

1^a giornata Regionale sulle
BUONE PRATICHE per la
SICUREZZA DELLE CURE

13
giugno
2016

ore 9.00/17.00
Viale della Fiera, 8 - Bologna - Italia
Sala 20 maggio 2012
(ex sala A conferenze) piano ammezzato

- ***La buona gestione dei sinistri***
DONATA DAL MONTE, Risk manager AUSL
della Romagna - Servizio Assistenza Ospedaliera
Regione Emilia-Romagna
ALESSANDRA DE PALMA, Risk manager AOU
di Bologna - Servizio Assistenza Ospedaliera
Regione Emilia-Romagna

Il Programma della RER

**...la tappa di un percorso teso al miglioramento
della qualità e della sicurezza del SSR**

- **Prevenire eventi avversi e contestualmente assicurare un'adeguata copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile nelle Aziende sanitarie**

- ✓ L.R. n. 29/04 «Norme Generali sull'organizzazione ed il funzionamento del Servizio Sanitario Regionale»
- ✓ Delibera n. 86/2006 «Direttiva alle Aziende Sanitarie per l'adozione dell'atto aziendale»
- ✓ Delibera n. 1706/2009 «Individuazione di aree di miglioramento della qualità delle cure e integrazione delle politiche assicurative e di gestione del rischio»

«Programma regionale per la prevenzione degli
eventi avversi e la copertura dei rischi
derivanti da responsabilità civile
nelle Aziende sanitarie»

Ricostruire il rapporto di fiducia con il cittadino

Conoscere le cause degli errori e saperli prevenire

Allocare più correttamente le risorse del SSR (più che risparmiare sui premi ...)

Creare condizioni (organizzative, gestionali, finanziarie) per la gestione autonoma del contenzioso = risarcimento equo in tempi brevi

Obiettivi



Tutela complessiva della salute degli
utenti
che si rivolgono al Sistema Sanitario
Regionale

Preso in carico
della persona anche
rispetto ai danni
eventualmente causati dall'attività
sanitaria

Ricostruzione rapporto
di fiducia

Linee di indirizzo regionali per la definizione delle procedure per la gestione dei sinistri in sanità

- **1** Definire i requisiti di processo e organizzativi minimi che tutte le Aziende Sanitarie della Regione devono garantire
- **2** Flussi di lavoro e informativi omogenei
Sinergie professionali fra i servizi coinvolti
- **3** Ottimizzare i tempi di gestione dei sinistri
Migliorare l'efficacia dell'attività

provare a definire le risorse minime necessarie per garantire l'efficienza del processo

Il processo di gestione dei sinistri

Sinistro

Ogni richiesta riferibile a ogni possibile evento dannoso cagionato a terzi riconducibile all'attività dell'Azienda Sanitaria, comprese le attività preliminari, conseguenti, accessorie, sussidiarie, complementari, di qualsiasi natura e con qualsiasi mezzo svolte, anche connesse all'utilizzo e/o uso di attrezzature destinate al raggiungimento dei fini istituzionali

apertura

istruttoria

decisione

definizione

**Rapido riscontro
al cittadino**

**Eventuale ristoro
del danno rapido
ed equo**

STRUMENTI PER UNA GESTIONE APPROPRIATA



COMPETENZE SPECIALISTICHE



RELAZIONI STRUTTURATE



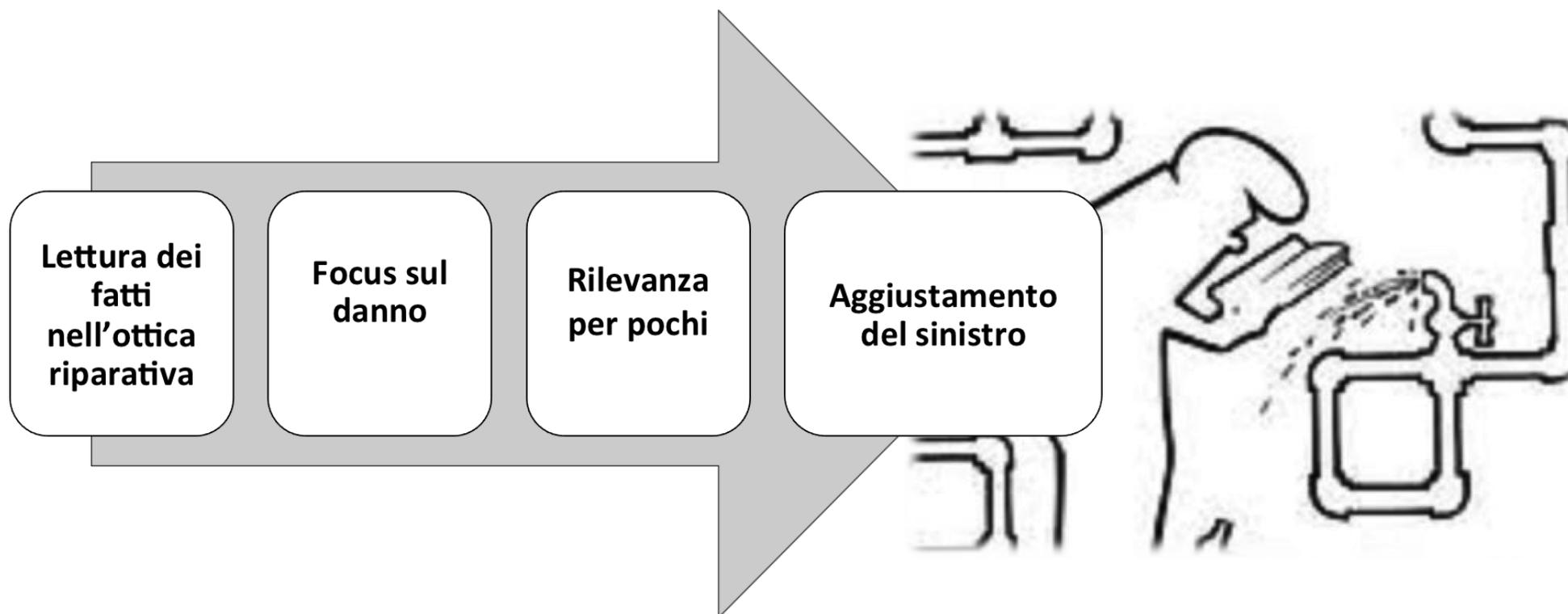
FLUSSI INFORMATIVI

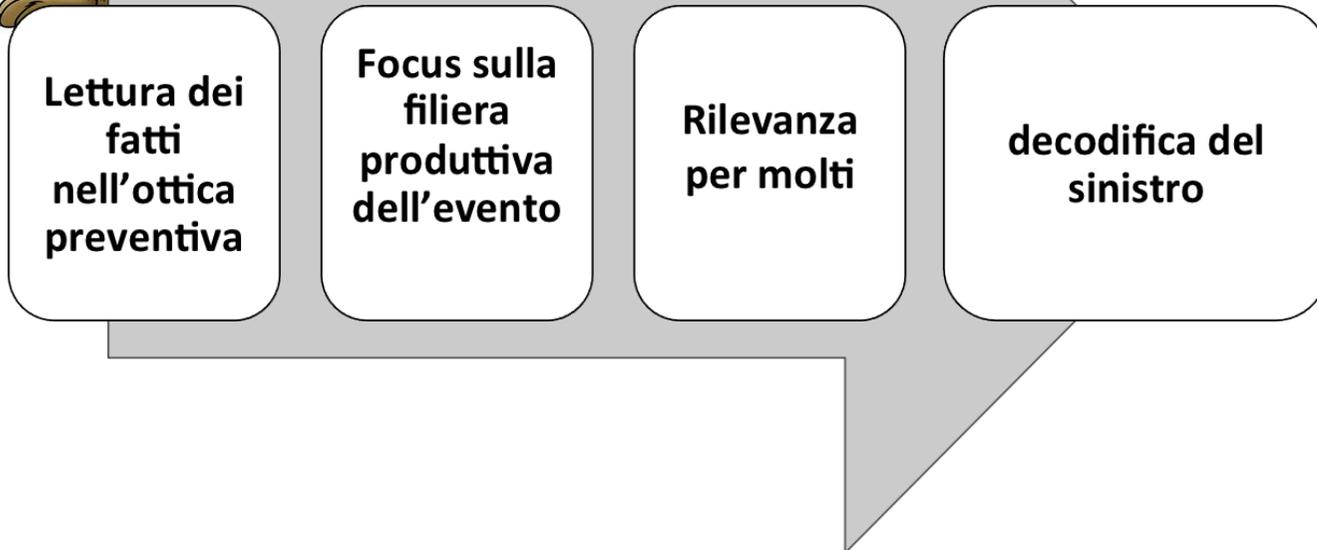
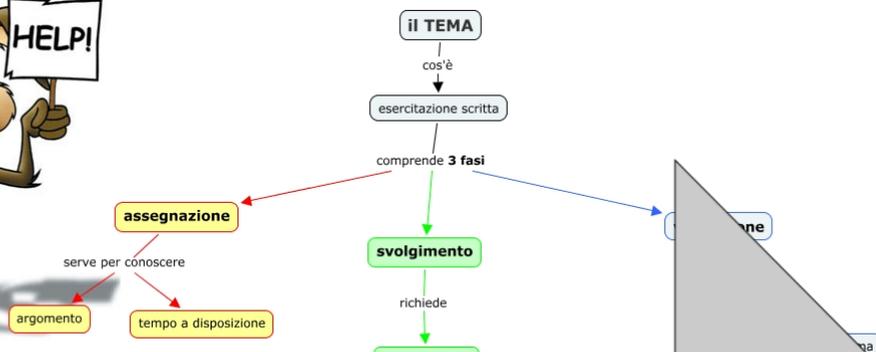
La relazione medico legale

- le motivazioni del giudizio medico legale devono essere chiare e trasparenti;
- deve essere esplicitata la sequenza logica delle argomentazioni che hanno condotto alla valutazione prospettata;
- il linguaggio non deve prestarsi a equivoci e confondimenti.

L'integrazione fra le reti che si occupano di sicurezza è un fattore determinante per la promozione della prevenzione degli eventi avversi.....e anche il processo di gestione dei sinistri deve essere in rete

Occorre individuare le connessioni con la funzione aziendale per la gestione del rischio perché altrimenti quello che possiamo ottenere è solo una limitazione del danno economico, di immagine, di fiducia...





Segnalazione di evento sentinella/
 evento clinico maggiore

Azioni di miglioramento

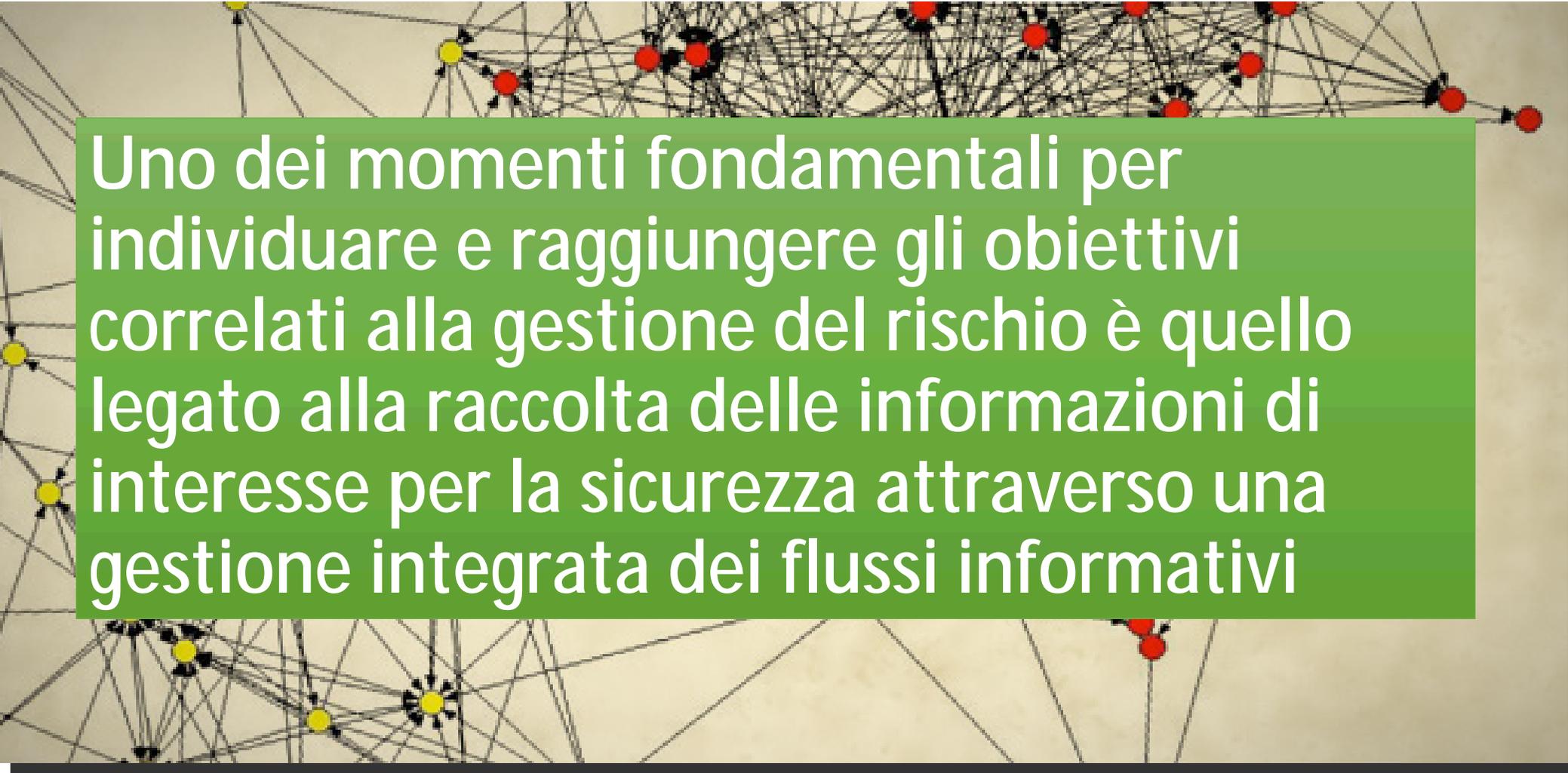
Scelte strategiche sui processi/sul sistema



analizzare il sinistro nell'ottica della sicurezza

- valutare se è un evento sentinella o evento "maggiore"
- considerare la sua "ricorrenza"
- attivare gruppi di analisi;

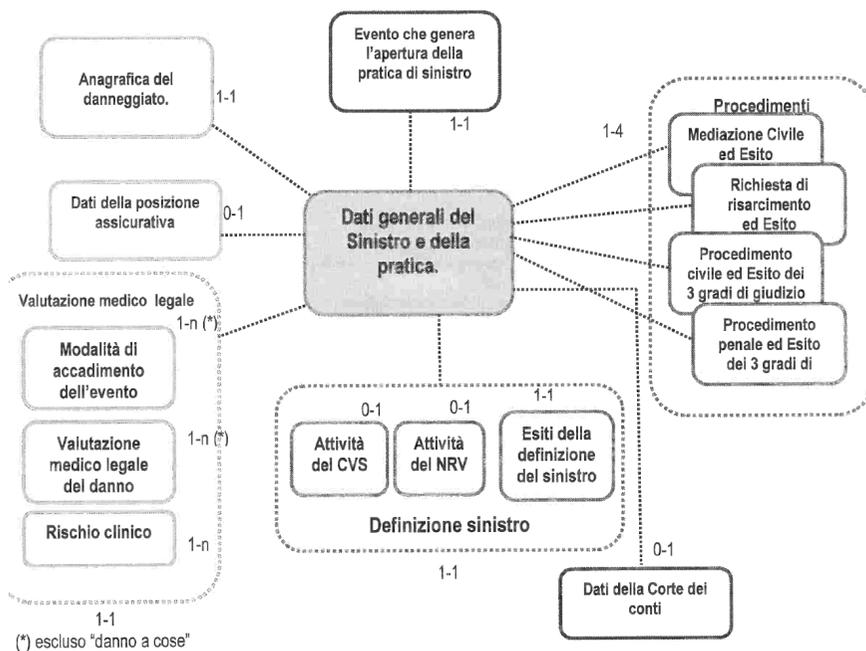




Uno dei momenti fondamentali per individuare e raggiungere gli obiettivi correlati alla gestione del rischio è quello legato alla raccolta delle informazioni di interesse per la sicurezza attraverso una gestione integrata dei flussi informativi

Il flusso informativo dei sinistri contiene molte informazioni.....

SCHEMA DEI DATI



Le sezioni per la gestione dei dati del sinistro si possono così schematizzare :

Dati generali del Sinistro

- Dati anagrafici del danneggiato
- Dati dell'evento (classificazione, descrizione e luogo)
- Dati della richiesta del danneggiato (quantificazioni)
- Descrizione del sinistro (ambito , tipologia, personale coinvolto ecc.).

Dati della posizione assicurativa (se non in autoassicurazione)

Tipologie di Procedimenti

- Richiesta di risarcimento danni (dati di apertura , esiti)
- Procedimento Penale (dati di apertura , esiti fino al terzo grado di giudizio)
- Procedimento civile (dati di apertura , esiti fino al terzo grado di giudizio)
- Mediazione civile (dati di apertura , esiti)

Definizione del sinistro

- Attività del CVS (fino agli esiti)
- Attività del NRV (fino agli esiti)
- Esiti della definizione del sinistro (fino ai dati di eventuale liquidazione).

Valutazione del sinistro

- Modalità di accadimento dell'evento
- Valutazione medico legale del danno
- Rischio clinico.

Corte dei conti (dalla comunicazione ai successivi stati).

.....che sono disponibili se correttamente e tempestivamente alimentato.....

Venerdì 10.06.2016 BO 17°/24°

Primo Piano Servizio sanitario regionale

SISEPS

Sistema Informativo Politiche per la Salute e Politiche Sociali

E-R | Salute | SISEPS > Applicazioni

Contenzioso Legale - DB Sinistri

0   Tweet

La Regione Emilia-Romagna ha istituito una banca dati del contenzioso sanitario fin dal 2003, introducendo un software unico per la gestione aziendale delle richieste di risarcimento avanzate dai pazienti, dagli operatori sanitari e dai visitatori.

La banca dati è stata avviata inizialmente su base sperimentale ed è stata ristrutturata, a partire dal 2008, per adeguarla agli obblighi derivanti dall'istituzione del flusso informativo SIMES (Sistema informativo monitoraggio errori in sanità - sezione sinistri) e, nel 2013, per rispondere agli obiettivi del "Programma regionale per la prevenzione degli eventi avversi e la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile nelle Aziende Sanitarie".

- ▶ Gestione Flusso Informativo
- ▶ Documentazione
- ▶ **Analisi statistica**
- ▶ Tabelle di riferimento

- ▶ SISEPS
- ▶ Area Sanità
- ▶ Area Politiche Sociali e Integrazione Socio-Sanitaria
- ▶ Mobilità
- ▶ Economico Finanziaria

che producono tabelle di numeri.....

1.3 GESTIONE DEI SINISTRI - Sinistri aperti nell'ultimo triennio

Numero di Sinistri per Anno di apertura pratica ed Anno di Evento -
Valori percentuali

Anno di apertura pratica	Evento						
	Stesso anno	Anno precedente	2 Anni prima	3 Anni prima	4 - 5 Anni prima	6 Anni prima ed oltre	Totale sinistri
2013	38,9	25,4	11,7	5,7	8,2	10,0	100,0
2014	36,3	26,5	11,7	5,5	9,9	10,1	100,0
2015	33,6	25,6	12,3	8,0	9,9	10,6	100,0

	2013			Tot. sinistri chiusi
	Tot. sinistri aperti	Sinistri presentati al CVS		
		Num.	%	
	1.533	712	46,44	434

Fonte: Banca dati Contenzioso Legale, Regione Emilia-Romagna

.....che devono essere letti insieme ad altri numeri se ne vogliamo ricavare un'idea sulla sicurezza del sistema.....

banca dati SDO per la sinistrosità

SIMES per ragionare sulla capacità della struttura sanitaria di farsi carico di un evento avverso grave

Incident Reporting, reclami, sistema sangue etc....per ragionare sui processi

LAVORI IN CORSO

tutto questo per poter avere risposte

perché devo pagare?

quali sono i
problemi per i quali
devo pagare ?

come posso risolverli?

quali sono le priorità?


grazie!