichi si svolgono tramite un processo coordinato, al tempo stesso efficiente e uniforme.

L'orientamento all'organizzazione e ai programmi aziendali rappresenta un processo importante. Un'organizzazione sanitaria dovrebbe essere un luogo nel quale è possibile imparare e progredire sotto il profilo personale e professionale.

A hand holding a pen writing on a clipboard with a medical form. The form includes sections for 'Physical Assessment' (Temperature, Pulse, Respiration, Blood Pressure, Height, Weight, Chest sounds, O2 Sat) and 'Asthma Control' (Cough, wheeze or chest tightness, Wake/night, Physical activity limited due to asthma, Nocturnal awakenings, Hospital admission, ER visit, Walk-in Clinic visit).

### LE TEMATICHE DI INTERVENTO

- Identificazione e valutazione delle competenze
- Formazione
- Orientamento

# 3. LA GESTIONE DEL FARMACO

## LE TEMATICHE DI INTERVENTO

- La selezione
- L'approvvigionamento
- La conservazione
- La prescrizione/richiesta
- La distribuzione
- La preparazione
- La somministrazione
- La documentazione
- Il monitoraggio delle terapie farmacologiche incluso l'incident reporting

La gestione dei farmaci rappresenta un'area di rischio nel percorso di cura del paziente. Un sistema per una gestione sicura dei farmaci deve prevedere al suo interno tutte le fasi di gestione del farmaco all'interno dell'organizzazione e la presenza di competenze e responsabilità specifiche.

Gli Standard JCI sulla gestione sicura del farmaco implicano il confronto tra le diverse professionalità coinvolte nell'uso del farmaco all'interno dell'organizzazione sanitaria: medici, infermieri, farmacisti, direzioni e uffici qualità e rischio clinico.

L'approccio è basato sulla valutazione dei rischi e sulla definizione e valutazione di regole sicure per migliorare la gestione del farmaco in ogni fase.

# 4. LA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Partendo dai concetti generali di miglioramento continuo della qualità, il corso mette in luce l'importanza della documentazione sanitaria e i processi ad essa collegati. Si propone di fornire gli strumenti teorico-pratici rivolti ad aumentare le condizioni di sicurezza del paziente attraverso una maggiore completezza delle informazioni clinico-assistenziali e a migliorare la raccolta delle informazioni clinico-gestionali; presidiare una sempre maggiore tutela degli operatori e favorire il processo di apprendimento organizzativo delle organizzazioni sanitarie.

Il corso consente di apprendere l'atteso fissato da Joint Commission International per la documentazione sanitaria. Gli Standard JCI riguardano sia la modalità di gestione, sia il contenuto stesso della documentazione sanitaria.

## LE TEMATICHE DI INTERVENTO

- Accesso, riservatezza, conservazione, acronimi
- Valutazione e rivalutazione del paziente
- Prescrizione e somministrazione farmaci
- Informazione, Educazione e Consenso Informato
- Sedazione, anestesia e chirurgia
- Dimissione e trasferimento
- Processo revisione cartelle cliniche e aree di monitoraggio

# 5. CURA DEL PAZIENTE

## LE TEMATICHE DI INTERVENTO

- Valutazione del paziente
- Pianificazione ed erogazione delle cure
- Informazione
- Continuità della cura
- Dimissione/Trasferimento

La responsabilità più importante in capo a un'organizzazione sanitaria e al suo personale consiste nel fornire cure e prestazioni sicure ed efficaci a beneficio di tutti i pazienti.

Mettere il paziente al centro per Joint Commission International significa avere come obiettivo il coordinamento, l'integrazione, la collaborazione tra diversi attori.

Gli Standard consentono di avere un punto di riferimento per il confronto e la definizione di prassi sicure. Fondamentale è definire le procedure, così come valutare i comportamenti sicuri attraverso la revisione della cartella o le valutazioni sul campo mediante la tracer methodology.

# 6. QUALITÀ NELLA RICERCA E FORMAZIONE UNIVERSITARIA

Gli Standard sulla Formazione Medica Universitaria (MPE) e sui Programmi di Ricerca su Soggetti Umani (HRP) sono stati sviluppati e pubblicati per la prima volta nel 2012 allo scopo di riconoscere l'importanza della formazione dei professionisti sanitari e della ricerca clinica. Forniscono un quadro di riferimento per integrare le attività di formazione e di ricerca clinica con le attività di miglioramento della qualità e di sicurezza del paziente.

La metodologia JCI consente di integrare le dimensioni dell'assistenza, della ricerca clinica e della formazione universitaria.

## LE TEMATICHE DI INTERVENTO

- Importanza della sicurezza e della qualità delle cure ai pazienti per l'ambito della formazione di studenti e medici in formazione specialistica
- Responsabilità e compiti della leadership dell'ospedale relativamente alle attività di insegnamento e formazione.
- Reportistica relativa alle attività di ricerca clinica
- Informazione a pazienti e loro familiari
- Qualifiche del personale che conduce attività di ricerca clinica
- Sistema di segnalazione di eventi

# 7. PREVENZIONE E CONTROLLO DELLE INFEZIONI

## LE TEMATICHE DI INTERVENTO

- Identificazione delle responsabilità
- Formazione degli operatori
- Metodologie di rilevazione dei rischi di infezione
- Definizione di politiche e procedure chiave
- Raccolta, analisi e uso dei dati
- Coordinamento trasversale a tutta l'organizzazione ospedaliera

L'obiettivo del programma per la prevenzione e il controllo delle infezioni di un'organizzazione sanitaria consiste nell'identificare e ridurre o eliminare i rischi di acquisizione e trasmissione delle infezioni tra i pazienti, il personale ospedaliero, i professionisti sanitari, i lavoratori di fornitori esterni, i volontari, gli studenti, i visitatori e la comunità locale.

Il corso consente di apprendere la metodologia Joint Commission International in quest'ambito e di comprendere come usare gli Standard per un approccio proattivo alla sicurezza di processi, procedure e aree che è necessario presidiare all'interno delle organizzazioni sanitarie, in funzione di un efficace programma di prevenzione e controllo delle infezioni.

# 8. IL PERCORSO CHIRURGICO

## LE TEMATICHE DI INTERVENTO

- Valutazione del paziente
- Pianificazione integrata delle cure
- Marcatura del sito chirurgico, check list di chirurgia sicura
- Monitoraggio del paziente
- Gestione dispositivi impiantabili
- Raccolta dati ed aree di miglioramento

Le prestazioni di anestesia chirurgica, sedazione procedurale e intervento chirurgico possono rappresentare processi con alti volumi e alta complessità all'interno di un'organizzazione sanitaria.

Joint Commission International ha sviluppato Standard per la sedazione procedurale, l'anestesia e la chirurgia. La metodologia consente di sviluppare percorsi sicuri per il paziente anche tutela dei professionisti coinvolti e dell'organizzazione in cui le attività sono effettuate.

Durante il corso, oltre agli aspetti legati alla sala operatoria saranno presi in considerazione le procedure invasive effettuate al di fuori della stessa (ad esempio emodinamica, endoscopia digestiva e radiologia interventistica).

# 9. COSTRUIRE UN SISTEMA QUALITÀ EFFICACE

È essenziale per un'organizzazione sanitaria dotarsi di un quadro di riferimento a supporto del miglioramento continuo della qualità e della sicurezza del paziente.

Ci sono molte prove che la formazione nel miglioramento della qualità possa rafforzare le competenze, le abilità e le attitudini dei professionisti sanitari. Gli stessi processi di cura e assistenza nonché gli esiti di salute subiscono un impatto positivo perché aiutano a fare bene quello che si fa e a fare meglio quello che si fa già bene, con un'attenzione particolare all'uso razionale delle risorse.

Il corso ha l'obiettivo di illustrare le principali metodologie a supporto del miglioramento, dimostrare che la cultura della qualità può aiutare a sostenere la motivazione delle persone e insegnare a lavorare in team.

## LE TEMATICHE DI INTERVENTO

- Il contributo e la partecipazione dei singoli dipartimenti al programma per il miglioramento della qualità e per la sicurezza del paziente
- Stabilire priorità più chiare riguardo che cosa misurare
- L'uso di dati oggettivi e validati per misurare il funzionamento dei processi
- L'utilizzo efficace dei dati e dei confronti (benchmark) per riallineare il programma
- Formare e coinvolgere più personale nelle attività del programma
- L'implementazione e la sostenibilità dei cambiamenti che si traducono in un miglioramento

# 10. FACILITY MANAGEMENT

Ogni organizzazione sanitaria si adopera per garantire ai pazienti, ai familiari, al personale e ai visitatori un'infrastruttura sicura, funzionale e capace di supporto. È necessaria una gestione efficace degli edifici, degli impianti tecnologici, delle apparecchiature medicali e delle persone per ridurre e controllare rischi e pericoli; prevenire incidenti e infortuni; mantenere condizioni di sicurezza.

La complessità dell'ospedale richiede processi di controllo delle infrastrutture robusti e consolidati. Nulla può essere lasciato al caso. Infatti per mantenere e sviluppare i servizi che supportano e migliorano l'efficacia delle attività sanitarie primarie occorre che l'integrazione tra il livello clinico e quello organizzativo sia fondato su proattività e pianificazione.

## LE TEMATICHE DI INTERVENTO

- Sicurezza e Vigilanza
- Materiali e rifiuti pericolosi
- Protezione antincendio
- Apparecchiature medicali
- Impianti tecnologici
- Gestione delle emergenze
- Costruzione e ristrutturazione

# 11. GOVERNANCE DELL'ORGANIZZAZIONE

## LE TEMATICHE DI INTERVENTO

- Responsabilità dei diversi livelli gerarchici: governance, direzione generale, leadership ospedaliera, responsabili di dipartimento e di unità operativa
- Cultura della Sicurezza
- Etica
- Formazione delle Professioni Sanitarie
- Ricerca Clinica

Per erogare cure eccellenti serve una leadership efficace. Punto di partenza è la comprensione delle varie responsabilità, dei vari poteri conferiti ai singoli all'interno dell'organizzazione e delle modalità di collaborazione reciproca.

La leadership di un'organizzazione complessa come quella sanitaria richiede un mix di competenze che permettano di mettere a fuoco le condizioni critiche di successo dell'azione manageriale a tutti i livelli dell'organizzazione e adottino modelli e processi di coordinamento efficaci.

# 12. IL RISCHIO CLINICO

Negli ultimi anni il tema della gestione del rischio clinico ha assunto in Italia un ruolo di primo piano. Dopo anni di raccolta di dati su incidenti ed eventi sentinella, valutazioni metodologiche, eventi che hanno messo in pericolo la sorte dei pazienti e, in alcuni casi, provocato la loro morte, è giunto il tempo in cui per ragioni etiche ed economiche le organizzazioni sanitarie sono chiamate ad assumere un impegno preciso sulla sicurezza del paziente, verso gli utenti, i familiari e i terzi.

Il corso permette di approfondire gli aspetti più critici relativi alla gestione del rischio all'interno delle organizzazioni sanitarie oltre a presentare strumenti, modelli e comportamenti che se adottati aiutano le organizzazioni a migliorare la sicurezza dei propri percorsi di cura.

## LE TEMATICHE DI INTERVENTO

- Introduzione al clinical risk management: storia, obiettivi e metodologie;
- Le tecniche reattive di analisi degli eventi sentinella: la Root Cause Analysis attraverso esempi pratici;
- Le tecniche proattive per rendere affidabili i processi critici: la FMEA attraverso esempi pratici

# 13. LA METODOLOGIA TRACER

La formazione sulla metodologia Tracer rappresenta un valore aggiunto assoluto nell'ambito delle attività di Joint Commission Italian Network perché consente di valutare tutte le procedure a cui un paziente è sottoposto durante il ricovero ospedaliero: l'accettazione, gli esami e i trattamenti, i trasferimenti e le dimissioni.

Si tratta di un'analisi precisa di tutti i settori di lavoro che mette in luce le problematiche d'interfaccia tra le diverse procedure di trattamento. I controlli fatti con metodologia Tracer comprendono anche tutti i processi organizzativi. Tra questi, ad esempio, le competenze dei professionisti, la gestione delle informazioni, il facility management, i sistemi di sicurezza...

## LE TEMATICHE DI INTERVENTO

La prima parte di lavoro prevede una attività didattica attiva di tipo teorico, mentre nella seconda parte vengono costituiti gruppi di lavoro che svolgeranno una attività sul campo di osservazione dell'attività di valutazione mirata all'interno dei reparti. I gruppi di professionisti seguiranno consulenti esperti nella metodologia di valutazione sviluppata da JCI. Le attività di simulazione della valutazione saranno svolte all'interno dell'organizzazione.

Le tematiche affrontate saranno molteplici, tra le quali:

- documentazione clinica,
- sicurezza del farmaco,
- sicurezza in sala operatoria,
- prevenzione e controllo infezioni,
- sicurezza dell'infrastruttura.

# DAL 2001 PROGEA È IL PARTNER ITALIANO DI JOINT COMMISSION INTERNATIONAL

Progea è disponibile per costruire una proposta formativa in linea con i bisogni della tua organizzazione; sia attraverso l'acquisto di un singolo corso che attraverso un'offerta più strutturata con possibilità di economie di scala per l'organizzazione; siamo a disposizione per qualsiasi ulteriore informazione o chiarimento

Via Pietrasanta, 12 Milano | [www.progeaservizi.it](http://www.progeaservizi.it) | [info@progeaservizi.it](mailto:info@progeaservizi.it)

