

Bozza Capitolato Tecnico

GESTIONE DEL RISCHIO SANITARIO: MAPPATURA – ACTION PLAN – FORMAZIONE - ACCREDITAMENTO

L'AOUI Verona intende attivare un percorso di analisi del rischio sanitario nelle proprie strutture e di formazione sul campo orientato all'implementazione di un Sistema di Gestione del Rischio – Qualità – Accredimento che coinvolga in modo capillare le diverse figure professionali operanti nelle singole Unità Operative che concorrono, tutte, al miglioramento continuo della qualità clinico-assistenziale, *mission* precipua della Direzione Strategica Aziendale.

Obiettivo finale è dunque implementare un sistema di miglioramento continuo delle cure da erogare con un efficiente e innovativo modello di gestione del rischio sanitario, strettamente correlato alla formazione sul campo degli operatori dell'AOUI.

I dettagli relativi all'AOUI Verona sono presenti nel documento "Piano delle performance" (Deliberazione Direttore Generale n. 185 DEL 24.02.2022), nel Piano Integrato di attività e organizzazione 2022-2024 (Deliberazione Direttore Generale n. 694 del 30.06.2022) e PIAO 2023-2025 (Deliberazione del Direttore Generale n. 77 del 31.01.2023), che si allegano al presente documento (All. 1), come base conoscitiva per la stesura del progetto.

Nello specifico, per l'analisi e l'implementazione di tale macro-processo è richiesto che l'Appaltatore fornisca:

- a. Mappatura e analisi del Rischio sanitario in AOUI VR, attraverso audit esterni condotti da professionisti esperti nelle Unità Operative di AOUI VR, integrati da rilevazioni dirette nelle Unità Operative, analisi delle cartelle cliniche, interviste al personale sanitario, osservazione diretta sul campo;
- b. Analisi storica degli eventi avversi occorsi in AOUI VR negli ultimi 5 anni al fine di effettuare una stima del rischio e di valutare l'impatto delle azioni migliorative che sono state poste in essere, pianificando le ulteriori eventualmente necessarie;
- c. Redazione di un Action Plan volto all'implementazione di azioni di miglioramento;
- d. Supporto tecnico alla Direzione Strategica per il consolidamento del Modello organizzativo applicato alla Gestione del Rischio e alla Gestione e Valutazione dei Sinistri, anche dal punto di vista assicurativo;
- e. Supporto nella definizione di un Programma formativo aziendale su un Modello di Gestione del Rischio in Sanità basato su una metodologia "Training on the job" e attività di "Action Learning" già sperimentato in altre Aziende Sanitarie;
- f. Selezione e formazione di facilitatori aziendali sulla Gestione del Rischio e Sicurezza delle cure che costituiscano la Rete aziendale dei referenti per il rischio clinico;
- g. Certificazione professionale e aziendale, per livelli progressivi, in tema di Gestione del Rischio Sanitario.

Il servizio dovrà essere svolto minimizzando lo sforzo, sia in termini di effort sia in termini di elapsed, delle risorse dell'AOUI e si articolerà nelle seguenti attività:

a. **Mappatura e analisi del Rischio in AOUI VR, attraverso audit esterni condotti da professionisti esperti nelle Unità Operative di AOUI VR, integrati da rilevazioni dirette nelle Unità Operative, analisi delle cartelle cliniche, interviste al personale sanitario, osservazione diretta sul campo**

All'Appaltatore è richiesto di effettuare una Mappatura e Analisi del Rischio in Azienda, da realizzarsi con una fotografia di tutte le UU.OO., necessaria a stabilire lo stato attuale della gestione del rischio, rispetto ad un Modello di Gestione efficace, efficiente e concretamente utilizzabile.

La fotografia del rischio dovrà essere effettuata da professionisti esperti e costituirà il punto di partenza per l'applicazione di un Modello Gestionale-Organizzativo efficace.

Al termine della fotografia del rischio l'Appaltatore elaborerà un'analisi di tutti i dati raccolti in ogni singola U.O. secondo i propri algoritmi, che permetterà di valutare la quota di adesione dell'Azienda alle evidenze previste dal Criterio 6 del Processo di Accreditamento Istituzionale "Sicurezza delle Cure" (vedi Conferenza Stato-Regioni).

L'Appaltatore dovrà effettuare la fotografia dello stato del rischio di ogni singola U.O.C e U.O.S.D attraverso le seguenti attività:

- Audit condotti da professionisti esperti nelle Unità Operative, Interviste strutturate ai Dirigenti di struttura semplice e/o complessa, ai Coordinatori infermieristici, ai Responsabili dei servizi farmaceutici;
- Rilevazioni dirette nel pronto soccorso, nei blocchi e nelle sale operatorie, nel blocco parto, nel punto nascita, nelle terapie intensive;
- Sopralluoghi in ogni altra singola Unità Operativa/Servizio;
- Analisi di un numero rappresentativo di cartelle cliniche scelte con approccio random per ciascuna Unità Operativa;
 - Osservazione di interventi chirurgici e di processi;
 - Raccolta dati dello storico relativo agli eventi avversi occorsi negli ultimi 5 anni nelle singole Unità Operative e nell'intera Azienda;
 - Elaborazione della fotografia del rischio e relazione finale, individuando indicatori per il monitoraggio continuo e per progettare la formazione specifica di referenti in AOUI e nelle singole Unità Operative.

La fotografia del rischio sarà realizzata in ogni UU.OO., utilizzando opportuni strumenti per la raccolta di informazioni e la valutazione di performance (check-list) predisposti sulla base della normativa vigente.

b. **Analisi storica degli eventi avversi occorsi in AOUI VR negli ultimi 5 anni al fine di effettuare una stima del rischio e di valutare l'impatto delle azioni migliorative che sono state poste in essere, pianificando le ulteriori eventualmente necessarie**

L'Appaltatore dovrà effettuare un'analisi puntuale dei dati relativi alla Gestione del Rischio Sanitario in AOUI e alla Gestione dei Sinistri.

Sulla base di detta analisi, l'Appaltatore dovrà valutare la ricaduta che le azioni di miglioramento pianificate e poste in essere hanno avuto, quanto hanno impattato in termini di qualità e sicurezza delle cure, proponendo eventuali azioni correttive o rafforzamenti di quanto già avviato.

L'analisi dello storico è dunque una fase essenziale per la definizione dell'Action Plan volto all'implementazione di azioni di miglioramento, di cui al successivo punto c).

c. **Redazione di Action Plan volto all'implementazione di azioni di miglioramento**

Sulla base delle evidenze emerse durante l'attività a) e b), l'Appaltatore dovrà condividere con le risorse di AOUI le eventuali evidenze emerse, prestando particolare attenzione ed effettuando delle analisi di dettaglio sulle principali criticità emerse.

L' Appaltatore dovrà inoltre specificare e dare accesso alle risorse di AOUI alle metodologie e alle tecniche da utilizzare per identificare un piano di azioni di miglioramento che sia concreto ed implementabile con metodologie "agili".

L'Appaltatore dovrà garantire al personale sanitario operante in Azienda una formazione che garantisca una progressiva autonomia in ambito di prevenzione e gestione del rischio, in modo tale da consentire ad AOUI di effettuare nel tempo e in modo costante la mappatura e l'analisi del rischio, elementi basilari per pianificare e programmare processi di miglioramento trasversali;

d. **Supporto tecnico alla Direzione Strategica per il consolidamento del Modello organizzativo applicato alla Gestione del Rischio e alla Gestione e Valutazione dei Sinistri, anche dal punto di vista assicurativo**

Si precisa che all' Appaltatore è richiesto di garantire un supporto operativo al Gruppo di lavoro dedicato di AOUI, rappresentato quest'ultimo da un idoneo mix di figure professionali, che risponda a esigenze di multidisciplinarietà e di adeguato livello di expertise rispetto agli ambiti tematici di:

- o Organizzazione Sanitaria
- o Gestione del Rischio Sanitario
- o Qualità e Accreditamento
- o Gestione e Valutazione Sinistri

Questa attività ha l'obiettivo di analizzare lo stato della gestione del rischio con la Direzione Strategica e proporre eventuali modifiche e miglioramenti che rendano le UU.OO. dell'AOUI in linea con le indicazioni del Modello Organizzativo Strategico.

Dopo l'analisi dello status quo e la riorganizzazione dei flussi, l'Appaltatore dovrà supportare l'USD Risk Management dell'AOUI nella sua organizzazione e articolazione interna, nei rapporti e nei controlli con il Comitato Valutazione Sinistri, nelle procedure organizzative e nel rapporto con gli altri operatori dell'Azienda.

e. **Supporto nella definizione di un Programma formativo aziendale su un Modello di Gestione del Rischio in Sanità basato su una metodologia "Training on the job" e attività di "Action Learning" già sperimentato in altre Aziende Sanitarie**

L'Appaltatore svilupperà un percorso di formazione del personale dipendente con una metodologia che prevede lezioni frontali, lavori di gruppo, Training on the job e attività di Action learning.

I livelli di formazione dovranno essere progressivi e consequenziali, indispensabili alla corretta realizzazione di un Modello di Gestione del Rischio Sanitario in Azienda.

Ciò richiederà, da parte dell'Appaltatore, una iniziale selezione del personale interno il quale, successivamente, verrà sottoposto ad un articolato percorso che comprende: formazione di base, formazione avanzata e specifica con

l'obiettivo di formare facilitatori, interni all'Azienda, abilitati alla realizzazione di un Modello per la Gestione del Rischio in Sanità.

La formazione del personale dipendente di AOUI VR dovrà essere trasversale, specifica su *technical* e *non technical skills*, utili a comprendere e gestire il rischio sanitario.

L'Appaltatore identificherà gli indicatori utili all'analisi del processo per individuare le potenziali azioni correttive.

L'Appaltatore fornirà inoltre una relazione tecnica idonea a rendere gli operatori dell'AOUI autonomi nell'attività di "facilitatori aziendali per il Modello di Gestione del Rischio".

L'Appaltatore dovrà infine effettuare una valutazione di efficacia degli interventi proposti attraverso un confronto pre-post, monitorando gli indicatori proposti (di processo e di esito), in collaborazione con i referenti aziendali formati;

f. Selezione e formazione di facilitatori aziendali sulla Gestione del Rischio e Sicurezza delle cure che costituiscano la Rete aziendale dei referenti per il rischio clinico

L'Appaltatore dovrà supportare AOUI nell'implementazione di un Modello di Gestione del Rischio che ottimizzi tutte le risorse presenti in Azienda, in ottica multidisciplinare e trasversale.

Il modello dovrà garantire al personale sanitario operante in Azienda un'autonomia progressiva in ambito di prevenzione e gestione del rischio, in modo tale da consentire ad AOUI di effettuare nel tempo e in modo costante la mappatura e l'analisi del rischio che costituiscono la base per pianificare e programmare processi di miglioramento trasversali.

A tale scopo l'Appaltatore dovrà effettuare una selezione di facilitatori aziendali, sulla base di requisiti specifici inerenti capacità tecniche e non tecniche in materia di Gestione del Rischio, che costituirà la rete aziendale di referenti per il rischio clinico.

Una volta selezionati, i facilitatori aziendali dovranno essere adeguatamente formati per livelli progressivi.

Le attività di formazione dovranno riguardare prevalentemente e non esclusivamente:

- La storia della gestione del rischio
- La legge 24/2017 (legge Gelli)
- Dalla colpa alla causa
- Il glossario sulla gestione del rischio in sanità
- Le indicazioni del Ministero
- Reattività e proattività
- L'audit
- La ACP (RCA)
- La segnalazione degli eventi
- Prove pratiche di audit su casi veri
- Le raccomandazioni ministeriali e gli eventi sentinella
- Realizzazione di Audit reattivi
- L'osservazione
- L'intelligenza emotiva
- I conflitti e la loro gestione
- Le basi della comunicazione in Sanità
- Le teorie del cambiamento
- L'analisi delle cause profonde
- Dal gruppo alla squadra

- Le tecniche per l'utilizzo e la gestione degli strumenti per effettuare la fotografia del rischio.

g. *Certificazione professionale e aziendale, per livelli progressivi, in tema di Gestione del Rischio Sanitario*

L'Appaltatore dovrà implementare un sistema di monitoraggio di processo e di esito in tema di Gestione del Rischio, analizzando indicatori specifici che consentano alla Direzione Strategica di avere il polso costante della realtà quotidiana, offrendo soprattutto la possibilità, agli attori coinvolti nei processi operativi, di agire in ottica preventiva e reattiva con azioni di miglioramento.

Tanto nell'ottica, non solo di un miglioramento continuo dei processi aziendali, ma anche del percorso di accreditamento istituzionale e aggiornamento continuo degli standard previsti da normativa e suggeriti da evidenze scientifiche.

L'Appaltatore (in proprio o eventualmente attraverso un soggetto a ciò abilitato riconosciuto da ACCREDIA) dovrà certificare AOUI e le professionalità, accompagnandola in tutte le fasi previste dal percorso di certificazione, perseguendo l'obiettivo di raggiungimento di:

- certificazione di primo livello trasversale a tutte le UOC aziendali (a 4 mesi circa dall'inizio delle attività dell'Appaltatore);
- certificazione professionale delle abilità formative e operative dei facilitatori aziendali;
- certificazione di secondo e terzo livello specifica per UO (entro i 18 mesi dall'inizio dell'attività dell'Appaltatore).