

Relazione annuale sugli accadimenti relativi alla sicurezza delle cure e alle relative azioni di miglioramento

art .2 comma 5 della legge 8 marzo 2017 n.24

Direzione Sanitaria

29/04/2024

Relazione relativa all'anno 2023

1. PREMESSA

In ottemperanza alla Legge 8 marzo 2017, n.24 “ Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie” si redige la presente relazione annuale allo scopo di contemperare tutte le esigenze: promuovere la sicurezza delle organizzazioni, garantendo la trasparenza nei confronti del cittadino (attraverso la pubblicazione nel proprio sito internet della presente relazione e anche dei dati relativi a tutti i risarcimenti erogati nell’ultimo quinquennio) e orientando proprio la disponibilità dei dati alla rappresentazione dell’impegno che le stesse organizzazioni spendono per la sicurezza ed il miglioramento.

2. DESCRIZIONE DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Ospedali Privati Forlì fornisce servizi sanitari sia in regime di ricovero che ambulatoriale, in collaborazione con il SSN e in libera professione. Le attività si svolgono presso tre strutture sanitarie situate a Forlì: Villa Serena, Villa Igea e Villa Orchidee. Complessivamente, le strutture dispongono di 235 posti letto, 63 ambulatori, 5 sale operatorie, 3 palestre e 2 piscine per l'idrochinesiterapia.

Nel 2023, la struttura Villa Serena è stata danneggiata seriamente da un'alluvione che ha interessato il servizio di diagnostica radiologica. Nonostante questo evento, sono state effettuate 215.743 prestazioni ambulatoriali, 8.478 ricoveri e 7.382 interventi chirurgici. Il servizio di radiologia è stato completamente rinnovato con l'acquisizione di attrezzature all'avanguardia, inclusa una TC e una RMN ad altissime prestazioni, dotate di intelligenza artificiale, che hanno permesso anche l'introduzione di nuovi tipi di esami, come la Colonscopia virtuale.

Dal punto di vista occupazionale, alla fine del 2023, il Gruppo ha impiegato complessivamente oltre 450 persone.

Il Piano Programma di gestione del rischio per il triennio 2021-2023 è stato pressoché completamente attuato, utilizzando strumenti come l'Incident reporting, le non conformità, la Revisione sistematica delle cartelle cliniche, il flusso SDO e Sicher, gli audit, i reclami/segnalazioni degli utenti e i sinistri. La responsabilità sulla sicurezza è del Direttore Sanitario, che coordina le attività del board aziendale della sicurezza e promuove percorsi di audit e formazione continua del personale.

Il Ruolo specifico e l’impegno, strategico e operativo del Direttore Sanitario si concretizzano nella gestione complessiva della Sanità dell’ospedale, del governo clinico e del rischio clinico soddisfacendo i requisiti della legge di stabilità 2016 e del disegno di legge Gelli.

Il Direttore coordina l’attività dei collaboratori che costituiscono il board aziendale della sicurezza, promuovendo percorsi di audit e attività di sensibilizzazione e formazione continua del personale.

Rispetto al PPSC, di seguito si riportano i risultati degli obiettivi:

1. Sistema segnalazione eventi

Non conformità

Durante l'anno, sono state segnalate cinque non conformità. Due riguardavano Villa Igea, relative alla disponibilità e prescrizione del medico di guardia. Le altre tre sono state riscontrate a Villa Serena e Villa Orchidee. A Villa Serena, una non conformità coinvolgeva la mancata segnalazione di criticità nel sito di risonanza magnetica da parte del tecnico di radiologia, mentre un'altra era legata alla rilevazione inadeguata del dolore nel reparto di medicina generale. A Villa Orchidee, la non conformità riguardava la pulizia degli spogliatoi. Identificare e correggere tempestivamente queste non conformità è fondamentale

per garantire la qualità e la sicurezza dei servizi offerti ai pazienti. problemi e di promuovere un ambiente ospedaliero sicuro e conforme agli standard di riferimento.

Eventi sentinella

Nel 2023 non si sono registrati eventi sentinella.

Incident reporting

Nel corso del 2023, sono stati segnalati quattro Incident Reporting. Queste segnalazioni hanno principalmente riguardato il comportamento del personale medico nel blocco operatorio e alcuni errori procedurali. Le segnalazioni includono comportamenti non conformi del medico durante le attività nel blocco operatorio, un problema nella raccolta e identificazione di un campione, e un errore nel prelievo dei test pretrasfusionali segnalato dal Servizio di medicina trasfusionale dell'Asl Romagna. Tali segnalazioni, sebbene rappresentino eventi potenziali, sono state intercettate in tempo grazie al sistema di reporting dell'ospedale. Le azioni correttive adottate hanno mirato a migliorare la sensibilità al controllo e la comunicazione tra gli operatori, al fine di prevenire situazioni simili in futuro e garantire un ambiente ospedaliero sicuro e conforme agli standard di qualità.

2. Formazione e informazione sicurezza cure

• Accessi vascolari:

In risposta alle direttive regionali, abbiamo aggiornato la procedura aziendale sugli accessi vascolari. È stata istituita una task force di infermieri dedicati per sviluppare e implementare le nuove linee guida. È stato avviato un ciclo formativo per tutti gli infermieri dei reparti, focalizzato sulla gestione corretta degli accessi venosi. Al termine del ciclo, la procedura aggiornata è stata diffusa a tutto il personale coinvolto.

• Gestione delle vie aeree difficili:

Il documento aziendale è stato adeguato alle linee guida regionali e la versione aggiornata della procedura è stata diffusa a tutto il personale coinvolto. L'obiettivo è garantire il corretto seguito delle direttive regionali in tutte le nostre strutture sanitarie, promuovendo una pratica uniforme e di alta qualità.

• Terapia antibiotica in reparto di degenza Medicina generale:

Entro il primo semestre del 2024 verrà elaborato un aggiornamento del protocollo.

• Gestione del catetere vescicale:

È in fase di completamento l'aggiornamento dell'istruzione aziendale sulla gestione del catetere vescicale.

3. Informatizzazione

Cartella clinica, registro operatorio e SSCL

Stiamo avanzando verso l'informatizzazione della richiesta degli esami istologici che ha previsto di conseguenza un aggiornamento della istruzione aziendale.

Informatizzazione richiesta istologici

Nel corso del 2023 si è passati alla modalità online, tramite il portale del Laboratorio Athena. Questa modalità riduce il rischio di errore e migliora l'inserimento dei dati.

4. Farmaci e Dispositivi Medici

Per quanto riguarda i farmaci, abbiamo adottato le recenti disposizioni normative e l'implementazione della gestione terapeutica tramite sistema informatizzato ha contribuito ad aumentare la sicurezza. L'audit sulla tenuta della documentazione sanitaria ha mostrato una performance del 98% nella compilazione della corretta della scheda terapeutica unica.

Per quanto riguarda i dispositivi, il responsabile della gestione del rischio (RISK manager) ha partecipato a tutti gli eventi di aggiornamento proposti anche dalla regione, e attualmente stiamo lavorando all'implementazione delle ultime indicazioni.

5. Contenzione

La procedura relativa alla contenzione è stata completata e condivisa con gli operatori, in linea con le disposizioni regionali. Entro il primo semestre del 2024, verrà integrata nella cartella informatizzata l'intera documentazione relativa alla gestione della contenzione.

FONTI INFORMATIVE DI INTERESSE PER LA SICUREZZA DELLE CURE E LA GESTIONE DEL RISCHIO PRESSO

Ospedali Privati

Segnalazioni dei cittadini

I canali attraverso i quali gli utenti possono presentare segnalazioni, che siano esperienze positive, recensioni, disservizi o reclami, sono chiaramente indicati sulla pagina internet "segnalazioni" e nella carta dei servizi. Il processo di gestione delle segnalazioni è un elemento cruciale per garantire la soddisfazione dell'utente e migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti. I reclami vengono gestiti secondo la procedura aziendale, coinvolgendo il personale interessato, la Direzione Sanitaria e il responsabile della qualità. Ogni segnalazione viene attentamente analizzata e viene fornita una risposta motivata all'utente, affinché le sue preoccupazioni siano affrontate in modo tempestivo e appropriato. Inoltre, vengono raccolti gli elogi e i suggerimenti, poiché sono fondamentali per riconoscere e valorizzare il buon lavoro svolto e individuare eventuali aree di miglioramento. In risposta alle segnalazioni ricevute, vengono avviate azioni correttive, coinvolgendo sia il personale che la struttura e i processi coinvolti. Questo approccio mirato consente di affrontare le criticità individuate e adottare misure concrete per migliorare continuamente l'esperienza dell'utente e garantire la qualità dei servizi erogati.

Nel corso del 2023, sono state ricevute complessivamente 72 segnalazioni, di cui 53 reclami e 19 elogi. I reclami rappresentano lo 0,02% rispetto al totale delle prestazioni ambulatoriali e dei ricoveri erogati. I reclami si sono distribuiti equamente tra le prestazioni di specialistica e quelle di degenza, mentre gli elogi sono stati maggiormente concentrati nei servizi di degenza (79%). Rispetto all'anno precedente, il numero dei reclami è rimasto invariato, mentre sono aumentati gli elogi.

Qualità percepita

Il sistema di ascolto degli utenti di Ospedali Privati Forlì si articola attraverso l'invio di un SMS alla dimissione per i degenti, mentre per l'attività specialistica ambulatoriale viene effettuato tramite l'invio di

un SMS dopo qualche ora dalla fatturazione della prestazione. Nel triennio, il trend si è attestato su risultati molto soddisfacenti, con una percentuale della qualità media percepita del 93%. Un dato rilevante per il gruppo è la fidelizzazione dell'utente, che si aggira intorno al 74%.

Nello specifico, i risultati del 2023 sono stati:

Attività di degenza

- Organizzazione del reparto: 92%
- Personale medico, infermieri e OSS: 96%
- Conforto ambientale: 96%

Attività specialistica

- Accoglienza in struttura: 93%
- Cortesia e disponibilità del personale: 96%
- Fidelizzazione: 74%

Sinistri

Nel quinquennio (2019-2023) si sono registrati complessivamente 49 sinistri (richieste risarcimento danni). Nel biennio 2021-2023 si è registrato un aumento delle richieste, con 13 sinistri nel 2023 rispetto agli 8 del 2022. Questo incremento potrebbe essere correlato a un aumento del volume di attività di oltre il 10%. Le tipologie prevalenti di procedimenti sono legate alle discipline chirurgiche, in particolare ortopedia e oculistica, oltre ad alcuni casi legati alle cadute dei pazienti.

Farmacovigilanza e Dispositivo-vigilanza

Non ci sono state segnalazioni per l'anno 2023.

Cadute

OPF adotta le linee guida regionali sulla prevenzione e gestione delle cadute in ospedale, che prevedono una serie di interventi preventivi, tra cui l'educazione sanitaria, l'implementazione di strategie ambientali adeguate e la distribuzione di opuscoli informativi per sensibilizzare sull'importanza della prevenzione delle cadute in ambito ospedaliero. Inoltre, nel 2022, al fine di ridurre le cadute e mitigare i potenziali danni ad esse associati, sono stati acquisiti letti specifici in grado di abbassarsi fino al livello del pavimento.

Nel corso dell'anno (2023), sono stati registrati complessivamente 130 incidenti di caduta nei reparti di degenza di Villa Serena e Villa Igea:

- Tale numero rappresenta lo 0,29% rispetto al totale delle giornate di degenza registrate nell'anno.
- Rispetto all'anno precedente, si osserva un lieve incremento del tasso di cadute, che era dello 0,23% nel 2022.
- Il 74% delle cadute è risultato senza alcun danno, un dato positivo rispetto all'incremento delle cadute.

- È importante sottolineare la presenza di pazienti che hanno subito più di un evento di caduta (13) durante il periodo considerato, indicando la necessità di valutare attentamente i fattori di rischio specifici e adottare interventi mirati per ridurre la ricorrenza di tali incidenti.

- Il tasso di cadute, pur rimanendo inferiore all'obiettivo del 0,5% sul totale delle giornate di degenza, mostra un leggero aumento rispetto all'anno precedente, indicando la necessità di continuare a implementare e rafforzare le misure di prevenzione e sicurezza per garantire un ambiente più sicuro per i pazienti.

Anche per il 2023 si è proseguito con l'implementazione di letti specifici in grado di abbassarsi fino al livello del pavimento, proseguendo nella direzione intrapresa per ridurre le cadute e mitigare i potenziali danni ad esse associati.

Lesioni da compressione

Nel 2023, sono state registrate 225 lesioni da pressione su un totale di 43.749 giornate di degenza, secondo i dati ottenuti dalle schede di medicazione della cartella elettronica. La procedura aziendale include l'utilizzo della checklist di valutazione del rischio LdP e la scala di Braden per prevenire le lesioni da pressione (LDP). Queste misure consentono l'attuazione di interventi preventivi e curativi, come quelli nutrizionali e di movimentazione, l'adozione di sistemi di supporto e l'implementazione di protocolli specifici di trattamento.

Eventi correlati all'uso del sangue - Emovigilanza (SISTRA)

E' costante la collaborazione e il confronto con il servizio di Medicina Trasfusionale con cui sono programmati incontri semestrali.

Atti di violenza contro gli operatori

Presso OPF è attiva la procedura aziendale per la segnalazione degli atti di violenza, conforme alla raccomandazione ministeriale. Nel corso del 2023 non è stato registrato alcun atto di violenza contro gli operatori.

Infezioni ospedaliere (standard di riferimento ≤ 20 per struttura)

Nel contesto del flusso SICHER (Sorveglianza delle Infezioni Correlate all'Assistenza Sanitaria), i dati del 2023 indicano una situazione al momento ancora provvisoria, poiché l'ultimo invio dei dati è previsto entro il 31 maggio e le procedure dell'ultimo trimestre sono ancora in fase di sorveglianza.

Tuttavia, i dati preliminari disponibili fino ad ora mostrano che nella struttura di Villa Serena sono state registrate 2 infezioni correlate all'assistenza, mentre presso Villa Igea non è stata segnalata alcuna

infezione. Questi dati sono incoraggianti, in quanto indicano un buon controllo delle infezioni ospedaliere in entrambe le strutture.

Infortuni operatori

Nel corso del 2023 sono stati registrati 9 infortuni, di cui 1 in itinere e 2 incidenti biologici. È stata fornita la formazione obbligatoria conforme alle disposizioni del Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro (TU 81/2008 e successive modifiche). Tutti i corsi di aggiornamento periodico sui rischi specifici sono stati programmati e calendarizzati per garantire il mantenimento delle competenze del personale.

Controllo corretta tenuta documentazione sanitaria

Nel 2023 sono state prodotte 5.785 cartelle cliniche in area chirurgica e 2.043 in area medica nelle due strutture Villa Serena e Villa Igea; è stata sottoposta a controllo una percentuale non inferiore al 5% per trimestre come previsto dal PIANO ANNUALE DEI CONTROLLI (PAC) ex delibera di giunta regionale n.354/2012-ANNO 2022 e sono stati indagati gli item suggeriti dalla delibera 1706/2009 della Regione ER "Individuazione di aree di miglioramento della qualità delle cure e integrazione delle politiche assicurative e di gestione del rischio".

La percentuale di conformità si è mantenuta costante nell'ultimo biennio, al 98%, con un'elevata adesione alle modalità corrette di compilazione delle cartelle cliniche e il superamento di alcune criticità evidenziate nel 2022 come la discontinua documentazione della rilevazione del dolore tramite scala NRS e la presenza di schede rilevanti i pazienti a rischio di sviluppare lesioni da pressione durante la degenza, non sempre congruenti con i piani assistenziali integrati.

Anche in area chirurgica risulta nettamente migliorata l'adesione alla buona pratica di allegare nelle cartelle cliniche le informative specifiche agli interventi chirurgici specifiche per ogni professionista e per ogni tipo di procedura; nel 2022 le informative risultavano presenti nel 93% delle cartelle cliniche controllate, nel 2023 la presenza è pari al 97%.

Tutte le cartelle cliniche di area internistica sono su supporto elettronico in entrambe le strutture di Villa Serena e Villa Igea; a partire da ottobre 2023 è stata implementata la cartella clinica elettronica anche in area chirurgica a Villa Igea, in tutte le specialità tranne che in oculistica. Il processo di informatizzazione di tutta la documentazione clinica è attualmente in corso.