



Casa di cura accreditata con il S.S.N. - D.C.A. 117/2014

Via dei Due Principati, 169 - 83100 Avellino  
Tel. 0825/772111 - Fax 0825/760980  
www.pinetagrande.it - info@villaesther.com

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA  
CHIRURGIA GENERALE  
LAPAROSCOPICA E VASCOLARE  
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI  
UROLOGIA  
AMBULATORI SPECIALISTICI  
LABORATORIO ANALISI  
GINECOLOGIA



## LA GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

- IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ ASSISTENZIALE -

La casa di cura Villa Esther, oggi Pineta Grande spa, ha inteso adottare una metodologia di Clinical Risk Management nell'ambito di tutte le attività della casa di cura.

Comunemente, **quando accade un errore si è spesso portati ad individuare il colpevole, piuttosto che le condizioni che lo hanno determinato.**

Imparare a considerare l'errore come una possibilità di crescita e non una colpa è la finalità precipua nella gestione del rischio clinico.

L'impegno di applicare una metodologia di Clinical Risk Management all'interno delle attività svolte nella Casa di Cura "VILLA ESTHER" già dal 2011 è risultato complesso e ha comportato diverse criticità.

Si è reso necessario un profondo cambiamento culturale, che la nostra Struttura ha perseguito come leva della politica di prevenzione del rischio: solo considerando l'errore come un'occasione di apprendimento e di arricchimento, anziché una colpa, è stato possibile concretizzare un programma operativo mirato alla sensibile riduzione del rischio per il paziente che decide di rivolgersi alla struttura.

Per realizzare il cambiamento ogni operatore si è sentito coinvolto in prima linea come diretto responsabile nella gestione del rischio. Tutte le figure professionali che agiscono all'interno della Struttura hanno acquisito responsabilità del proprio operato, per quanto di propria competenza, monitorando le proprie prestazioni secondo principi di valutazione professionalmente condivisi.

Il collante del Governo Clinico con il sistema / organizzazione è rappresentato dalle relazioni tra le persone che ne costituiscono anche il veicolo ed esige la realizzazione di ambiti di coordinamento tra i responsabili delle unità operative per una visione sinergica dell'assistenza centrata sul paziente e sull'insieme del suo percorso assistenziale.

Tutto ciò significa anche una migliore comunicazione con il paziente per una



Casa di cura accreditata con il S.S.N. - D.C.A. 117/2014

Via dei Due Principati, 169 - 83100 Avellino  
Tel. 0825/772111 - Fax 0825/760980  
www.pinetagrande.it - info@villaesther.com

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA  
CHIRURGIA GENERALE  
LAPAROSCOPICA E VASCOLARE  
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI  
UROLOGIA  
AMBULATORI SPECIALISTICI  
LABORATORIO ANALISI  
GINECOLOGIA



maggior collaborazione con gli operatori affinché si possa raggiungere il desiderato obiettivo clinico.

Questa è la nostra strategia ma anche il nostro obiettivo.

I progetti che intendiamo realizzare in itinere, nascono dalla conoscenza che l'evidenza dell'errore porta al miglioramento e alla risoluzione del problema: non è più sufficiente che l'assistenza sia "abbastanza" buona, ma deve essere migliore, "eccellente".

Da tale presupposto sono state implementate delle attività di gestione del rischio clinico:

#### **A) Costituzione del Nucleo Operativo Risk Management Aziendale (N.O.R.M.A.)**

Nel corso dell'anno 2011, prendendo spunto da quanto stabilito dalle Linee Guida emanate dal Ministero della Salute in merito alle attività previste per l'implementazione di un programma di Risk Management e riprese in seguito da provvedimenti adottati dalla Giunta della Regione Campania, all'interno della Casa di Cura "VILLA ESTHER" è stato individuato un gruppo di lavoro multidisciplinare, con soggetti provenienti da diverse aree di specializzazione e con differenti professionalità, convenendo così una proficua collaborazione professionale.

Lo scopo che ci si è prefissi non è stato solo quello di studiare e monitorare il livello di rischio ed individuare le modalità per implementare e coordinare le azioni per l'analisi e la valutazione dello stesso, ma anche di operare concretamente per la realizzazione di tali fini.

Le funzioni di tale gruppo sono essenzialmente di indirizzo, coordinamento e verifica e pertanto non strettamente operative, non sollevando dalle specifiche responsabilità i singoli operatori aziendali.

Nello specifico, durante gli incontri sono stati affrontati i problemi connessi alle principali fonti di pericolo, si sono definiti progetti operativi per individuare eventi sentinella così da stabilire azioni preventive e/o correttive ed identificati gruppi ristretti per la loro realizzazione.



Casa di cura accreditata con il S.S.N. - D.C.A. 117/2014

Via dei Due Principati, 169 - 83100 Avellino  
Tel. 0825/772111 - Fax 0825/760980  
www.pinetagrande.it - info@villaesther.com

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA  
CHIRURGIA GENERALE  
LAPAROSCOPICA E VASCOLARE  
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI  
UROLOGIA  
AMBULATORI SPECIALISTICI  
LABORATORIO ANALISI  
GINECOLOGIA



Si è pervenuti alla stesura di specifiche procedure che sono state implementate in ciascuna unità operativa della struttura, già forti di un sistema di gestione qualità aziendale pluriennale.

### **Generalità**

Il Nucleo Operativo Risk Management Aziendale (N.O.R.M.A.), si costituisce sull'esigenza di poter disporre di un gruppo ristretto di persone che, con incontri periodici riavvicinati, o estemporanei, evidenzino quali sono le problematiche rilevanti in merito alla sicurezza sia del paziente, sia del patrimonio aziendale e valuti quali sono le possibili soluzioni agli eventi individuati.

I componenti del gruppo sono stati identificati tra le strutture che operativamente ricevono, in base a flussi diversi, le segnalazioni che possono avere maggior rilevanza nella gestione del rischio clinico:

- Direzione Sanitaria
- U.O. Blocco Operatorio
- U.O. Qualità
- U.O. Anestesia & Rianimazione
- U.O. Degenze

### **Attività**

Gli incontri del N.O.R.M.A. sono predisposti solitamente a seguito di segnalazioni di eventi avversi, nell'immediato della notifica, solitamente entro cinque giorni dalla ricezione, ma almeno due volte l'anno il gruppo multidisciplinare si incontra per pianificare azioni di miglioramento e prevenzione.

In sede di tavolo di lavoro, si procede come di seguito:

- 1) Si verifica, all'inizio di ogni incontro la corrispondenza, la congruenza e la completezza delle segnalazioni rilevate in ogni U.O., al fine di integrare i dati raccolti, in attesa di implementare un sistema informatizzato condiviso per poter gestire in tempo reale le segnalazioni pervenute (aggregazione dei dati raccolti).
- 2) Si analizzano gli eventi avversi segnalati



Casa di cura accreditata con il S.S.N. - D.C.A. 117/2014

Via dei Due Principati, 169 - 83100 Avellino  
Tel. 0825/772111 - Fax 0825/760980  
www.pinetagrande.it - info@villaesther.com

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA  
CHIRURGIA GENERALE  
LAPAROSCOPICA E VASCOLARE  
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI  
UROLOGIA  
AMBULATORI SPECIALISTICI  
LABORATORIO ANALISI  
GINECOLOGIA



- 3) Si identificano le aree prioritarie di intervento (per numerosità di segnalazione o per particolare importanza di segnalazioni singole)
- 4) Si attivano con la Direzione Sanitaria gli strumenti di analisi prospettica o retrospettica (es: Root Causes Analysis), laddove si evidenzino eventi di particolare rilievo o gravità.
- 5) Si elaborano ed analizzano i dati raccolti
- 6) Si collabora ove necessario con le U.O. che presentano problematiche di rilievo o che richiedono la consulenza di personale esterno per la soluzione di un problema (finalizzato al miglioramento ed alla gestione del contenimento di altri eventi)
- 7) Si stabiliscono specifici indicatori per l'analisi del rischio rilevato

### **Metodologia**

Riunioni estemporanee ove ogni componente del gruppo riporta gli eventi di cui è venuto a conoscenza al fine di allineare i vari flussi di segnalazione.

In questo momento di incontro, verranno stabiliti gli ambiti di intervento sulla base delle priorità che verranno presentate.

In caso di eventi di particolare rilevanza sono previste riunioni con il coinvolgimento della Direzione della Casa di Cura "VILLA ESTHER" e altre figure (sanitarie, tecniche o amministrative) che avranno ruolo di consulenza nell'approccio all'evento, nonché rappresentanti delle U.O. direttamente coinvolte nell'evento stesso.

### **Strumenti**

La Casa di Cura "VILLA ESTHER" ha adottato nel corso dell'anno:

1. Schede di Incident Reporting
2. Check list eventi avversi
3. Data-base eventi avversi (scheda segnalazione anonima) (Gestione Ufficio Qualità)
4. Registro sinistri in gestione all'Ufficio legale (Denunce cautelative e richieste di risarcimento danni) e Data-base di archiviazione di denunce e azioni legali



Casa di cura accreditata con il S.S.N. - D.C.A. 117/2014

Via dei Due Principati, 169 - 83100 Avellino  
Tel. 0825/772111 - Fax 0825/760980  
www.pinetagrande.it - info@villaesther.com

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA  
CHIRURGIA GENERALE  
LAPAROSCOPICA E VASCOLARE  
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI  
UROLOGIA  
AMBULATORI SPECIALISTICI  
LABORATORIO ANALISI  
GINECOLOGIA



## **Ambito di competenza**

Sono identificati prioritariamente, come ambiti di competenza del NORMA, la valutazione di tutti gli eventi che riguardano l'assistenza clinica al paziente e che ne possono determinare l'esito quali:

- Eventi sentinella
- Eventi avversi (procedure cliniche)
- Near Miss
- Denunce cautelative
- Richieste di risarcimento per danno alla persona

Non sono di competenza del Nucleo Operativo la valutazione delle schede di segnalazione aventi per oggetto:

- Non conformità a UU.OO. interne
- Reclami Utenti
- Furti o Smarrimenti

Nella sede centrale di Pineta Grande è attivo l'Ufficio Affari Generali e Legali che si propone di minimizzare l'impatto economico del sinistro attraverso le seguenti funzioni:

- organizzazione della raccolta di informazioni indispensabili alla gestione dei sinistri;
- pronta valutazione, in presenza di richiesta di risarcimento danni, delle eventuali responsabilità che, qualora non correttamente gestite, potrebbero sfociare nel contenzioso giudiziario;
- valutazione diretta delle tipologie e delle entità dei danni (in termini di responsabilità e impatto economico) arrecati ai pazienti con il coinvolgimento di tutte le professionalità aziendali necessarie per l'analisi dei sinistri (anche in un'ottica preventiva)
- integrazione della procedura di rilevazione e raccolta dei dati necessari ad un'efficace gestione dei sinistri;



Casa di cura accreditata con il S.S.N. - D.C.A. 117/2014

Via dei Due Principati, 169 - 83100 Avellino  
Tel. 0825/772111 - Fax 0825/760980  
www.pinetagrande.it - info@villaesther.com

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA  
CHIRURGIA GENERALE  
LAPAROSCOPICA E VASCOLARE  
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI  
UROLOGIA  
AMBULATORI SPECIALISTICI  
LABORATORIO ANALISI  
GINECOLOGIA



- verifica dei data-base esistenti ed eventuale proposta di integrazione, al fine di renderli efficaci per la gestione delle statistiche sinistri necessarie al mercato assicurativo o ad altri soggetti che gestiranno in futuro i rapporti coi pazienti danneggiati;
- contributo alla definizione della politica di copertura assicurativa aziendale;

La funzione di tale ufficio è estremamente importante in quanto la trattazione congiunta dei sinistri permette all'Amministrazione di valutare le fonti di rischio, di controllare l'andamento dei sinistri e di trarne indicatori utili per attività preventive.

Va specificato che la reale interazione tra i soggetti che fanno parte del CVS non emerge soltanto durante gli incontri ufficiali, bensì dal continuo e costante scambio quotidiano di informazioni e dalla collaborazione effettiva per la risoluzione congiunta delle controversie.

## B) SEGNALAZIONE EVENTI AVVERSI

Un elemento fondamentale nell'identificazione del rischio clinico è stato l'avvio della scheda anonima di "Segnalazione eventi avversi" che ha permesso di:

- Sensibilizzare gli operatori al tema della sicurezza delle cure attraverso attività formative ed il coinvolgimento diretto attraverso la segnalazione degli eventi/incidenti;
- Creare un archivio dei dati aziendali degli eventi avversi ai fini della gestione del Rischio Clinico
- Individuare aree di criticità organizzative ed eventualmente carenze di sistema per la conseguente attivazione di percorsi di miglioramento nelle Unità Operative coinvolte.

Si precisa che l'obiettivo dei sistemi di segnalazione spontanea degli eventi critici, non è quello di raccogliere dati di tipo epidemiologico esatti, in quanto molti avvenimenti possono essere non riconosciuti o non segnalati, ma è piuttosto quello di ottenere dati di tipo qualitativo per l'individuazione delle aree di criticità e l'attivazione di percorsi di miglioramento e di diffusione di una cultura della sicurezza.



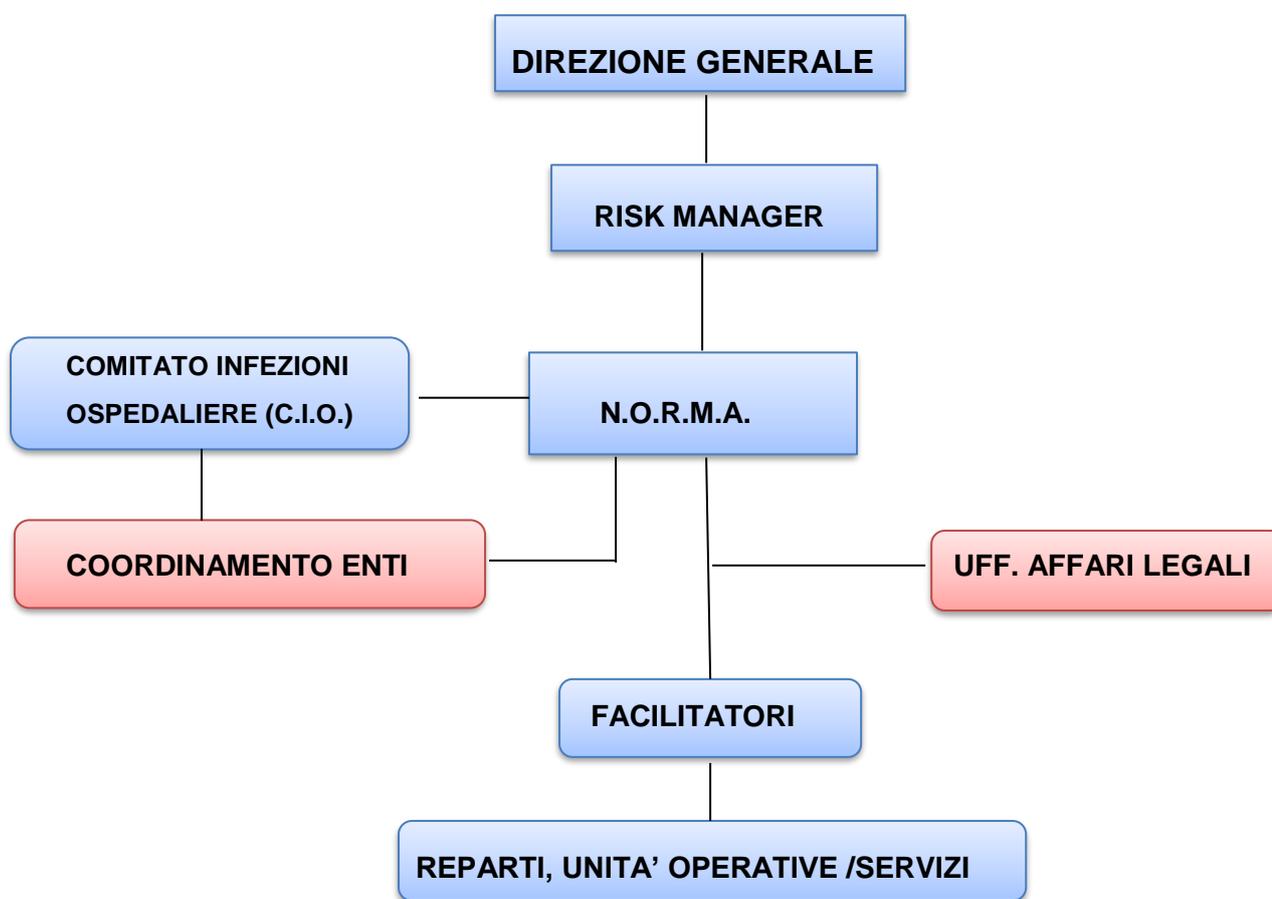
Casa di cura accreditata con il S.S.N. - D.C.A. 117/2014

Via dei Due Principati, 169 - 83100 Avellino  
Tel. 0825/772111 - Fax 0825/760980  
www.pinetagrande.it - info@villaesther.com

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA  
CHIRURGIA GENERALE  
LAPAROSCOPICA E VASCOLARE  
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI  
UROLOGIA  
AMBULATORI SPECIALISTICI  
LABORATORIO ANALISI  
GINECOLOGIA



L'applicazione delle procedure avviate ha permesso di valorizzare e responsabilizzare ogni dipendente definendo come di seguito l'organigramma di gestione del rischio clinico





Casa di cura accreditata con il S.S.N. - D.C.A. 117/2014

Via dei Due Principati, 169 - 83100 Avellino  
Tel. 0825/772111 - Fax 0825/760980  
www.pinetagrande.it - info@villaesther.com

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA  
CHIRURGIA GENERALE  
LAPAROSCOPICA E VASCOLARE  
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI  
UROLOGIA  
AMBULATORI SPECIALISTICI  
LABORATORIO ANALISI  
GINECOLOGIA



Il N.O.R.M.A. ha svolto nel corso degli ultimi sette anni le seguenti attività:

### ♣ **SEGNALAZIONI EVENTI AVVERSI CON INCIDENT REPORT:**

2012	→	N° 9
2013	→	N° 4
2014	→	N° 6
2015	→	N° 2
2016	→	N° 5
2017	→	N° 3
2018	→	N° 2
2019	→	in itinere

### ♣ **PROCEDURE IMPLEMENTATE** ad oggi **N° 25**

#### ♣ **C.I.O. ATTIVITA':**

Istituzione C.I.O. (26/11/2012) comitato direttivo e comitato esecutivo  
Piano di sorveglianza ospedaliera  
Profilassi antibiotica perioperatoria  
Monitoraggio Infezioni  
Nuovi Protocolli Farmaceutici  
Attivazione Sistemi di Prevenzione  
Formazione ed aggiornamento Personale

♣ **UFFICIO AFFARI LEGALI** si rinvia alla sede centrale per la valutazione del piano di attività



Casa di cura accreditata con il S.S.N. - D.C.A. 117/2014

Via dei Due Principati, 169 - 83100 Avellino  
Tel. 0825/772111 - Fax 0825/760980  
www.pinetagrande.it - info@villaesther.com

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA  
CHIRURGIA GENERALE  
LAPAROSCOPICA E VASCOLARE  
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI  
UROLOGIA  
AMBULATORI SPECIALISTICI  
LABORATORIO ANALISI  
GINECOLOGIA



## ♣ **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

### **Anno 2012**

RISCHIO CLINICO

DECONTAMINAZIONE AMBIENTALE: PROCEDURE E PROTOCOLLI

LA GESTIONE DEI RIFIUTI SANITARI

LA GESTIONE DELLE STRUTTURE SANITARIE: IGIENE, INTEGRAZIONE

ORGANIZZATIVA, SOSTENIBILITA'

LA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

IL CONSENSO INFORMATO

### **ANNO 2013**

LA SANIFICAZIONE OSPEDALIERA

IL RISCHIO CLINICO

BUONE PRASSI E PROCEDURE INFERMIERISTICHE

INQUADRAMENTO DIAGNOSTICO-TERAPEUTICO ULCERE TROFICHE INFETTE

### **ANNO 2014**

LA MOVIMENTAZIONE MANUALE DEI CARICHI (MAPO)

IL RISCHIO CHIMICO ED IL RISCHIO BIOLOGICO

LE RADIAZIONI IONIZZANTI

SISTEMI DI PROTEZIONE PASSIVI DALLE FERITE DA TAGLIO E DA PUNTA AI SENSI DEL

D.LGS 19/02/2014 N° 19

### **ANNO 2015**

IL RISCHIO BIOLOGICO

TRANING FORMATIVO NUOVO SISTEMA RECUPERO SANGUE

LA GESTIONE DELLE URGENZE ED EMERGENZE OSPEDALIERE

### **ANNO 2016/2017**

BLSD- RIANIMAZIONE CARDIO POLMONARE CON USO DEFIBRILLATORE

LA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO- AGGIORNAMENTO FORMAZIONE

SPECIALISTICA

TRATTAMENTO DELLE LESIONI DA DECUBITO

LA GESTIONE DELLE INFEZIONI OSPEDALIERE

LA LEGGE GELLI: SICUREZZA DELLE CURE E NUOVA RESPONSABILITÀ MEDICA



Casa di cura accreditata con il S.S.N. - D.C.A. 117/2014

Via dei Due Principati, 169 - 83100 Avellino  
Tel. 0825/772111 - Fax 0825/760980  
www.pinetagrande.it - info@villaesther.com

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA  
CHIRURGIA GENERALE  
LAPAROSCOPICA E VASCOLARE  
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI  
UROLOGIA  
AMBULATORI SPECIALISTICI  
LABORATORIO ANALISI  
GINECOLOGIA



Si fa presente che ad oggi, sono stati attuate numerose iniziative di miglioramento, che hanno consentito una maggiore attenzione al rischio clinico aziendale.

Sono state adottate a pieno regime le check list di sicurezza del paziente in reparto ed in sala operatoria, sono stati consolidati ed adeguati i consensi informati, è stata implementata la formazione specifica del personale anche in modalità FAD, sono stati implementati i sistemi informativi ed avviati progetti di formazione per il personale in tal senso, sono stati revisionati protocolli terapeutici, è entrata a pieno regime la cartella sanitaria informatizzata, sono stati individuati percorsi definiti nella gestione delle emergenze, sono diventati di uso comune terminologie come NEAR MISS, INCIDENT REPORT, EVENTO SENTINELLA, EVENTO AVVERSO, AUDIT, AZIONE CORRETTIVA E AZIONE PREVENTIVA.

*Le segnalazioni pervenute da ogni settore aziendale, la sensibilizzazione al rischio all'interno della casa di cura, le iniziative di tutela, rappresentano il successo ad oggi del gruppo operativo N.O.R.M.A*

*Avellino, 20 Marzo 2019*

Nucleo Operativo  
Risk Management Aziendale  
dott.ssa Daniela Solimene  
Coordinamento N.O.R.M.A.