





Il Risk Management in Regione Lombardia

Milano, 29 ottobre 2010

La sicurezza del paziente e degli operatori è alla base della qualità nei servizi sanitari.

E' perciò fondamentale **promuovere la cultura della gestione del rischio**, con il coinvolgimento di **tutti** gli attori del sistema sanitario nelle iniziative per la sicurezza del paziente.

Il contesto di riferimento è quello sanitario con le sue caratteristiche che ne determinano **la complessità**:

-  Le dimensioni
-  L'incertezza degli elementi da processare
-  L'interdipendenza dei fattori produttivi
-  Il decentramento decisionale



Risk Management in Regione Lombardia: come è nato

L'attenzione al **rapporto struttura-paziente**, nella prospettiva di sviluppare il **rispetto dell'altro**, la valorizzazione del parere degli utenti e degli operatori e **l'umanizzazione dei tempi e dei servizi offerti** è sempre stato il presupposto delle scelte programmatiche della Direzione Generale Sanità.

La sicurezza del paziente è stata un punto di riferimento nelle politiche gestionali delle Aziende Sanitarie Lombarde.

La qualità dell'assistenza sanitaria, come diritto di ogni paziente, è stata perseguita al di là delle **risorse limitate**.

Dal 2004 Regione Lombardia ha voluto **“mettere a sistema”** il percorso per la gestione del rischio

Con la **Circolare 46/SAN del 2004** si sono poste le basi per definire e consolidare un percorso per il raggiungimento di **3 obiettivi** ritenuti **prioritari**



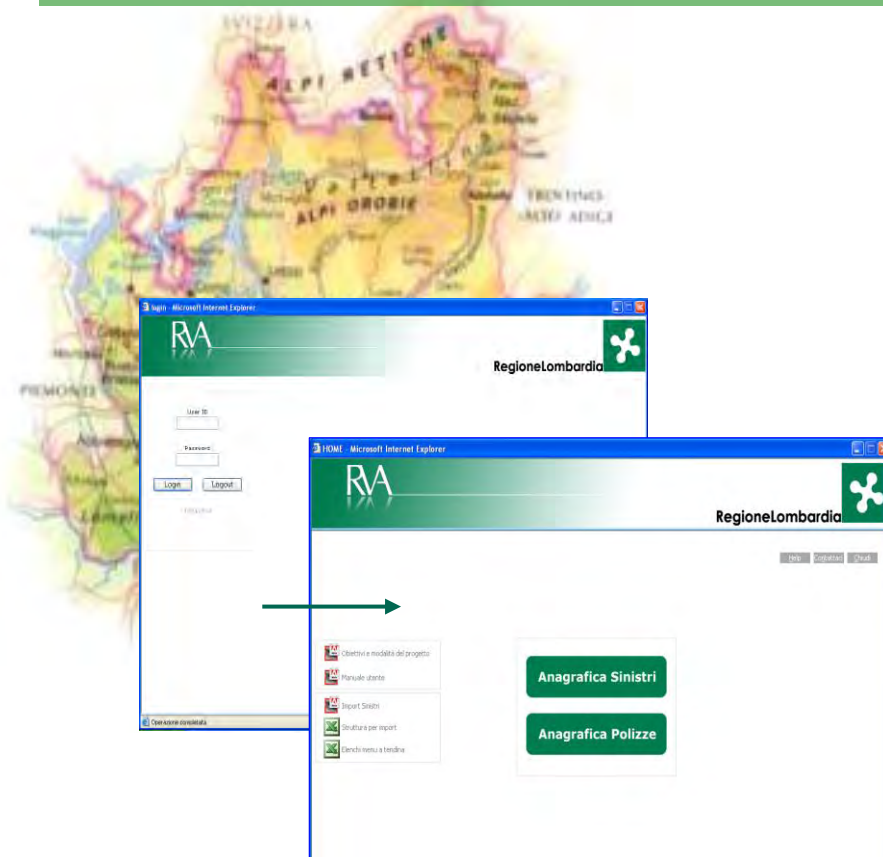
- 1. Conoscenza del fenomeno**
- 2. Modello Organizzativo**
- 3. Rapporto Struttura – Paziente**

I tre obiettivi prioritari

1. A livello di sistema, è stato considerato fondamentale **conoscere il fenomeno**: perciò si è deciso di approntare un flusso informativo con l'avvio del progetto **“Mappatura Rischi RCT/O”** attraverso un data base regionale per la raccolta dati relativi alle richieste di risarcimento danni
2. Il secondo obiettivo attiene al **modello organizzativo** con la creazione della **funzione di Risk Management**, l'individuazione della Figura del Risk Manager e la costituzione presso ogni Azienda di 2 organismi: il Gruppo di Coordinamento per la Gestione del Rischio (GCGR) e il Comitato Valutazione Sinistri (CVS)
3. Il terzo obiettivo attiene alla sfera del **rapporto Struttura/Paziente** per valorizzare la **centralità del paziente**

Primo Obiettivo lo strumento per conoscere il fenomeno: Il Data Base Regionale

Il Data Base regionale dei Sinistri di Responsabilità Civile è operativo
dal 2004 ...



- **Strumento regionale unico**
- **Strumento conosciuto e condiviso con le Compagnie di Assicurazione**
- **Omogeneità di linguaggio**
- **Standardizzazione e continuità del monitoraggio**

Regione Lombardia

Le **DIMENSIONI** del Sistema Sanitario Regionale – dati anno 2009

- 29** Aziende Ospedaliere
- 15** Aziende Sanitarie Locali
- 4** Fondazioni Ospedaliere (ex IRCCS)

Posti Letto: ordinari **23.213**
 DH **3.161**

Ricoveri annui: ordinari **985.060**
 DH **320.897**

Degenza media: **8,31**



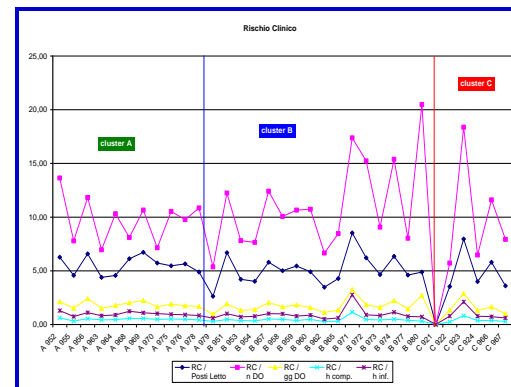
I ricoveri in Regione Lombardia presso le strutture pubbliche e private accreditate sono stati – nel 2009 – 1.395.059

Primo Obiettivo: Conoscere il fenomeno - Il Data Base regionale

Periodo di riferimento	11 anni: 1999-2009
Campione	totalità SSR: 50 Aziende
Oggetto di rilevazione	<p>Richieste di risarcimento RCT/O (Rischio Clinico, Rischio Lavoratore, Danneggiamenti accidentali) e dal 2008...</p> <p>Cadute Pazienti e Visitatori (dati 2004-2009) Infortunati operatori (dati 2004-2009): da rischio biologico, chimico, da movimentazione e da altri rischi</p>
Numero sinistri raccolti	<p>Circa 39.000 (11 anni)</p> <p>Richieste risarcimento: oltre 23.000</p> <p>Denunce cautelative: oltre 16.000</p>
Numero richieste danni/anno	Circa 2.000
% richieste senza seguito	Ospedali: 24%; ASL: 32%
Importo medio liquidato	<p>Ospedali: 30.000 euro</p> <p>ASL: 21.000 euro</p>
Importo medio liquidato solo Rischio Clinico	<p>Ospedali: 45.700 euro</p> <p>ASL: 55.300 euro</p>
Tempo medio di denuncia	>50% delle richieste avanzate nello stesso anno di accadimento dell'evento; il 90% entro 4 anni dall'accadimento.

Primo Obiettivo: Conoscere il fenomeno Il Data Base regionale: **I REPORT prodotti**

- Analisi **complessiva regionale**
- Benchmark **“Azienda – Regione”**
- Benchmark **“Azienda – Azienda”**
(Key Risk Indicators)



“La mappatura del Rischio per il SSR lombardo”

Sezione 1 – Richieste Risarcimento Danni

Sezione 2 – Cadute pazienti e Visitatori

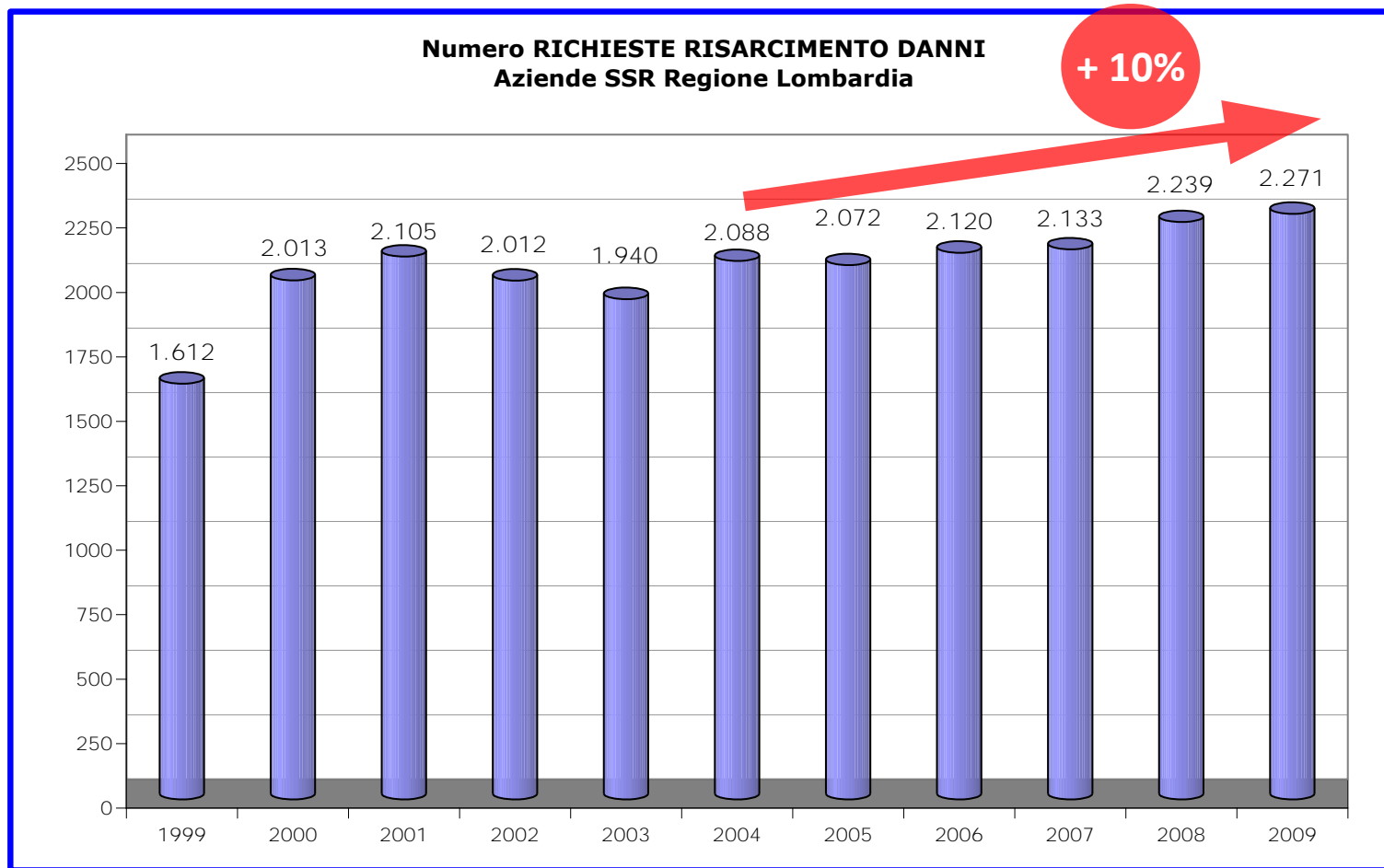
Sezione 3 – Infortuni Operatori

L'evoluzione del contenzioso in Regione Lombardia

La fotografia al 31.12.2009

- **Periodo di riferimento:
11 anni, 1999-2009**
- **Campione: totalità SSR
29 Aziende Ospedaliere, 15 ASL,
6 Fondazioni**
- **Numero sinistri raccolti: 38.747**
 - Richieste risarcimento danni: **22.605**
 - Denunce cautelative: **15.903**

I risultati della mappatura del SSR lombardo al 31.12.2009

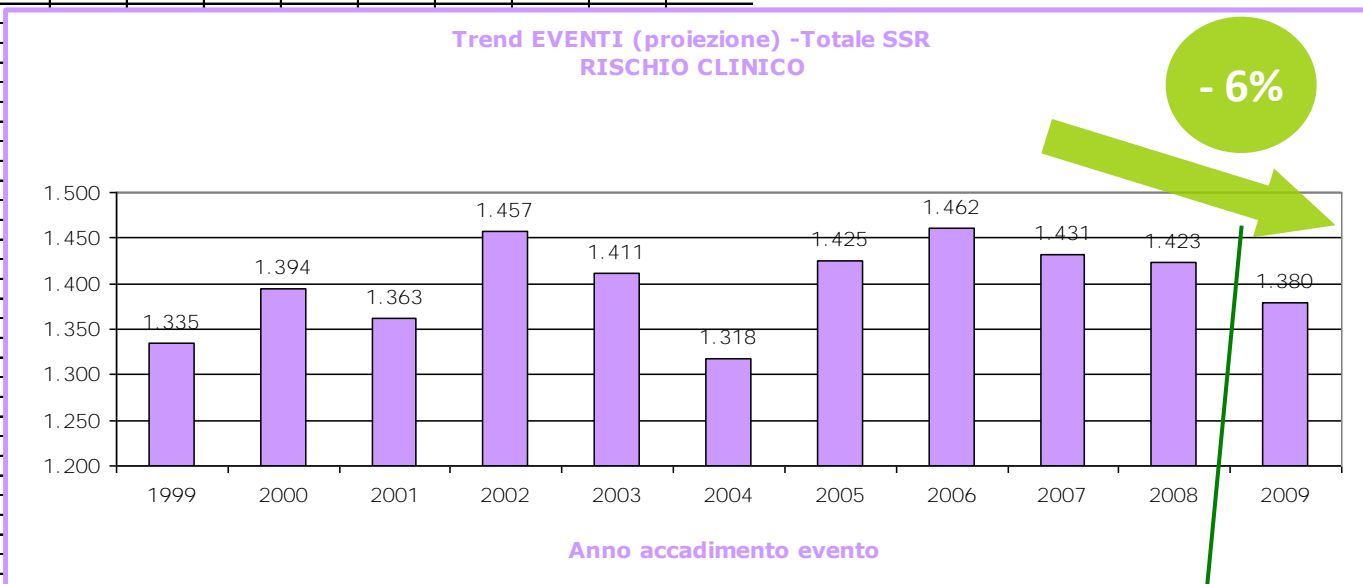


Rischio Clinico

Le richieste risarcimento danni ricevute nello stesso anno di accadimento dell'evento mostrano nel 2009 ...

TIPOLOGIA RISCHIO Rischio Clinico

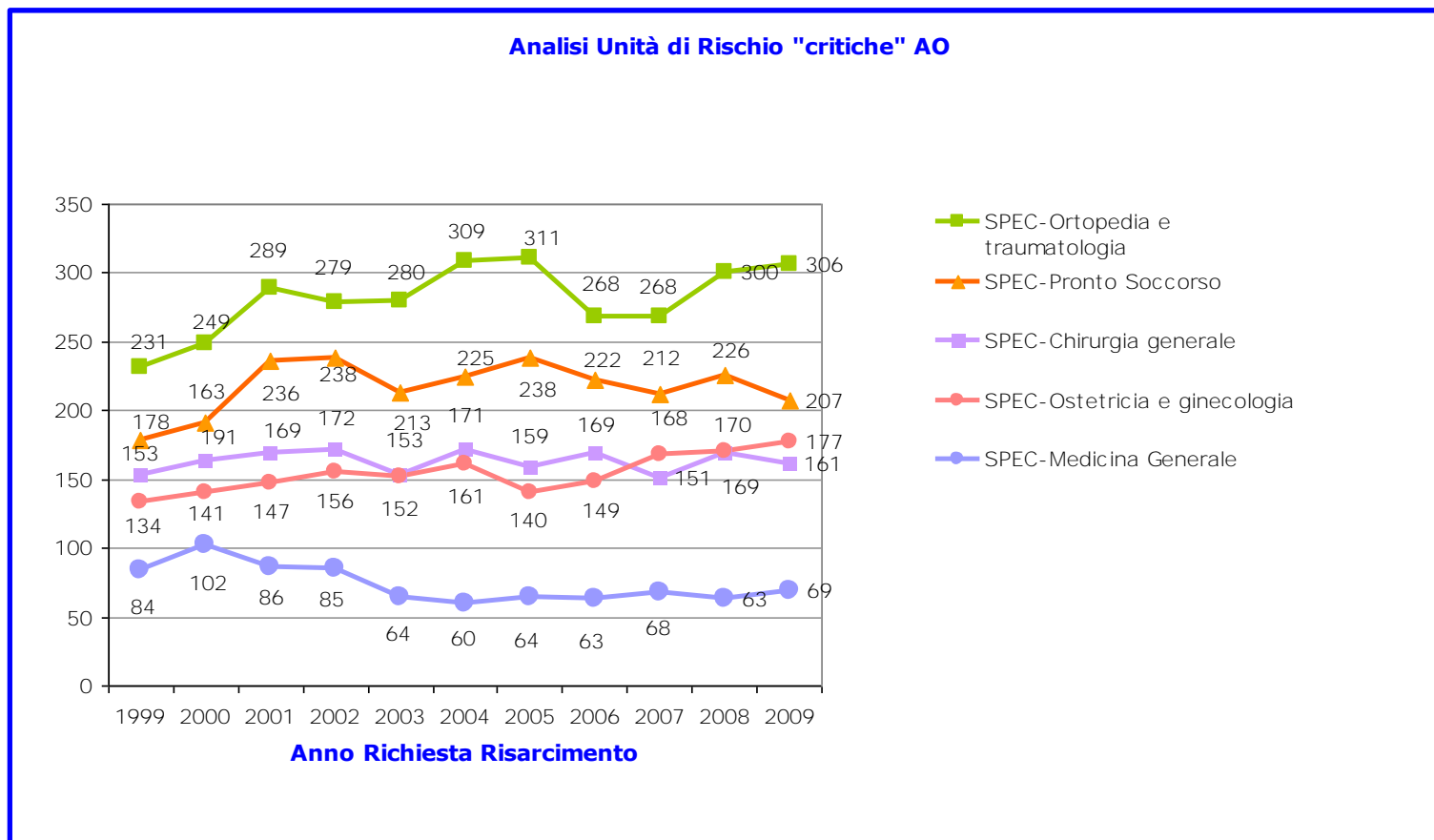
SINISTRO ANNO EVENTO	ANNO RICHIESTA RISARCIMENTO											Totale
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	
1961			1									1
1964												
1965												
1966												
1967												
1968												
1969												
1970		1										
1971												
1972	2	1										
1973	1	2										
1974		1										
1975												
1976	2											
1977												
1978	1	2										
1979	3	1										
1980	4											
1981	1	2										
1982	1	1										
1983	2											
1984	1	4										
1985	2											
1986	1	6										
1987	2	2										
1988	3	2										
1989	9	4										
1990	7	15										
1991	11	9										
1992	7	5										
1993	13	12										
1994	30	12	18	6	5	13	1	3		4	2	94
1995	52	66	21	15	10	10	18	3	2		2	199
1996	46	35	59	17	9	9	16	11				202
1997	113	69	43	49	15	8	8	12	15	3	2	337
1998	294	137	111	56	55	19	6	10	17	15	9	729
1999	466	375	146	80	57	70	20	14	15	18	21	1.282
2000		469	424	165	71	40	80	25	29	13	11	1.327
2001			491	387	142	77	65	62	18	24	15	1.281
2002				503	404	176	96	70	75	27	12	1.363
2003					453	411	176	88	70	92	23	1.313
2004						451	359	154	97	66	75	1.202
2005						480	407	180	89	89	81	1.237
2006						497	427	175	108	108	108	1.207
2007							488	407	200	200	200	1.095
2008								451	451	451	451	931
2009									484	484	484	484
Totale	1.074	1.233	1.415	1.352	1.290	1.345	1.379	1.396	1.479	1.484	1.553	15.000



Progetto Risk Management RL 2005-2009

I Risultati del mappatura SSR al 31.12.2009

Le richieste risarcimento danni per le principali Specialità sono le seguenti ...



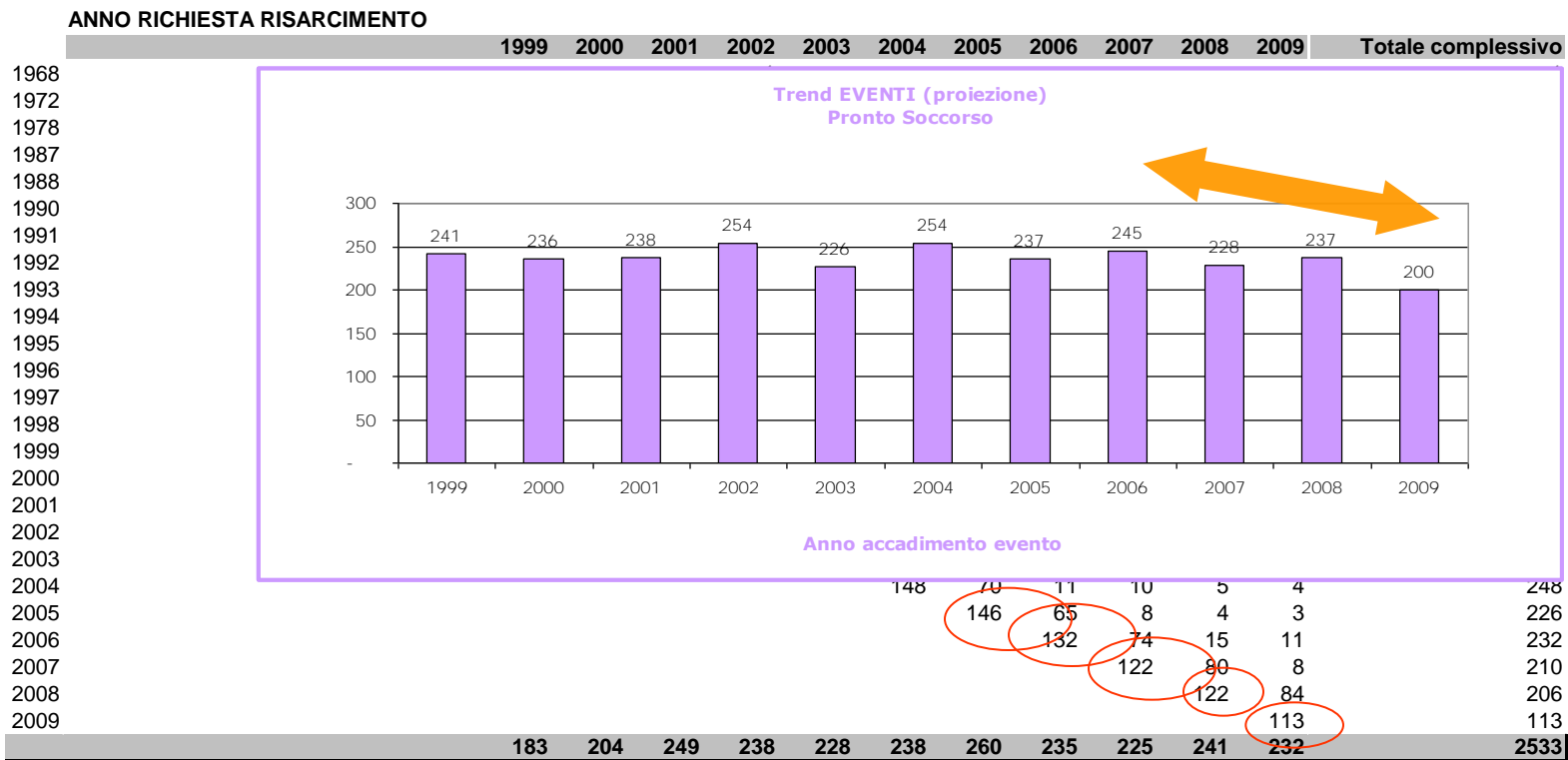
I numeri del SSR lombardo

Le aree fonti di maggiori richieste risarcimento danni nelle attività ospedaliere sono le seguenti...

- **Ortopedia e Traumatologia (15,9 % dei casi):** errori chirurgici (50%), seguono gli errori diagnostici (15%) e terapeutici (12%), indi le infezioni (7%).
- **Pronto Soccorso (12,3%):** errori diagnostici (56%), seguono gli errori terapeutici (12%), gli smarrimenti (6%) e gli errori chirurgici (5%).
- **Chirurgia generale (9,2%):** errori chirurgici (49%); seguono gli errori diagnostici (11%), le infezioni (7%) e gli smarrimenti (6%).
- **Ostetricia e Ginecologia (8,7%):** gli accadimenti più frequenti attengono agli errori chirurgici (39%), seguiti dagli errori diagnostici (19%) e da quelli terapeutici (9%).
- **Medicina Generale (4,2%):** gli smarrimenti rappresentano il 21% e le cadute (20%), seguite dagli errori diagnostici (14%).

Pronto Soccorso

Le richieste risarcimento danni ricevute nello stesso anno di accadimento dell'evento mostrano nel 2009 ...



I numeri del SSR lombardo

Le tipologie di evento maggiormente contestate nelle attività ospedaliere sono le seguenti ...

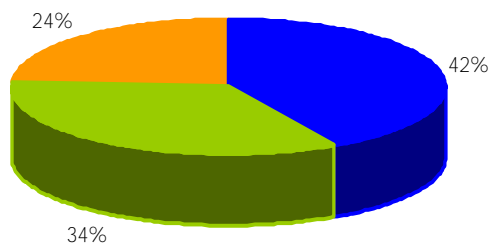
OSPEDALE_ASL_EST_GEST LIQ	OSPEDALE	
CLASSIFICAZIONE EVENTO	Richieste Risarcimento Danni	%
ERRORE CHIRURGICO	5145	24%
ERRORE DIAGNOSTICO	4091	19%
CADUTA	1854	9%
DANNEGGIAMENTO COSE	1783	8%
ERRORE TERAPEUTICO	1560	7%
INFEZIONI	1108	5%
SMARRIMENTO	1023	5%
ERRORE PROCEDURE INVASIVE	839	4%
NON IDENTIFICATO	656	3%
ERRORE ANESTESIOLOGICO	572	3%
DANNEGGIAMENTO PERSONE	431	2%
LIVELLO DI SERVIZIO	429	2%
ERRORE DI PREVENZIONE	410	2%
INFORTUNIO	390	2%
FURTO	259	1%
AGGRESSIONE	197	1%
MATERIALE DIFETTOSO	85	0%
LESIONE DIRITTI LAVORATORE	71	0%
MACCHINARIO DIFETTOSO	67	0%
AUTOLESIONE	61	0%
MALATTIA PROFESSIONALE	38	0%
Totale complessivo	21069	100%

La maggior parte delle Richieste Risarcimento Danni sono avanzate per presunti **Errori Chirurgici**; seguono **Errori Diagnostici**, **Cadute** e **Danni a Cose**

I numeri del Sistema Sanitario lombardo

L'analisi sullo stato dei sinistri mostra il seguente andamento ...

Sistema Sanitario Regione Lombardia
STATO SINISTRI - Totale SSR

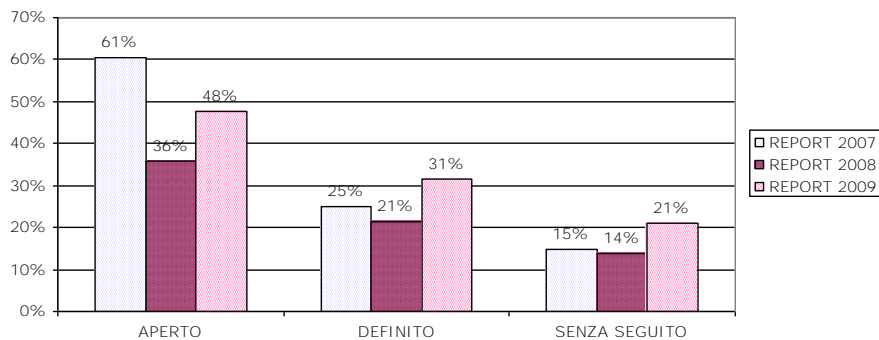


■ APERTO ■ DEFINITO ■ SENZA SEGUITO

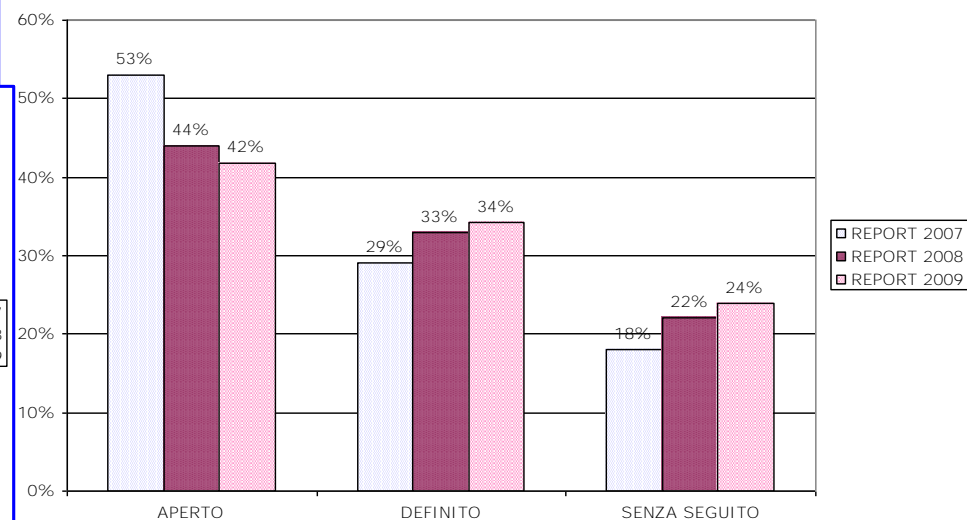
Al 31.12.2009:

- Il **34%** dei sinistri è stato **liquidato**
- Il **42%** dei sinistri risulta ancora in **gestione** (sinistri aperti)
- Il **24%** dei sinistri è andato **senza seguito**

STATO SINISTRI NEGLI ANNI
rischio clinico



STATO SINISTRI NEGLI ANNI

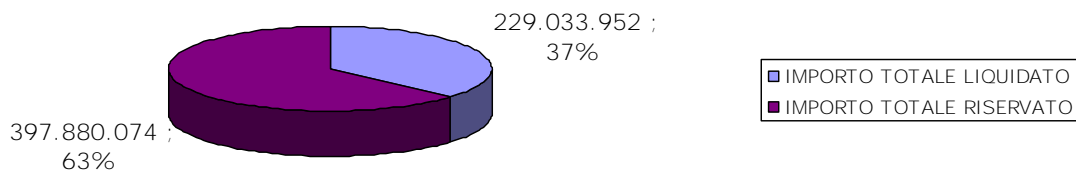


I numeri del Sistema Sanitario lombardo

L'analisi sulla dimensione economica del fenomeno mostra un incremento sugli importi liquidati

IMPORTI LIQUIDATI E RISERVATI DAL 1999 AL 2009 TOTALE SSR

Totale riservato + liquidato = 626 milioni

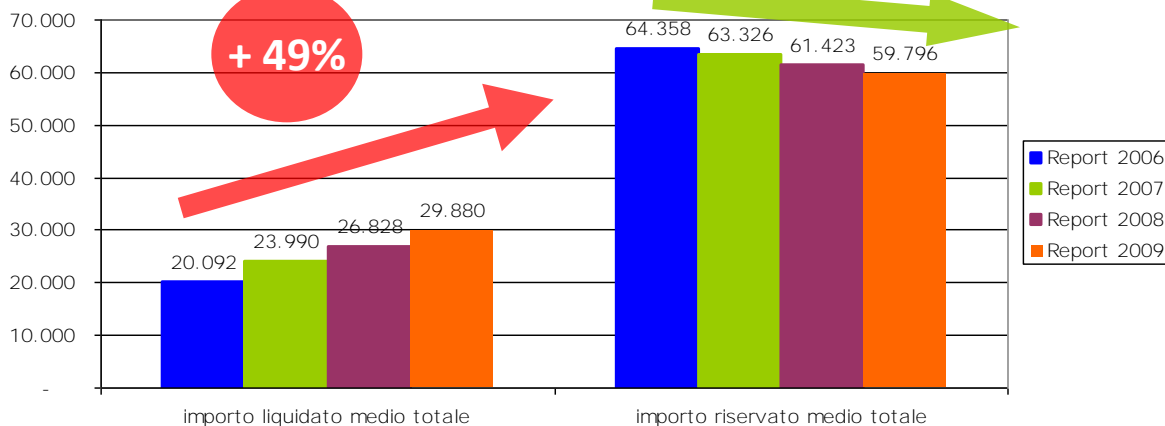


- **L'importo complessivo liquidato negli 11 anni (sinistri definiti) è di oltre 229 milioni di euro**

- 95% per Attività Ospedaliera
- 3% circa per Attività Territoriale
- 2% circa per la Gestione Liquidatoria

Gli importi complessivi riservati passano da 363 milioni di euro nel 2008 a 397 milioni di euro nel 2009 (63% dei sinistri in gestione hanno una riserva nota)

Importi liquidato e riservato medi negli anni



- 95% per Attività Ospedaliera
- 2% circa per Attività Territoriale
- 2% circa per la Gestione Liquidatoria
- 1% circa per l'Esterna

I numeri del Sistema Sanitario lombardo

L'analisi di dettaglio sulla dimensione economica del fenomeno

Importo medio liquidato AO: 30.102 (26.500/2008) **Importo medio riservato AO: 60.406 (59.300/2008)**

*810 euro medi per danni a cose
11.645 euro medi per cadute
44.665 euro medi per errori chirurgici
48.620 euro medi per errori diagnostici
51.685 euro medi per errori terapeutici*

**MAX IMPORTO LIQUIDATO: 3.657.013 euro (sx anno 2002 - liquidazione anno 2008)
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - ERRORE CHIRURGICO -
"TETRAPARESI SPASTICO-DISTONICA ED EPILESSIA
SINTOMATICA"**

*995 euro medi per furti
21.374 euro medi per cadute
126.481 euro medi per autolesioni*

MAX IMPORTO RISERVATO: 3.000.000 euro (sx anno 2007) OSTETRICIA E GINECOLOGIA - ERRORE DIAGNOSTICO - "GRAVI ESITI NEUROLOGICI IN NEONATA DA PARTO GEMELLARE DOPO PARTO FISIOLOGICO. RITARDO PSICOMOTORIO"

Importo medio liquidato ASL: 21.106 (21.700/2008) **Importo medio riservato ASL: 53.420 (98.200/2008)**

*589 euro medi per danni a cose
7.046 euro medi per cadute
29.019 euro medi per errori diagnostici
27.971 euro medi per errori chirurgici
264.300 euro medi per errori terapeutici*

**MAX IMPORTO LIQUIDATO: 1.990.000 euro (sx anno 2002 - liquidazione anno 2007)
- ERRORE TERAPEUTICO - SERVIZIO DI IGIENE E SANITA' PUBBLICA - "SOMMINISTRAZIONE/MANCATA
SOSPENSIONE DI VACCINI A BAMBINA"**

*2.823 euro medi per danni a cose
12.338 euro medi per cadute
50.000 euro medi per autolesioni*

MAX IMPORTO RISERVATO: 2.065.828 euro (sx anno 2004) - DANNO A PERSONE - SERVIZIO FAMIGLIA - "RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI ESISTENZIALI, MORALI E BIOLOGICI A SEGUITO DI ALLONTANAMENTO DI MINORE DALLA FAMIGLIA" (DANNO PATRIMONIALE)

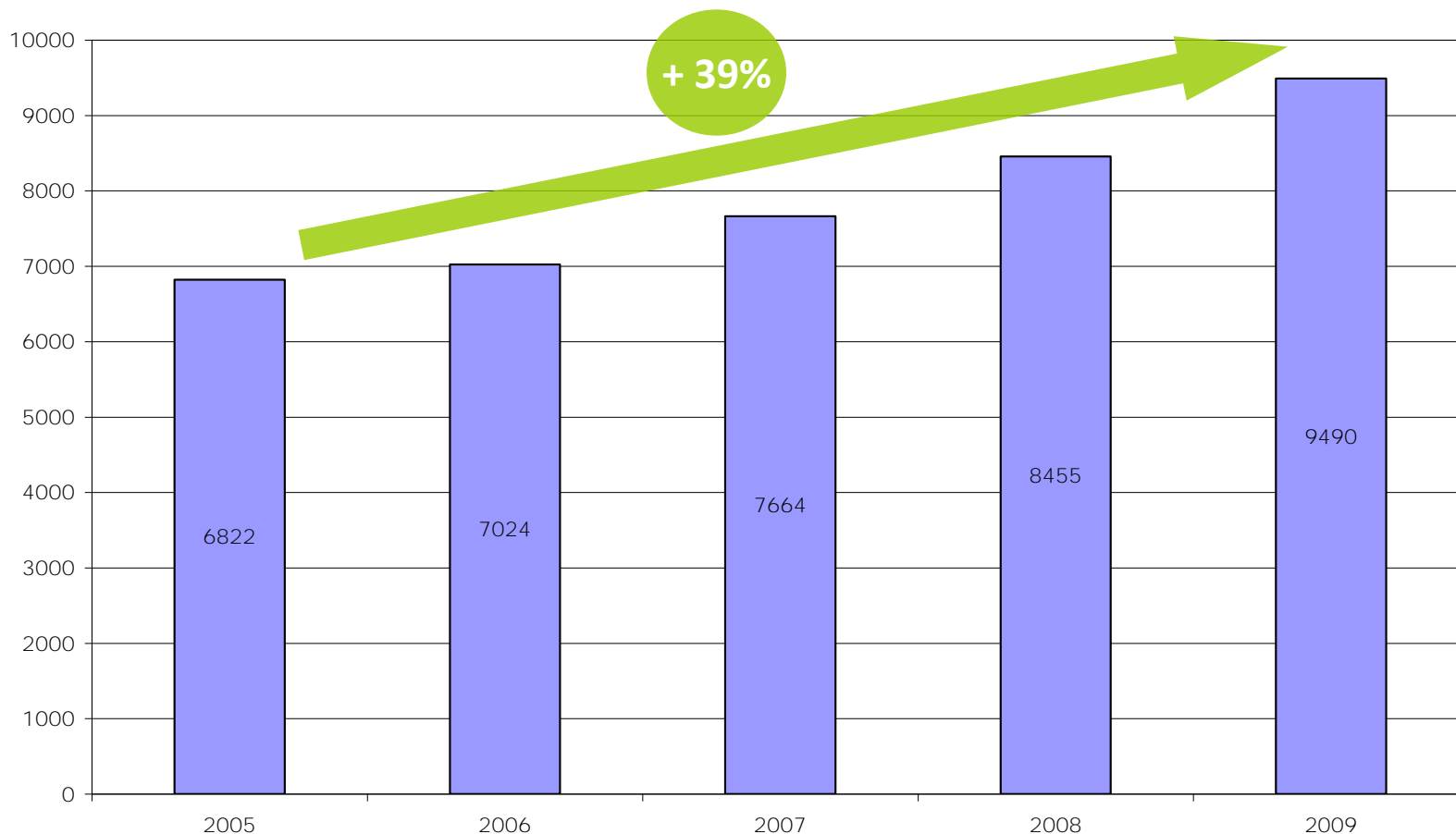
Sezione 2

Cadute Pazienti & Visitatori

Il numero del Sistema Sanitario lombardo

L'analisi sulle *Cadute dei Pazienti per Anno*

ANDAMENTO NEL TEMPO DEL TOTALE DELLE CADUTE DEI PAZIENTI

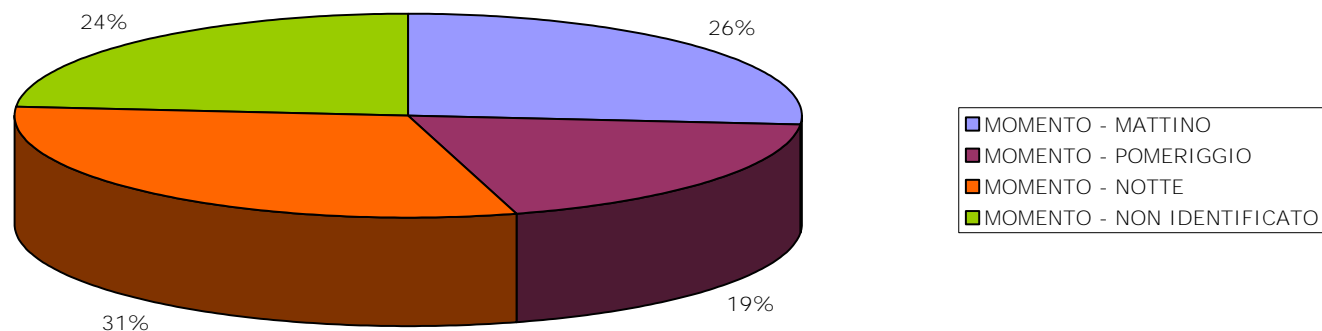


Andamento crescente delle segnalazioni nel periodo 2005-2009

Il numero del Sistema Sanitario lombardo

L'analisi sulle *Cadute dei Pazienti per Momento del Giorno*

CADUTE PAZIENTI PER MOMENTO DEL GIORNO

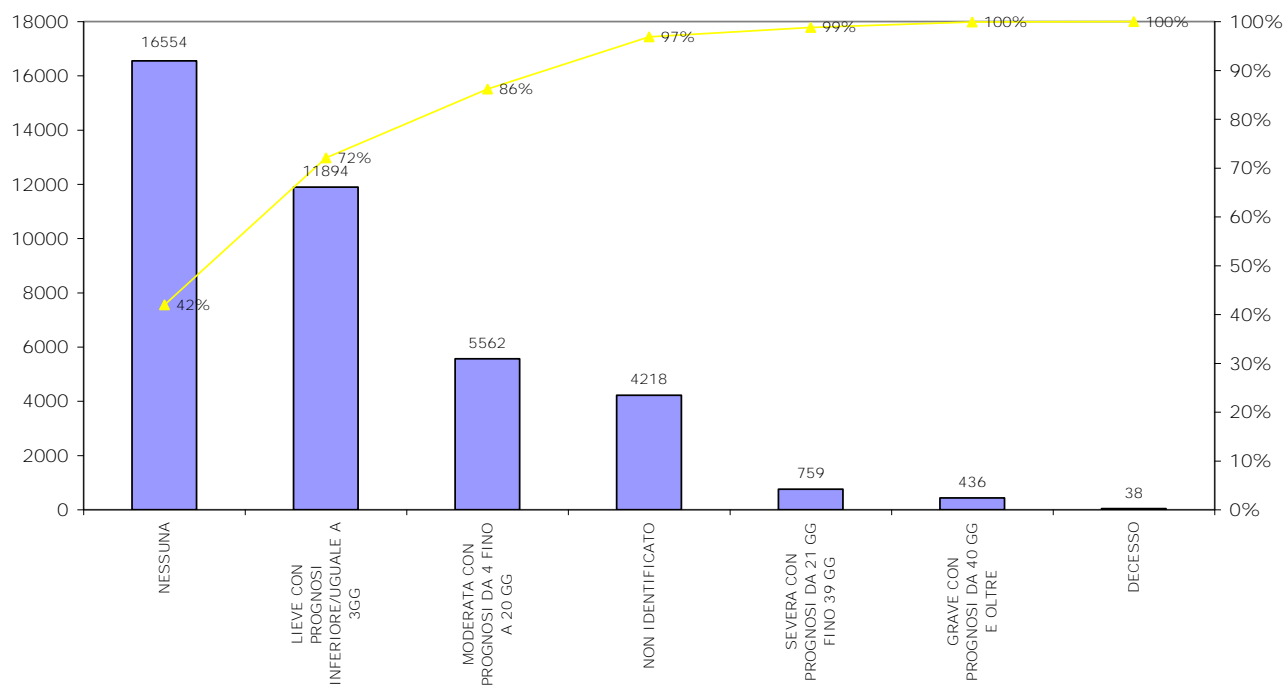


Il 31% delle cadute si verifica di notte

Il numero del Sistema Sanitario lombardo

L'analisi sulle *Cadute dei Pazienti per Grado di Lesione*

TOTALE CADUTE PER GRADO DI LESIONE



Nella maggior parte dei casi le cadute non generano conseguenze o procurano lesioni lievi
(nota: prima valutazione)

Sezione 3

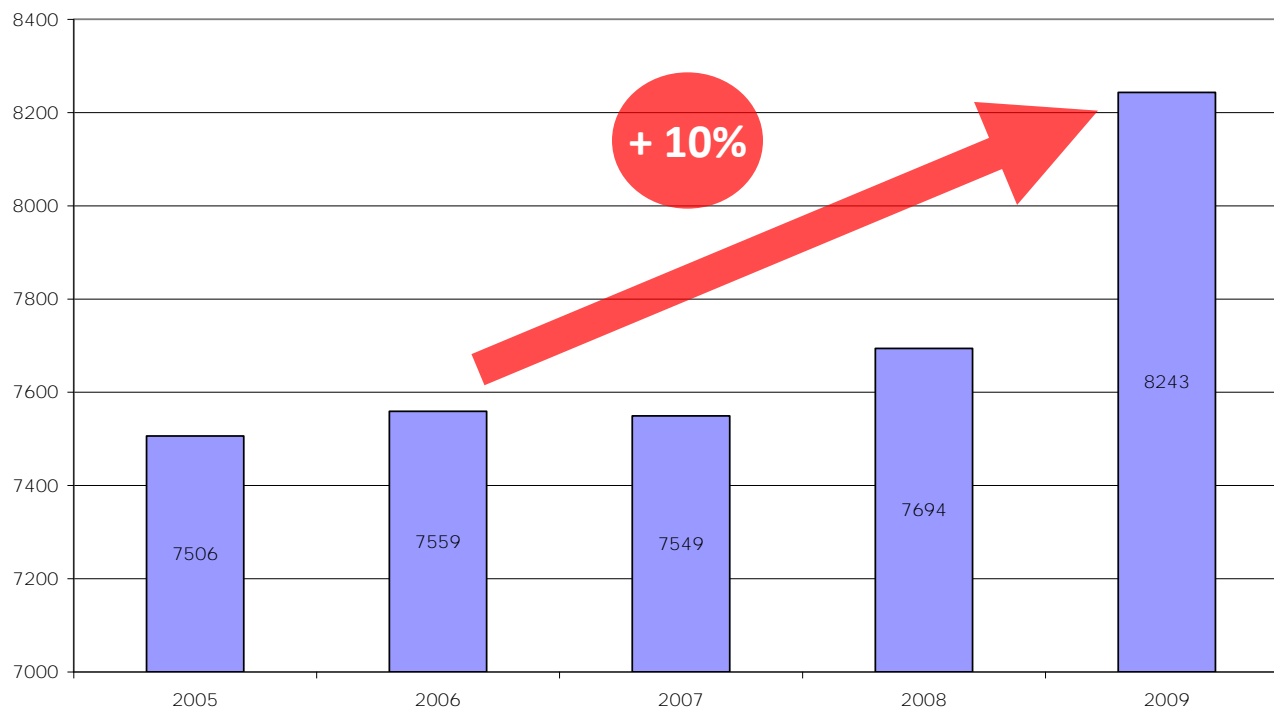
Infortunati Operatori

- **Rischio Biologico**
- **Rischio Chimico**
- **Rischio da Movimentazione**
- **Altri rischi**

Il numero del Sistema Sanitario lombardo

L'analisi sugli Infortuni per Anno

TOTALE INFORTUNI PER ANNO

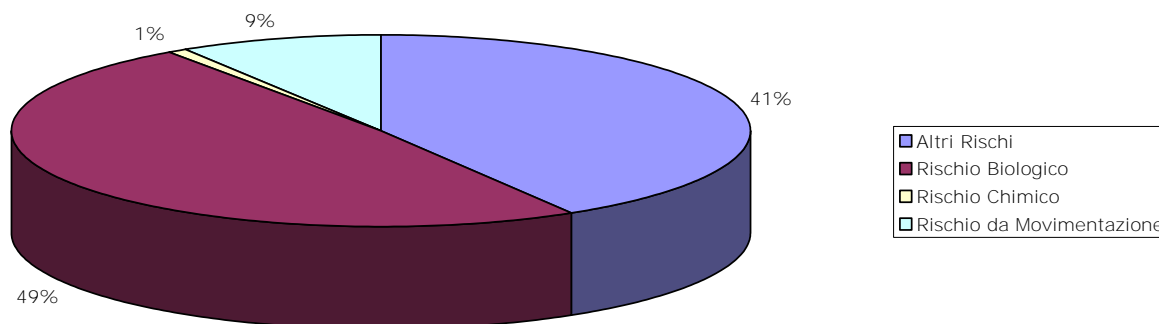


**Andamento crescente delle segnalazioni di infortunio nel periodo
2005-2009**

Il numero del Sistema Sanitario lombardo

L'analisi sugli Infortuni per Tipologia Rischio

TOTALE INFORTUNI PER TIPOLOGIA RISCHIO

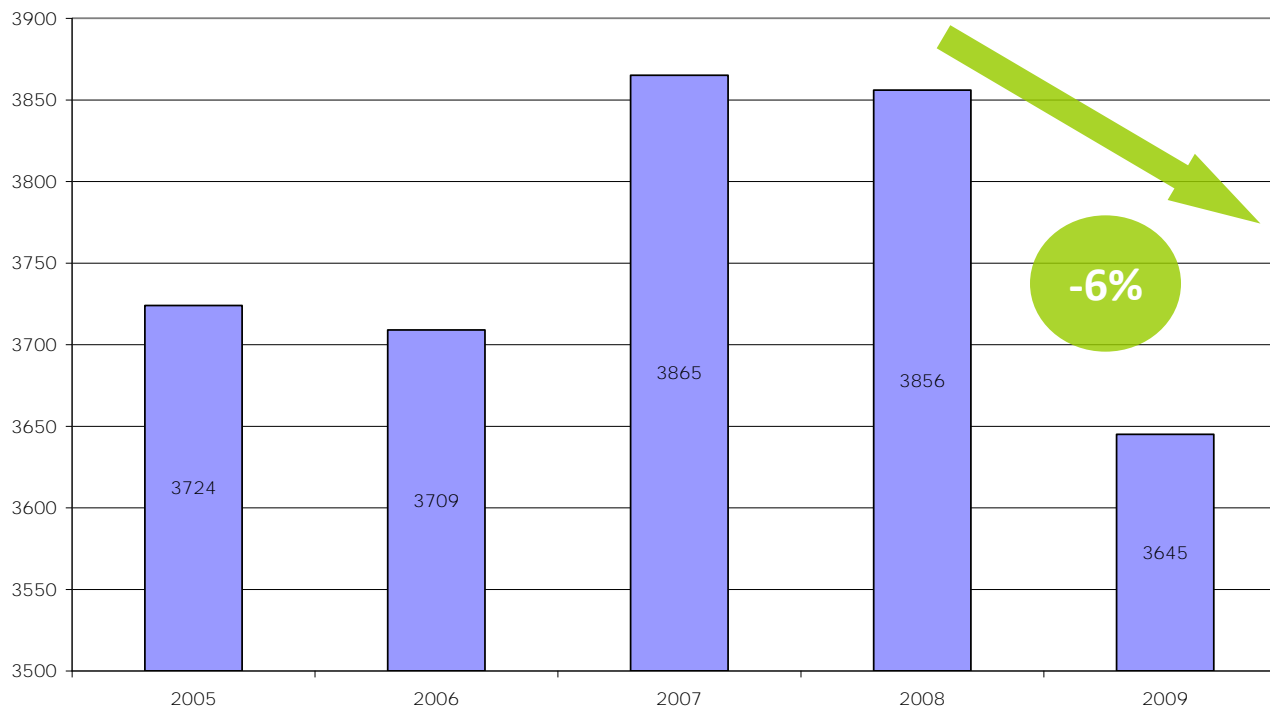


Gli infortuni più frequenti sono quelli a Rischio Biologico

Il numero del Sistema Sanitario lombardo

*L'analisi sugli Infortuni a **Rischio Biologico** per Anno*

TOTALE INFORTUNI A RISCHIO BIOLOGICO PER ANNO

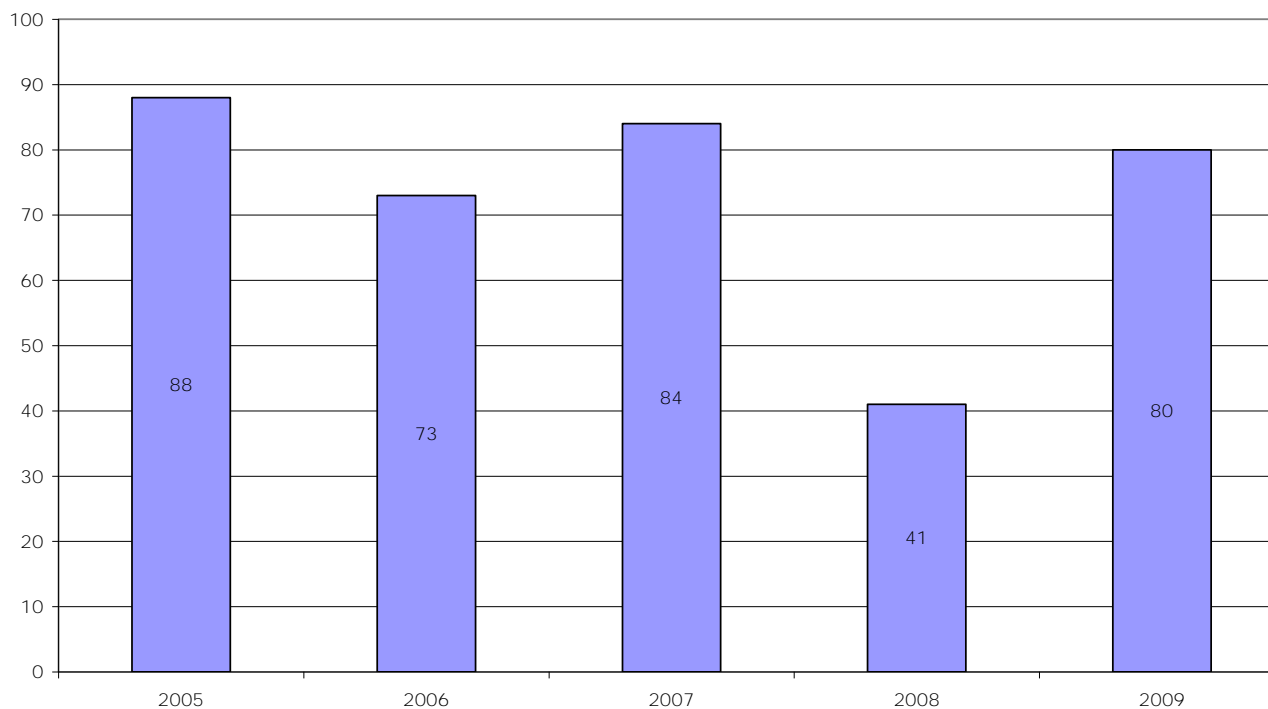


Gli infortuni a Rischio Biologico mostrano un andamento variabile nel tempo

Il numero del Sistema Sanitario lombardo

L'analisi sugli Infortuni a **Rischio Chimico** per Anno

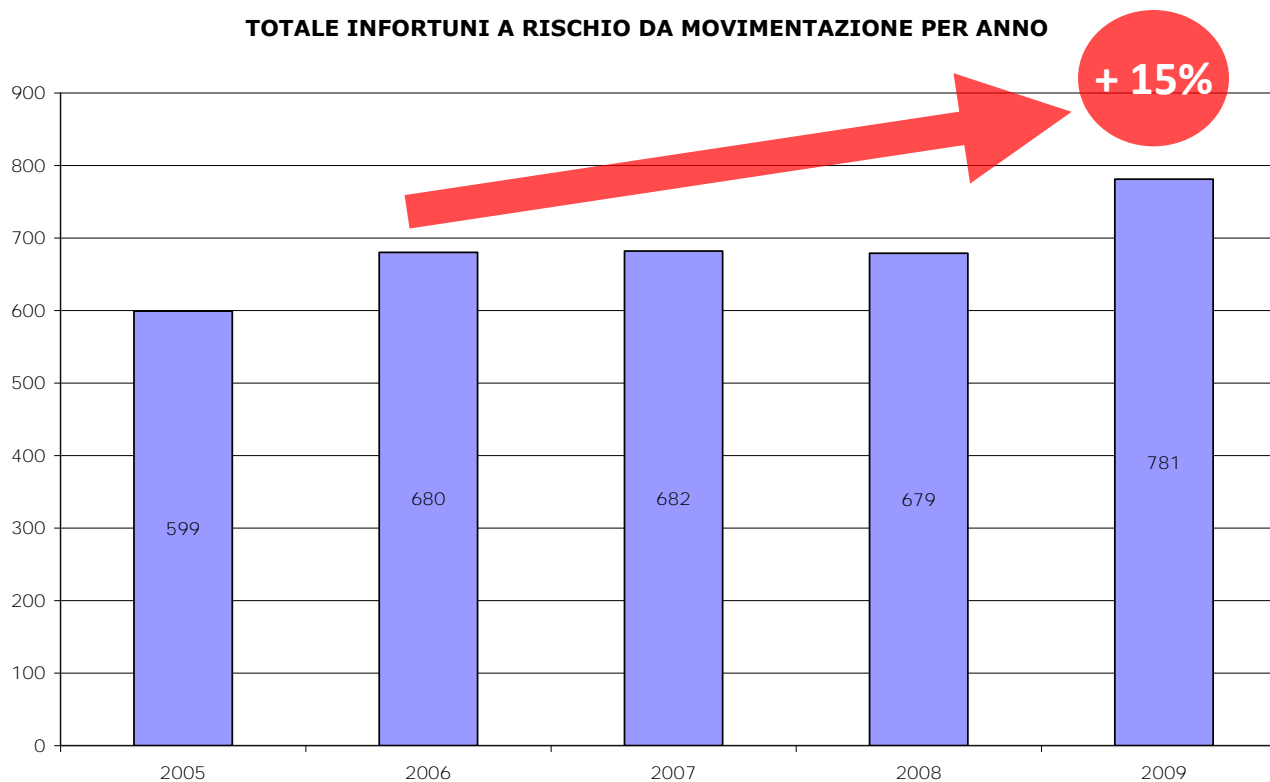
TOTALE INFORTUNI A RISCHIO CHIMICO PER ANNO



Gli infortuni a Rischio Chimico mostrano un andamento variabile

Il numero del Sistema Sanitario lombardo

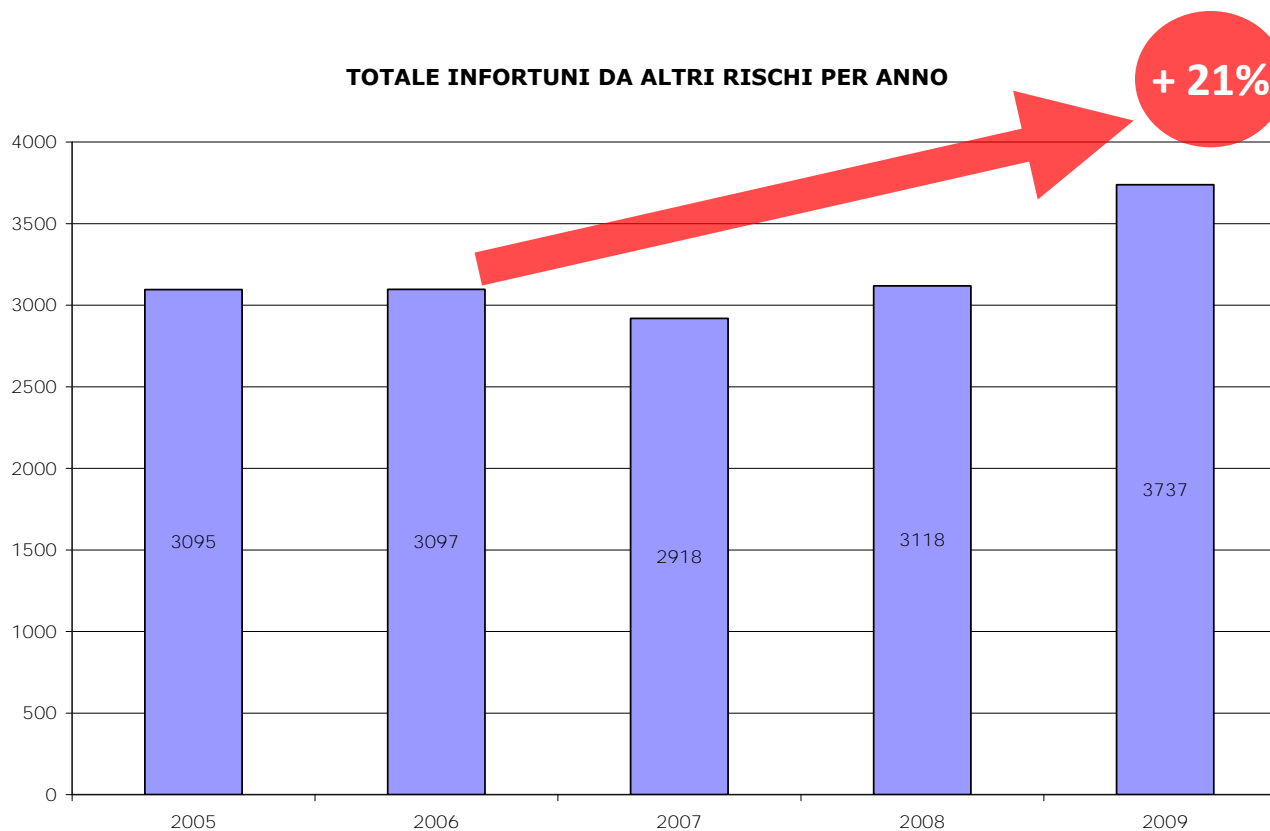
L'analisi sugli *Infortunati da Movimentazione* per Anno



Gli infortuni da Movimentazione mostrano un incremento nel 2009

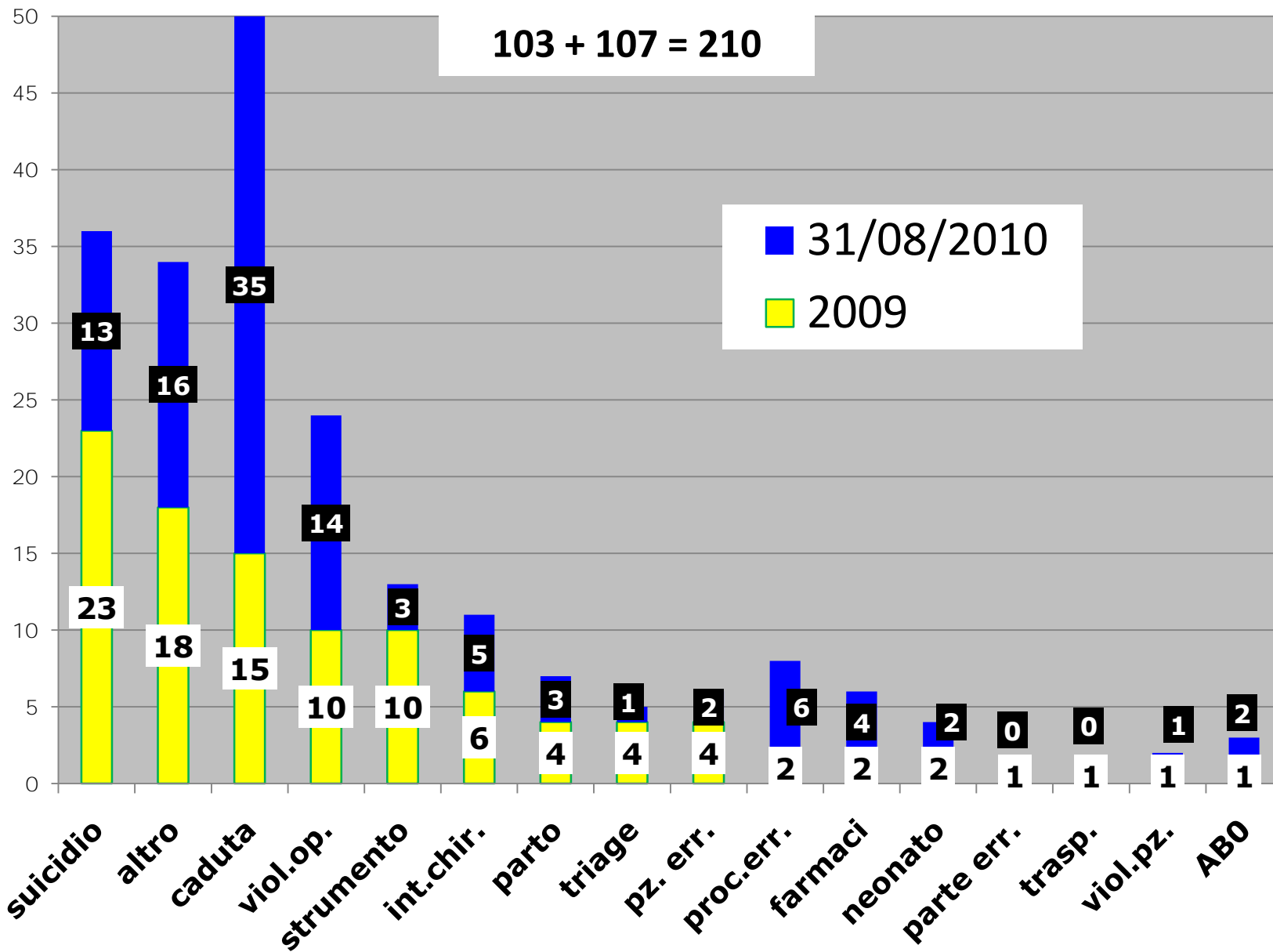
Il numero del Sistema Sanitario lombardo

L'analisi sugli Infortuni da **Altri Rischi** per Anno



Gli infortuni da Altri Rischi mostrano un incremento nel corso del 2009 se confrontati con gli anni precedenti

N. EVENTI sentinella segnalati in Simes PER TIPOLOGIA dati 2009 + 2010 (31.8.2010)



Grazie per l'attenzione