

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Brianza

DIPARTIMENTO PIPSS

Viale Elvezia, 2 – Monza

Corso Carlo Alberto, 120 - Lecco

---

# RELAZIONE INDAGINE: SODDISFAZIONE ED ESIGENZE DEL CLIENTE RISK MANAGEMENT NELLE RSA

---

Redatto da: Deborah Lupinu

data: 08/03/2023



## Sommario

1	premessa .....	3
2	indagine .....	3
3	ELABORAZIONE DATI .....	5
4	valutazione dei risultati .....	12
5	PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO .....	12
6	ANALISI DELLE ESIGENZE DEI CLIENTI .....	13



## 1 PREMESSA

Il decreto ATS Brianza n. 236 del 8/7/2022 ha istituito il gruppo di lavoro multidisciplinare denominato "Gruppo di lavoro di supporto alla gestione del rischio clinico nelle RSA del territorio della ATS Brianza".

La gestione del rischio costituisce, anche in ambito sociosanitario, un elemento necessario e imprescindibile per fronteggiare il verificarsi di eventi avversi e la costruzione di modelli di governance efficaci al fine di minimizzare il rischio per i pazienti e operatori.

Le RSA hanno assunto nel tempo un ruolo importante nella rete assistenziale, sono caratterizzate da un'elevata complessità assistenziale, spesso associata ad instabilità clinica, che necessita costantemente di un monitoraggio e di un orientamento delle cure intraprese come garanzia della tutela della salute degli ospiti.

In un'ottica di miglioramento dei servizi, anche in ottemperanza a quanto richiesto da Regione Lombardia (*DGR 7758/2022 "Determinazioni in ordini agli indirizzi di programmazione per l'anno 2023"- allegato 4*), è stato necessario mappare la situazione nelle RSA del territorio di ATS Brianza per definire lo stato attuale e comprendere le loro esigenze anche dal punto di vista formativo.

## 2 INDAGINE

L'indagine si è svolta attraverso la richiesta di compilazione di un questionario online da parte delle RSA (clienti dell'indagine). Le RSA sul territorio di ATS Brianza sono n. 71.

La richiesta è avvenuta tramite comunicazione mail dalla casella di posta [risk-rsa@ats-brianza.it](mailto:risk-rsa@ats-brianza.it) a tutte le RSA del territorio e il questionario è stato online dal giorno 8 febbraio al giorno 22 febbraio 2023.

Il questionario è costituito da n. 18 campi, elencati nella tabella seguente:

Campo 1	Denominazione RSA
Campo 2	Nome e cognome del Direttore Sanitario
Campo 3	Anni di esperienza in unità d'offerta sociosanitarie
Campo 4	Il Direttore Sanitario svolge sia attività clinica che manageriale?
Campo 5	Nella RSA è formalmente individuato il Risk Manager?
Campo 6	Se è stato individuato inserire nome e cognome
Campo 7	A quale professione appartiene il Risk Manager (specificare la professione: medico, personale sanitario, personale amministrativo, ecc)
Campo 8	<b>ATTIVITA' IMPLEMENTATE DALLA RSA A TEMA RISK MANAGEMENT:</b> <b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 7: Prevenzione della morte, coma o grave danno derivati da errori in terapia farmacologica</b>



	<p><b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 8:</b> Prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari</p> <p><b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 9:</b> Prevenzione degli eventi avversi conseguenti al malfunzionamento dei dispositivi medici/apparecchi elettromedicali</p> <p><b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 12:</b> Prevenzione degli errori in terapia con farmaci “look alike/sound alike - LASA”</p> <p><b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 13:</b> Prevenzione e gestione della caduta del paziente nelle strutture sanitarie</p> <p><b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 17:</b> Riconciliazione della terapia farmacologica</p> <p><b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 18:</b> Prevenzione degli errori in terapia conseguenti l’uso di abbreviazioni, acronimi, sigle e simboli</p> <p><b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 19:</b> Raccomandazione per la manipolazione delle forme farmaceutiche orali solide</p> <p><b>Procedura per la gestione dei conflitti</b></p> <p><b>E’ attivo un sistema di Incident Reporting?</b></p>
Campo 9	Specificare eventuali attività di gestione del risk management implementate nella RSA non ricomprese nel questionario sopra riportato
Campo 10	<p><b>ESIGENZE FORMATIVE:</b></p> <p><b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 7:</b> Prevenzione della morte, coma o grave danno derivati da errori in terapia farmacologica</p> <p><b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 8:</b> Prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari</p> <p><b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 9:</b> Prevenzione degli eventi avversi conseguenti al malfunzionamento dei dispositivi medici/apparecchi elettromedicali</p> <p><b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 12:</b> Prevenzione degli errori in terapia con farmaci “look alike/sound alike - LASA”</p> <p><b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 13:</b> Prevenzione e gestione della caduta del paziente nelle strutture sanitarie</p> <p><b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 17:</b> Riconciliazione della terapia farmacologica</p> <p><b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 18:</b> Prevenzione degli errori in terapia conseguenti l’uso di abbreviazioni, acronimi, sigle e simboli</p> <p><b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 19:</b> Raccomandazione per la manipolazione delle forme farmaceutiche orali solide</p> <p><b>Procedura per la gestione dei conflitti</b></p> <p><b>E’ attivo un sistema di Incident Reporting?</b></p>
Campo 11	Ha altre esigenze formative rispetto alla tematica del risk management?
Campo 12	Se ha altre esigenze formative, rispetto al tema del risk management, le indichi nella casella sottostante
<b>AREA COVID-19</b>	
Campo 13	Ha utilizzato, per gli ospiti della RSA, farmaci antivirali per il Covid-19?



Campo 14	Con riferimento all'utilizzo dei farmaci antivirali per il Covid-19 ha già effettuato un percorso formativo?
Campo 15	E' interessato a momenti formativi sulla tematica dei farmaci antivirali per il Covid-19?
Campo 16	Ritiene utile avere un contatto diretto con ATS sulle tematiche relative al Covid-19? (area vaccinazioni e farmaci antivirali)
Campo 17	Quale modalità di contatto preferisce?
Campo 18	Ha ulteriori esigenze da comunicarci?

### 3 ELABORAZIONE DATI

Il questionario è stato inviato a tutte RSA (71), le risposte pervenute sono n. 38 pari al 54% del totale.

Di seguito i dati rilevati per ogni campo:

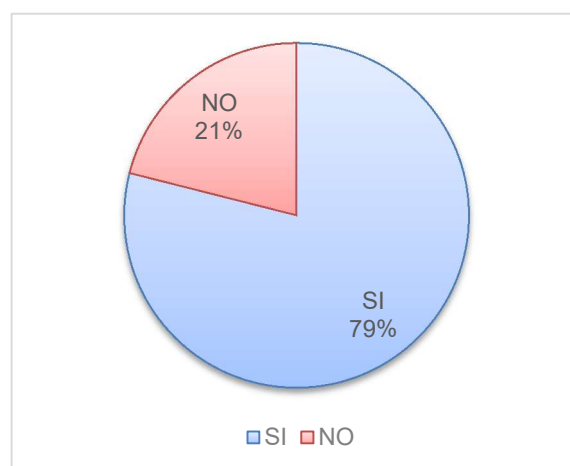
I **campi 1 e 2** ricomprendono i dati identificativi delle RSA (*denominazione RSA e Nome e cognome del Direttore Sanitario*).

Il **campo 3** *Anni di esperienza in unità d'offerta sociosanitarie* rileva che, tra le risposte pervenute, l'esperienza varia tra l'anno e gli oltre 33 anni; inoltre, emerge che n. 24 Direttori Sanitari hanno un'esperienza maggiore a 15 anni e n. 17 maggiore a 20 anni.

**Campo 4:** *Il Direttore Sanitario svolge sia attività clinica che manageriale?*

SI: 30

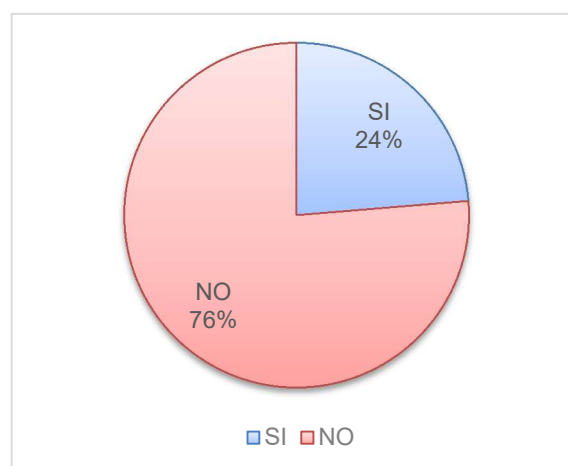
NO: 8



**Campo 5:** *Nella RSA è formalmente individuato il Risk Manager?*

SI: 9

NO: 29



Nel **campo 6** è stato inserito *nome e cognome del Risk Manager*, laddove presente.

Il **campo 7:** *A quale professione appartiene il Risk Manager (specificare la professione: medico, personale sanitario, personale amministrativo, ecc)* evidenzia quanto segue:

- n. 5 medico
- n. 1 infermiere
- n. 1 personale sanitario (non specificato)
- n. 1 personale amministrativo

Oltre quelli identificati, la situazione nelle RSA, rispetto a Risk Manager non formalmente identificati è la seguente:

- n. 4 medico
- n. 4 direzione sanitaria
- n. 3 personale amministrativo
- n. 1 è stato definito “professione trasversale”
- n. 1 è stato definito “collaborazione tra la direzione di struttura e il responsabile sanitario ed il coordinamento assistenziale ed infermieristico”

Infine n. 17 non sono stati individuati.

**Campo 8:** *ATTIVITA' IMPLEMENTATE DALLA RSA A TEMA RISK MANAGEMENT*

In questo campo sono stati inseriti i quesiti definiti da Regione Lombardia (Linee Operative Risk Management in Sanità Anno 2023 – allegato 4 “questionario ATS per RSA 2023”).

Di seguito il dettaglio:



<b>ATTIVITA' IMPLEMENTATA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 7:</b> <i>Prevenzione della morte, coma o grave danno derivati da errori in terapia farmacologica</i>	84%	16%
<b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 8:</b> <i>Prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari</i>	68%	32%
<b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 9:</b> <i>Prevenzione degli eventi avversi conseguenti al malfunzionamento dei dispositivi medici/apparecchi elettromedicali</i>	65%	35%
<b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 12:</b> <i>Prevenzione degli errori in terapia con farmaci "look alike/sound alike - LASA"</i>	84%	16%
<b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 13:</b> <i>Prevenzione e gestione della caduta del paziente nelle strutture sanitarie</i>	95%	5%
<b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 17:</b> <i>Riconciliazione della terapia farmacologica</i>	87%	13%
<b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 18:</b> <i>Prevenzione degli errori in terapia conseguenti l'uso di abbreviazioni, acronimi, sigle e simboli</i>	84%	16%
<b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 19:</b> <i>Raccomandazione per la manipolazione delle forme farmaceutiche orali solide</i>	76%	24%
<b>Procedura per la gestione dei conflitti</b>	60%	40%
<b>E' attivo un sistema di Incident Reporting?</b>	74%	26%

**Campo 9:** Specificare eventuali attività di gestione del risk management implementate nella RSA non ricomprese nel questionario sopra riportato.

Di seguito le risposte pervenute da 13 RSA (pari al 34%):

- n. 1 RSA "Analisi segnalazione eventi avversi, eventi sentinella, near miss events; audit di Root Causes Analysis, gestione delle emergenze, prevenzione e gestione infortuni operatore, prevenzione e gestione rischio allontanamento Ospite"
- n. 1 RSA "Programma di audit interno con utilizzo di specifiche check-list"
- n. 1 RSA "Prevenzione e gestione dell'allontanamento dell'ospite da RSA"
- n. 1 RSA "Piano Operativo Pandemico" e "procedura ICA"
- n. 2 RSA "Prevenzione degli eventi avversi correlati all'utilizzo delle contenzioni"
- n. 1 RSA "Prevenzione dell'incolumità generale dell'ospite in RSA"
- n. 1 RSA "Prevenzione degli errori legati all'uso della contenzione fisica"
- n. 1 RSA "Registro infezioni, cruscotto indicatori"
- n. 1 RSA "Inserimento di un'analisi di rischio clinico come obiettivo all'interno del sistema qualità certificata"
- n. 1 RSA "Audit clinici routinari e su segnalazione"
- n. 1 RSA "Formazione su tematiche oggetto di incident reporting occorse in altri setting in capo al medesimo Ente Gestore quale azione preventiva"



- n. 1 RSA “Programma di auditing interno con utilizzo di specifiche check-list e modalità safety walkaround”.

### Campo 10: ESIGENZE FORMATIVE

In questo campo sono stati inserite le tematiche relative alle esigenze formative rispetto alle attività riportate nel campo 8.

Di seguito il dettaglio:

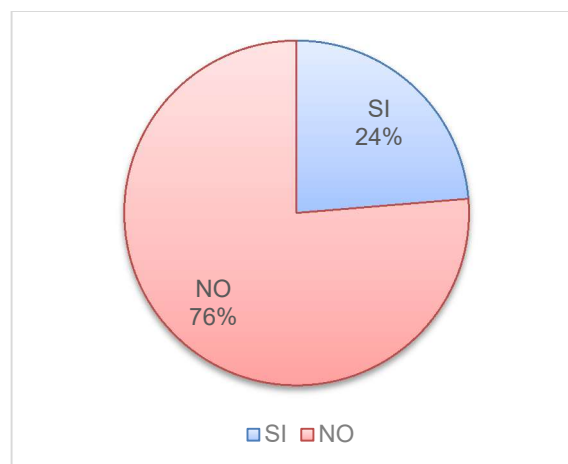
<b>ESIGENZE FORMATIVE</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 7: Prevenzione della morte, coma o grave danno derivati da errori in terapia farmacologica</b>	45%	55%
<b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 8: Prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari</b>	74%	26%
<b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 9: Prevenzione degli eventi avversi conseguenti al malfunzionamento dei dispositivi medici/apparecchi elettromedicali</b>	40%	60%
<b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 12: Prevenzione degli errori in terapia con farmaci “look alike/sound alike - LASA</b>	45%	55%
<b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 13: Prevenzione e gestione della caduta del paziente nelle strutture sanitarie</b>	53%	47%
<b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 17: Riconciliazione della terapia farmacologica</b>	55%	45%
<b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 18: Prevenzione degli errori in terapia conseguenti l'uso di abbreviazioni, acronimi, sigle e simboli</b>	42%	58%
<b>Raccomandazione Ministero della Salute n. 19: Raccomandazione per la manipolazione delle forme farmaceutiche orali solide</b>	47%	53%
<b>Procedura per la gestione dei conflitti</b>	66%	34%
<b>Sistema di Incident Reporting</b>	68%	32%



**Campo 11:** *Ha altre esigenze formative rispetto alla tematica del risk management?*

SI: 9

NO: 29



Nel **campo 12** sono state inserite le ulteriori esigenze, compilate da n. 7 RSA, di seguito le aree:

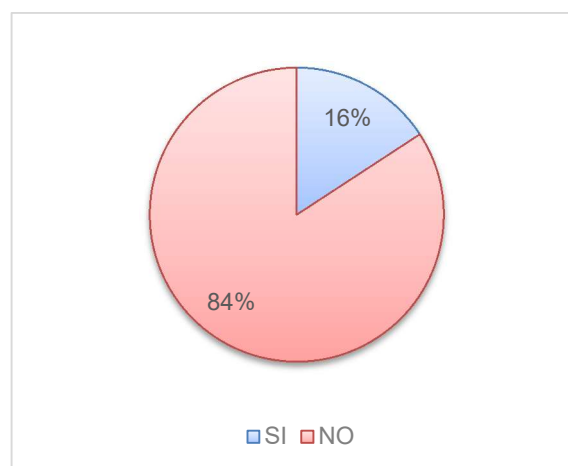
- Cure Palliative (n. 2 RSA)
- Malattie Infettive (n. 1 RSA)
- Prevenzione e controllo delle infezioni nelle strutture socio-sanitarie, le buone prassi nella gestione dei germi multi-resistenti (n. 1 RSA)
- Raccomandazione Ministero della Salute n. 12,18,19 (n. 1 RSA)
- Formazione per Risk Manager (n.1 RSA)
- Formazione completa (n. 1 RSA)

Oltre alla tematica del Risk management il questionario ha preso in considerazione anche attività legate al COVID-19.

**Campo 13:** *Ha utilizzato, per gli ospiti della RSA, farmaci antivirali per il Covid-19?*

SI: 6

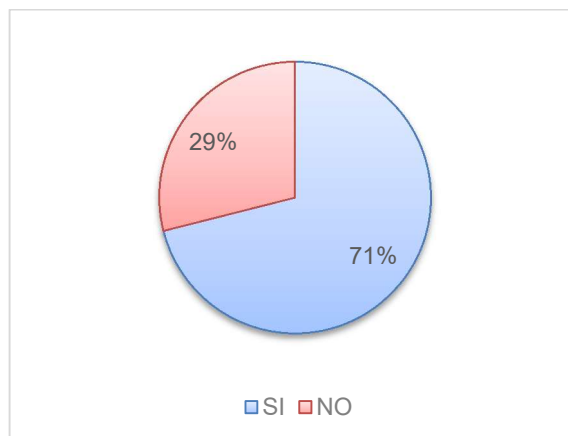
NO: 32





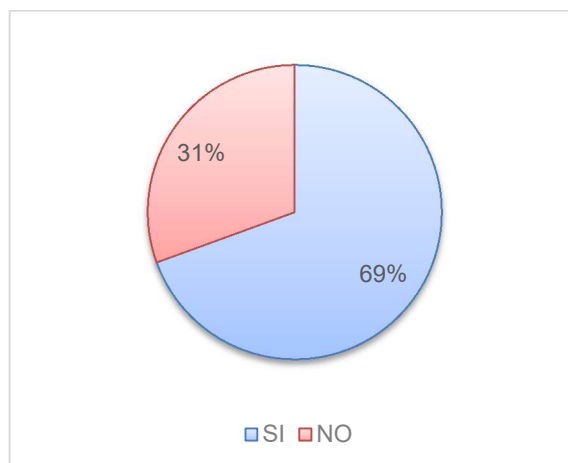
**Campo 14:** *Con riferimento all'utilizzo dei farmaci antivirali per il Covid-19 ha già effettuato un percorso formativo?*

SI: 27  
NO: 11



**Campo 15:** *E' interessato a momenti formativi sulla tematica dei farmaci antivirali per il Covid-19?*

SI: 25  
NO: 13

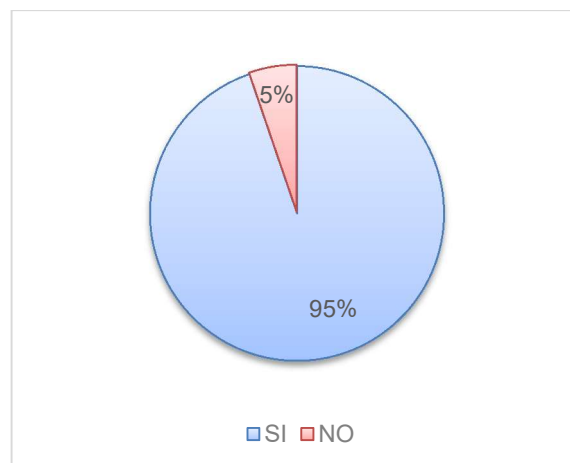




**Campo 16:** *Ritiene utile avere un contatto diretto con ATS sulle tematiche relative al Covid-19?(area vaccinazioni e farmaci antivirali)*

SI: 36

NO: 2



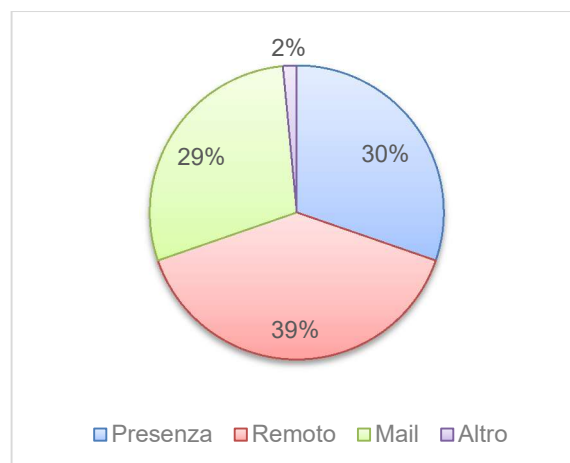
**Campo 17:** *Quale modalità di contatto preferisce?*

Incontri in presenza: 20

Incontri da remoto: 26

Mail informative: 19

Altro: 1



**Campo 18:** *Ha ulteriori esigenze da comunicarci?*

E' emersa l'esigenza di un contatto diretto sulla prevenzione e sorveglianza delle malattie infettive e sugli eventi avversi nell'ambito sanitario e nei rapporti tra le persone.



---

## 4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI

---

Dall'indagine svolta emerge che, rispetto alla tematica del Risk Management la situazione a livello territoriale si presenta variegata con una parte di RSA in cui non è stato formalmente individuato il Risk Manager (percentuale del 76%).

Tra le attività maggiormente implementate (percentuale del 95%) vi è la **Raccomandazione Ministero della Salute n. 13: Prevenzione e gestione della caduta del paziente nelle strutture sanitarie**.

Tra le attività, invece, implementate in maniera minore vi è la **Procedura per la gestione dei conflitti** (percentuale del 40%).

Alcune RSA (13, pari al 34%) hanno implementato ulteriori attività, specificate nel paragrafo precedente.

Rispetto alle esigenze formative la richiesta maggiore, espressa dal 74% delle RSA, è relativa alla **Raccomandazione Ministero della Salute n. 8: Prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari**.

La richiesta minore (60%) è relativa alla **Raccomandazione Ministero della Salute n. 9: Prevenzione degli eventi avversi conseguenti al malfunzionamento dei dispositivi medici/apparecchi elettromedicali**.

Per quanto riguarda l'area Covid-19 il 69% delle RSA è interessato a momenti formativi sulla tematica dei farmaci antivirali. Il 95% delle RSA ritiene utile avere un contatto diretto con ATS rispetto la tematica della vaccinazione anticovid-19 e farmaci antivirali.

Per quanto riguarda la modalità di contatto emerge che la maggioranza (n.33 RSA) preferisce incontri (sia in presenza che da remoto) mentre le restanti (n.5 RSA) prediligono il solo contatto tramite comunicazioni via mail.

---

## 5 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

---

Dall'indagine svolta emergono le seguenti proposte di miglioramento:

- individuazione del Risk Manager e delle attività legate a questa funzione in tutte le RSA del territorio;
- strutturazione di momenti formativi sulle tematiche legate al Risk Management
- mantenimento/implementazione di canali diretti con le competenti strutture di ATS riguardo tematiche specifiche (es. vaccinazioni, prevenzione e sorveglianza delle malattie infettive e sugli eventi avversi nell'ambito sanitario e nei rapporti tra le persone).



---

## 6 ANALISI DELLE ESIGENZE DEI CLIENTI

---

Dall'indagine svolta emerge un'esigenza fondamentale di tipo formativo (i dettagli sono esplicitati nei campi 10, 11, 12 e 15).

Inoltre, nel campo 18, è emersa l'esigenza di un contatto diretto sulla prevenzione e sorveglianza delle malattie infettive e sugli eventi avversi nell'ambito sanitario e nei rapporti tra le persone.