



17 Settembre 2020  
**Giornata Mondiale  
della Sicurezza  
del Paziente**



**La cura sicura**  
Ascolta. Comprendi. Agisci.

## L'esperienza COVID-19 in AOUC **lezioni apprese** e nuove sfide

Dott.ssa Filomena Autieri

Clinical Risk Manager

UO Accreditamento Qualità e Risk Management, Staff Direzione Generale, AOU Careggi - Firenze



Regione Toscana



**GRC**  
Centro Regionale  
Coordinamento Clinico  
e Sicurezza del Paziente



WHO Collaborating Centre  
in Human Factors and Communication  
for the Delivery of Safe and Quality care



**ARS TOSCANA**  
agenzia regionale di sanità

F. Autieri, UO Accredimento, Qualità e Risk Management AOU Careggi



- **Audit permanente**

- ⇒ Gestione dei problemi mentre le regole erano in divenire

- **Incontro tra tanti mondi**

- ⇒ **Cooperazione** tra professionisti
- ⇒ **Confronto fluido** tra professionisti e management



- ◆ **Canale di comunicazione**
- ◆ **Rendere essenziale il carico informativo**
  - ⇒ Tempo per rendere coerenti indicazioni (non univoche) e adeguare organizzazione
- ◆ **Carenza di farmaci e DPI**
- ◆ **Imperativo etico: Curare chi cura**
  - ⇒ **“Disobbedienza”** protettiva, per operatori e pazienti



- Comportamenti sicuri
- Generosità
- Creatività e resilienza
- Il dogma del tampone
- Bentornata clinica
- I protocolli
- Le sperimentazioni
- Notizie dal fronte

- Aver cura delle cicatrici
  - Seguire i pazienti in **follow up**
  - Defusing/debriefing per i team
- Ciclo di **SWOT analysis** sulle lezioni apprese
- Proteggere i cambiamenti positivi
  - Umanizzazione
  - **L'entusiasmo**
- Non abbassare la guardia
  - Esaurimento risorse di **adattamento**
  - Fare sistema col territorio
- Le conquiste
  - **Audit** permanente
  - Riorganizzazione percorsi e assistenza in **real time**
  - Consensus Conference (ricerca traslazionale)
- Cambiare paradigma
  - **Anticipare!**





17 Settembre 2020  
**Giornata Mondiale  
della Sicurezza  
del Paziente**



# La cura **sicura**

Ascolta. Comprendi. Agisci.



Di tutto restano tre cose:

la certezza che stiamo sempre iniziando,  
la certezza che abbiamo bisogno di continuare,  
la certezza che saremo interrotti prima di finire.  
Pertanto, dobbiamo fare  
dell'interruzione un nuovo cammino,  
della caduta un passo di danza,  
della paura una scala,  
del sogno un ponte,  
del bisogno un incontro.

*Fernando Pessoa*



Regione Toscana



**GRC**  
Centro Regionale  
Certificazione Riadattato Clinico  
e Sicurezza del Paziente



WHO Collaborating Centre  
in Human Factors and Communication  
for the Delivery of Safe and Quality care



**ARS TOSCANA**  
agenzia regionale di sanità