

# Analisi delle non conformità e utilizzo della Root cause analysis

## Matrice delle revisioni

Revisione	Data	Descrizione / Tipo modifica	Redatta da	Verificata da	Approvata da
00	21/09/2022	Emissione	Simonetta Degano Chiara D'Angelo	Simonetta Degano Isabella Selleri	Simonetta Degano
01					
02					
03					
04					
05					
06					

Firma digitale delle revisioni del documento.

Revisione n./data	Firma per redazione	Firma per verifica	Firma per approvazione
00 Del 21/09/2022			
01 Del			
02 Del			
03 Del			
04 Del			
05 Del			
06 Del			

## Sommario

Premessa .....	4
1. Scopo, campo di applicazione e destinatari.....	4
2. Le segnalazioni di NC ed Errori.....	4
3. La metodologia impiegata per l'analisi delle cause profonde.....	4
4. Applicazione sperimentale della procedura.....	6
5. Allegati .....	6

## Premessa

La necessità di sviluppare una cultura comune dell'apprendimento dall'errore costituisce il fattore motivante dell'introduzione di un sistema di analisi delle non conformità e degli errori come momento di confronto ragionato tra i professionisti della SC Centro Regionale Formazione nell'ambito delle attività del provider ECM di ARCS. Mutuando dal contesto prettamente sanitario la tecnica di analisi della 'Root cause analysis', attraverso l'individuazione dei fattori favorenti/coinvolti nella genesi di un accadimento indesiderato, si mira a consolidare una cultura della responsabilità che favorisca un atteggiamento proattivo e permetta di prevenire situazioni che possono generare qualche danno a discapito dell'azione organizzativa e, soprattutto, delle persone coinvolte a diverso titolo nel processo formativo e di apprendimento.

### 1. Scopo, campo di applicazione e destinatari

La presente procedura è rivolta a tutti i professionisti della SC Centro Regionale Formazione, a partire da coloro i quali svolgono un ruolo per il provider ECM di ARCS. Si considerano possibili oggetto di analisi nell'ambito del processo di progettazione, erogazione, registrazione, comunicazione, valutazione, chiusura di un evento formativo sia non conformità (NC) sia errori che abbiano o meno determinato conseguenze dannose e anche situazioni potenzialmente rischiose ma intercettate prima che l'accadimento si verificasse. Lo scopo generale è quello di individuare la cause che sottostanno ad accadimenti indesiderati per decidere quali azioni di contenimento/correzione possono essere messe in atto per prevenire gli accadimenti indesiderati.

### 2. Le segnalazioni di NC ed Errori

Il processo di analisi delle NC e degli errori è un processo volto a migliorare la qualità garantita e le segnalazioni avvengono su base volontaria. La cultura della sicurezza e del miglioramento continuo stimolano i professionisti a segnalare spontaneamente ciò che appare suscettibile di miglioramento attraverso un'analisi congiunta da parte del gruppo andando oltre alle prime cause apparenti e cercando di individuare i motivi profondi che hanno favorito l'accadimento.

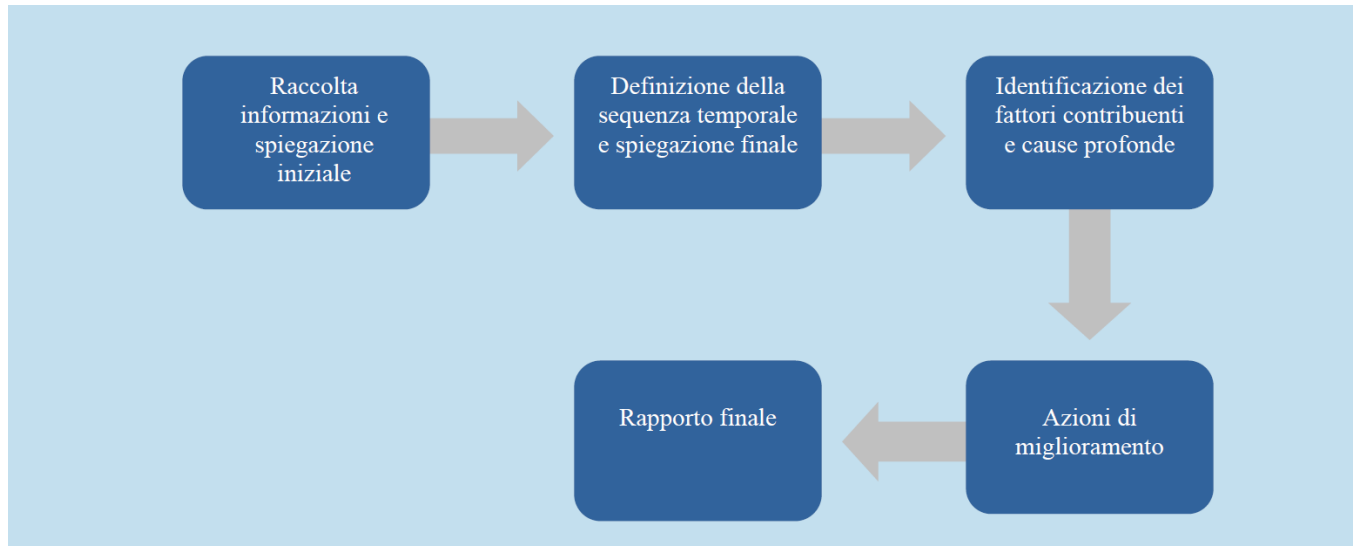
Le segnalazioni possono pervenire inizialmente in qualunque modo al Direttore della SC : via e mail, verbalmente ecc. ma poi trovano sistematizzazione nell'ambito della scheda NC e RCA Centro Regionale Formazione (allegato 1) che prevede sia una sezione in cui si descrive l'accaduto sia una guida per l'analisi delle cause profonde e della descrizione delle azioni intraprese o in programma per il miglioramento atteso.

### 3. La metodologia impiegata per l'analisi delle cause profonde

Il Direttore della SC Centro Regionale Formazione, nella sua veste di clinical risk manager, svolge un ruolo di facilitatore dell'incontro cui partecipano tutti i professionisti coinvolti nelle attività del provider ECM di ARCS e il referente per le attività inerenti il sistema qualità del provider.

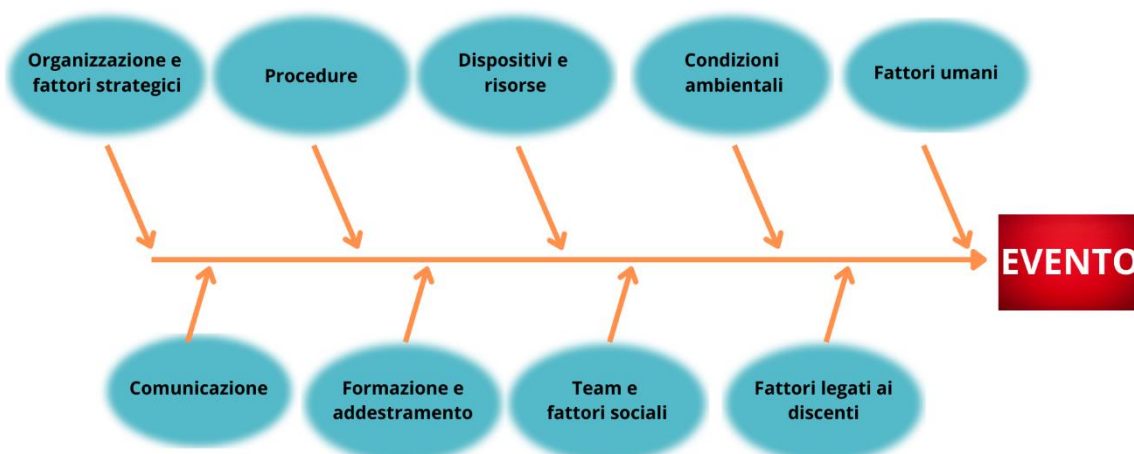
La metodologia prevede una interlocuzione libera, un atteggiamento non accusatorio e una generale tendenza a trovare dei miglioramenti possibili a fronte di un accadimento indesiderato.

Si seguono le tappe 'classiche' della metodologia:



Per le tipologie di accadimenti che possono riguardare la SC Centro Regionale Formazione si privilegia , per la raccolta delle informazioni e la spiegazione iniziale, la metodologia della descrizione cronologica degli accadimenti (esposizione, in forma di testo libero, di cosa è accaduto, in ordine di data e orario ). Se necessario tale prima descrizione può essere approfondita con ulteriori elementi (ad es. sopralluogo di una sede ove si sia verificato un evento indesiderato).

Per l'identificazione dei fattori contribuenti si utilizza il diagramma di Ishikawa e la successiva tecnica di '5 perché' :



Si adotta una classificazione delle conseguenze dell'accadimento articolata su 5 livelli:

Tipologie	Specificare
NC o ERRORE intercettato prima di causare conseguenze	Situazione meritevole di approfondimento per prevenire riaccadimenti indesiderati
Nessun danno	Evento accaduto ma non ha comportato conseguenze per discenti, docenti e attività formativa programmata
Danno minore	C'è stata qualche conseguenza (ritardi, NC rispetto alla programmazione) che però sono stati compensati senza particolari sforzi nell'ambito dell'attività programmata
Danno moderato	La NC ha comportato perdite di alcune parti dell'attività programmata. Rientrano in questa categoria anche eventuali incidenti a docenti e/o discenti che non abbiano avuto conseguenze significative.
Danno significativo/grave	La NC ha comportato sostanziale perdita dell'attività programmata o eventuali incidenti a docenti e/o discenti che abbiano avuto conseguenze significative.

Si esprime una stima di possibilità di riaccadimento di eventi analoghi (raro = meno di un evento a semestre; frequente= più di un evento a semestre).

A fronte dell'analisi delle cause si predispone un programma di azioni per contenere la probabilità di riaccadimento e se ne monitora l'applicazione.

#### 4. Applicazione sperimentale della procedura

La presente procedura viene applicata in via sperimentale a partire dal secondo semestre 2022 per valutarne eventuali perfezionamenti e renderla definitivamente in uso a partire dal 2023.

#### 5 Allegati

- Allegato 1 – Scheda NC e RCA SC Centro Regionale Formazione

**ALLEGATO 1**

**SC Centro Regionale Formazione**

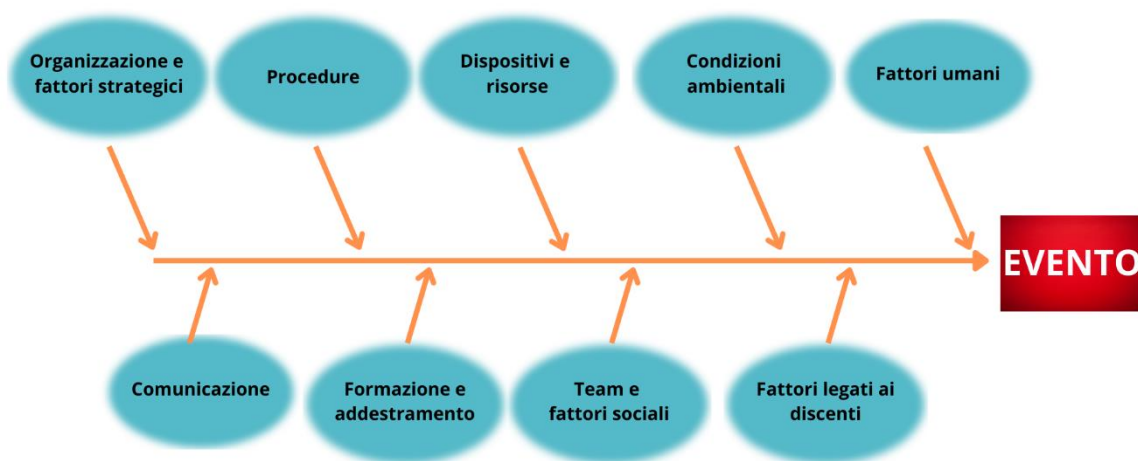


**SEGNALAZIONE NON CONFORMITA' ed ERRORI**

Data evento:	Nominativo segnalante			
<b>Circostanze dell'evento</b>				
Giorno della settimana	<input type="checkbox"/> Lunedì	<input type="checkbox"/> Martedì	<input type="checkbox"/> Mercoledì	<input type="checkbox"/> Giovedì
	<input type="checkbox"/> Venerdì	<input type="checkbox"/> Sabato	<input type="checkbox"/> Domenica	
Fascia oraria	<input type="checkbox"/> Mattino (8-13)		<input type="checkbox"/> Pomeriggio (13-21)	<input type="checkbox"/> Altro

**Sintetica descrizione dell'evento (*che cosa è successo? Quando? Chi è stato coinvolto? Quali conseguenze?*) o del "quasi evento" (*che cosa poteva succedere?*)**

**ANALISI DEI FATTORI CONTRIBUENTI**



Tipologie	Specificare	Specificare	Specificare
Organizzazione e fattori strategici			
Procedure			
Dispositivi e risorse			
Condizioni ambientali			
Fattori umani			
Comunicazione			
Formazione addestramento			
Team e fattori sociali			
Fattori legati ai discenti			



Tipologie	Specificare
NC o ERRORE intercettato prima di causare conseguenze	Situazione meritevole di approfondimento per prevenire riaccadimenti indesiderati
Nessun danno	Evento accaduto ma non ha comportato conseguenze per discenti, docenti e attività formativa programmata
Danno minore	C'è stata qualche conseguenza (ritardi, NC rispetto alla programmazione) che però sono stati compensati senza particolari sforzi nell'ambito dell'attività programmata
Danno moderato	La NC ha comportato perdite di alcune parti dell'attività programmata. Rientrano in questa categoria anche eventuali incidenti a docenti e/o discenti che non abbiano avuto conseguenze significative.
Danno significativo/grave	La NC ha comportato sostanziale perdita dell'attività programmata o eventuali incidenti a docenti e/o discenti che abbiano avuto conseguenze significative.

VALUTAZIONE DEL RISCHIO FUTURO	
Possibilità di riaccadimento di eventi analoghi	<input type="checkbox"/> Frequente (più di 1 evento/semestre)
	<input type="checkbox"/> Rara (meno di 1 evento/semestre)

**Sono stati intrapresi accorgimenti a seguito dell'evento?**      Sì       No

Se sì, quali?

Audit interno       Stesura/revis. Protocollo/procedura       modifica organizzativa       formazione/aggiornamento del personale       giver       Utilizzo presidi/attrezzatura       Utilizzo presidi/attrezzatura

Altro (specificare):