

# POLITICA PER IL COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE NEI PROCESSI DI GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

## 1. SCOPO

La presente politica definisce i principi e le modalità con cui le strutture de L'imprevisto Cooperativa Sociale a r.l. garantiscono la partecipazione attiva degli utenti e delle rispettive famiglie o tutori ai processi di gestione del rischio clinico, in conformità alla normativa vigente in materia di sicurezza delle cure, tutela del minore e accreditamento regionale (Regione Marche).

---

## 2. AMBITO DI APPLICAZIONE

La politica si applica a tutti i servizi clinici, educativi e socio-assistenziali erogati dalle strutture, con particolare riferimento ai percorsi assistenziali degli utenti in trattamento per tossicodipendenza e alle interazioni con le rispettive famiglie o soggetti di tutela.

---

## 3. PRINCIPI DIRETTIVI

Le strutture perseguono il coinvolgimento degli utenti e delle famiglie nei processi di gestione del rischio clinico secondo i seguenti principi:

- Centralità dell'utente e della famiglia nel processo di cura e assistenza.
  - Trasparenza e comprensibilità delle informazioni fornite.
  - Ascolto attivo e valorizzazione delle osservazioni, segnalazioni e feedback.
  - Tutela della dignità, riservatezza e autodeterminazione dell'utente.
  - Approccio proporzionato all'età, capacità di comprensione e sensibilità dei minori.
- 

## 4. DEFINIZIONI

**Rischio clinico:** possibilità che un evento clinico avverso possa verificarsi durante il percorso di cura o assistenza.

**Evento avverso:** qualsiasi conseguenza non intenzionale che causa danno all'utente.

**Coinvolgimento dell'utente:** processo attraverso il quale l'utente, in misura adeguata alla sua capacità, partecipa alla condivisione di informazioni su rischi, sicurezza e decisioni assistenziali.

**Famiglia/Tutore:** referente legale del minore che partecipa ai processi decisionali, nelle modalità previste dalla normativa.

---

## 5. AMBITI DI COINVOLGIMENTO

La struttura garantisce il coinvolgimento nei seguenti ambiti:

### 5.1 Informazione sui rischi clinici

- Gli operatori forniscono informazioni chiare, comprensibili e appropriate sull'identificazione dei rischi clinici specifici relativi al percorso terapeutico ed educativo.
- Tali informazioni sono documentate nel **Piano Terapeutico Educativo Individualizzato** e nella documentazione clinica.

## 5.2 Condivisione del Piano Terapeutico Educativo Individualizzato

- Il Piano è elaborato con il minore (se in grado di comprendere), con la famiglia/tutore e con l'assistente sociale di riferimento.
- Ogni rischio previsto nel percorso è comunicato, discusso e firmato dal tutore e dal minore (se applicabile).

## 5.3 Segnalazione di eventi avversi o potenziali

- La struttura mette a disposizione appositi strumenti di segnalazione (moduli cartacei o digitali) per:
  - utenti,
  - famiglie/tutori,
  - operatori (M79\_verbale segnalazione evento)
- Le segnalazioni possono essere anonime e non inficiano il diritto all'assistenza.

## 5.4 Partecipazione alle analisi di evento e ai processi di miglioramento

- Le segnalazioni raccolte sono analizzate dal Risk Manager.
- Gli esiti delle analisi e le azioni di miglioramento sono condivisi con l'utente e la famiglia in modo trasparente e rispettoso.

---

## 6. RUOLI E RESPONSABILITÀ

La responsabilità complessiva dell'implementazione di questa politica è affidata al **Risk Manager** in sinergia con il **Responsabile Gestione Qualità**.

I responsabili di servizio sono incaricati di garantire che:

- gli operatori siano formati e informati sulla comunicazione del rischio,
- le procedure di segnalazione siano applicate,
- i dati siano trattati nel rispetto della riservatezza e del GDPR.

---

## 7. MODALITÀ OPERATIVE

La struttura adotta le seguenti procedure operative:

1. **Accoglienza e informazione iniziale:** consegna dell'informativa sui rischi clinici e raccolta del consenso informato specifico per il coinvolgimento.
2. **Colloqui periodici programmati:** almeno mensile con la famiglia/tutore per aggiornamento rischi/percezioni.

3. **Strumenti di feedback:** questionari di percezione del rischio e modulo segnalazione eventi.
  4. **Registro eventi avversi:** tenuta, analisi e reporting periodico.
  5. **Formazione specifica per operatori:** corsi su comunicazione, gestione di rischi comportamentali e report delle criticità.
- 

## 8. TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Tutte le informazioni personali, comprese le segnalazioni e i feedback, sono trattate secondo la normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679 – GDPR) e la normativa nazionale in materia sanitaria, con particolare attenzione alla protezione dei dati dei minori.

---

## 9. MONITORAGGIO E REVISIONE

La politica è oggetto di revisione annuale o in caso di modifiche normative rilevanti. Il monitoraggio dell'applicazione è effettuato tramite indicatori di processo e outcome concordati nel Sistema Qualità.

---

## 10. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR
  - Legge 24/2017 (Gelli-Bianco)
  - Linee guida regionali per l'accreditamento della Regione Marche
  - Codice Civile e norme vigenti sulla tutela dei minori
- 

RGQ



Risk Manager

