

ANIE milano 5 maggio 2006-05-05
Prof. Riccardo Fatarella-Confindustria Lazio
Gutenberg-Roma

Una nuova dimensione del service: il Risk management-

Il sistema sanitario si complessizza continuamente. Il S.S.N. (che del sistema sanitario costituisce una parte rilevante) ogni giorno deve cercare una risposta al problema di coniugare bisogni crescenti e sempre più “individuali” con tecnologie sempre più essenziali al processo erogativo del servizio assistenziale e con risorse comunque insufficienti. La criticità non è tuttavia solo di tipo economico quanto di tipo gestionale e quindi prioritariamente di modello culturale di riferimento. Il settore sanitario è caratterizzato dal fatto che una massiccia introduzione di tecnologie non comporta (come nei processi produttivi industriali o di servizi collettivi) una riduzione del personale , anzi avviene esattamente il contrario. Nuove tecnologie richiedono nuove professionalità (con una modesta riduzione in numero delle precedenti dotazioni di personale), ma nuove professionalità, spesso ad alto livello di scolarità ed autonomia professionale, incrementano sia la complessità delle relazioni interprofessionali e sia la criticità crescente (anche dei costi) delle funzioni di coordinamento ed integrazione. Le strutture sanitarie sono quindi sistemi socio-tecnici ad altissima complessità e criticità, ciò comporta che a fronte di una accresciuta capacità potenziale di diagnosi, cura e riabilitazione, si è in presenza di una potenziale “fragilità” operativa che può produrre “inappropriate pratiche” ed errori con effetti negativi, potenzialmente anche assai gravi, sui pazienti. Tale aspetto tra l’altro induce una sorta di retroazione “preventiva” negli operatori che adottano comportamenti “difensivi”, comportamenti che incrementano tra l’altro le prestazioni inessenziali/inappropriate le quali acuiscono il problema di prevenzione dei rischi in misura crescente e paradossale.

Il risk-management per Gutenberg non è quindi solo un problema di tecnologie ma anche di know how gestionale in un approccio complessivo che coniuga operativamente tutti gli aspetti della gestione della struttura sanitaria.

Nei progetti e negli interventi che stiamo sviluppando in diverse Regioni affrontiamo il tema “risk management” da un punto di vista di integrazione multidisciplinare che ci consente di intervenire su tutti gli aspetti della filiera assistenziale/organizzativa e tecnologica superando il rischio di frammentazione tra i saperi ,le tecnologie, la gestione ed i bisogni degli utenti e del Paese.