

La libreria di

Management
della **Sanità**

a cura di Emanuele Patrini



Rischio clinico e negoziazione della salute

A cura di **Ranieri de Maria**

Collana **Confini Sociologici**
Franco Angeli

Curare le persone oggi è una sfida difficile. Questa è la prima frase della prefazione di questo libro, un saggio sociologico e antropologico sulla tematica del rischio clinico. Il testo è frutto del lavoro di un gruppo di studiosi che, in alcune università italiane, hanno affrontato il tema del contenzioso e dell'errore clinico come una materia non accessoria ma penetrata nell'agire quotidiano della professione sanitaria. Gli autori suggeriscono di leggere i vari argomenti espressi nel volume come un percorso basato sulla negoziazione relazionale. La tesi esposta è riferita al fatto che la dimensione relazionale è l'unico strumento per diminuire le criticità, agendo nello stesso tempo sugli individui e sul sistema per porre al centro l'essere umano, il malato. Il testo è suddiviso in quattro grandi aree tematiche. La prima affronta il passaggio dal rischio clinico all'alleanza terapeutica. La seconda sviscera l'impatto dell'evoluzione della domanda di salute sul rapporto medico paziente e sulla percezione del rischio. La terza parla della complessità relazionale del rischio clinico e la quarta dei legami fra rischi e le criticità nella cura della salute e del dialogo con il malato. Dialogo che deve essere una negoziazione per garantire l'accettazione all'atto sanitario. La bibliografia è molto generosa e all'interno del volume le note sono molto esaustive.

Appena pubblicato da Guerini e Associati, questo libro racconta come offrire servizi ad alti livelli qualitativi, ottimizzando le risorse e diminuendo gli sprechi; un testo d'ampio respiro creato per il mondo dei servizi che può trovare applicazione anche nel mondo dell'healthcare (sanità, farmaceutica e wellness). L'autore, con questo volume, vuole aiutare il lettore a creare servizi senza difetti. Tale obiettivo sarebbe raggiungibile se venissero applicati i concetti espressi nel capitolo tre dove sono enucleati sei principi cardine dell'ottimizzazione totale dei processi, dove sottolinea che il problema del cliente deve essere risolto completamente senza sprecare tempo e facendogli anche ridurre il numero di decisioni che deve prendere. Il libro dedica un intero capitolo sul quality function deployment nei servizi e uno sulla gestione del disservizio e la mobilitazione del personale. Proprio in questo il disservizio viene analizzato in ogni singola fase e scomposto in piccoli sotto processi in modo tale da poter identificare sempre i margini di miglioramento possibile. Attraverso la mobilitazione del personale sono ripresi i concetti del miglioramento continuo della qualità, ma orientata all'esperienza che vive il cliente durante il servizio. Il volume si conclude con una appendice dove viene rappresentato un caso concreto.

L'Eccellenza nei servizi

Come progettare ed erogare servizi di alta qualità senza sprechi

di **Alessandro Donetti**

Guerini e Associati

