



**2° CONGRESSO  
NAZIONALE SIEMS**

**L'EMERGENZA SANITARIA TERRITORIALE**  
*tra complessità, sostenibilità ed innovazione*



**2° CONGRESSO  
NAZIONALE SIEMS**

**EVOLUZIONE E INTEGRAZIONE DEL SISTEMA  
DI EMERGENZA SANITARIO**

## **Gestione del rischio clinico: i punti critici**

**Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) – Regione Lombardia**

Stefania Favetti – S.S. Qualità, risk management e internal auditing

Fabrizio Mosca – AAT 118 Lecco

[www.areu.lombardia.it](http://www.areu.lombardia.it)

24 novembre 2022

**23-25 NOVEMBRE 2022, AREZZO**



## 2° CONGRESSO NAZIONALE SIEMS

# L'EMERGENZA SANITARIA TERRITORIALE

*tra complessità, sostenibilità ed innovazione*



2° CONGRESSO  
NAZIONALE SIEMS



### EVOLUZIONE E INTEGRAZIONE DEL SISTEMA DI EMERGENZA SANITARIO

#### Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU)

- 3 Centrali Uniche di Risposta NUE 112
- 4 Sale Operative Regionali Emergenza Urgenza 118
- 12 Articolazioni Aziendali Territoriali
- 1 Centrale Numero Europeo Armonizzato 116117
- 463 Mezzi di Soccorsi di Base
- 93 Mezzi di Soccorso Avanzato (di cui 5 elisoccorso)

#### Dati di attività 2021

4.417.537 Chiamate NUE 112  
1.133.094 Eventi 118  
978.476 Missioni di soccorso primario  
864.242 Persone soccorse  
1.288.313 Chiamate NEA 116117  
Circa 2.800 operatori sanitari, tecnici, amministrativi  
Circa 35.000 soccorritori attivi

24 novembre 2022



Gestire il rischio «clinico»: alcuni punti critici



- a) **Rischio**: non solo clinico → **modello integrato** che comprende tutte le tipologie di rischio (rischio «organizzativo», patrimoniale, cyber, di immagine, etc.)
- b) **Approccio integrato** **qualità e risk management** nell'ambito delle attività ordinarie
- c) **Segnalazione** (tempestiva) degli eventi significativi
- d) Identificazione delle **azioni di miglioramento**: realizzabili, attivabili in tempi contenuti, sostenibili + valutazione efficacia
- e) **Riscontro** al soggetto che ha segnalato l'evento e a tutti gli interlocutori interessati (→ significativo numero e diverse tipologie di interlocutori: necessità di adeguare metodi e strumenti)



**DOCUMENTO 01  
PIANO QUALITÀ E RISK MANAGEMENT 2022**

**1. Oggetto e campo di applicazione**

Il presente documento riporta la pianificazione delle attività inerenti qualità e risk management per l'anno 2022, nell'ambito dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU).

**b) Strumenti e metodologie**

Gli strumenti e le metodologie (così come definiti al punto 4 del presente documento) utilizzati nell'ambito delle attività di gestione della qualità e del rischio sono rappresentati da:

- la normativa ISO 9000;
- gli standard Joint Commission;
- le Raccomandazioni per gli operatori del Ministero della Salute applicabili, del tutto o in parte, alla realtà aziendale (rif. n. 5, 7, 8, 9, 11, 12, 15, 16, 18);
- la raccolta degli eventi significativi (incident reporting);
- i focus group;
- la FMEA/FMECA;
- la RCA;
- il SEA;
- l'analisi SWOT;
- l'audit clinico;
- l'internal auditing (attività in capo alla S.S. Qualità e risk management dal gennaio 2017).

L'esperienza di AREU



24 novembre 2022



**GRUPPI ANALISI EVENTI (GAE)**

- Attivi a livello locale, per tutte le articolazioni dell'Agenzia
- Multiprofessionali
- Attività dei GAE: rientra tra gli obiettivi assegnati

**Attività:**

- analisi degli eventi significativi individuati
- identificazione di best practice, criticità, spunti di riflessione
- ricerca e proposta di possibili soluzioni (ambito locale e regionale)
- condivisione, locale e regionale, dell'evento → sensibilizzazione + «ritorno»





**Evento significativo:** *“qualsiasi evento che un **membro dell'equipe** ritiene essere rilevante in termini reali o potenziali nell'assistenza ai pazienti”* (tradotta e adattata da Pringle et al. 1994)

→ Eventi di soccorso rilevanti (complessi, tipici, critici ...), con esito non necessariamente indesiderato per il paziente

**Fonti per la rilevazione degli eventi significativi**

- Incident reporting
- Segnalazioni degli utenti e degli interlocutori istituzionali (es. ospedali)
- Richieste di accesso alla documentazione sanitaria
- Indicatori / documentazione sanitaria



## 2° CONGRESSO NAZIONALE SIEMS

# L'EMERGENZA SANITARIA TERRITORIALE

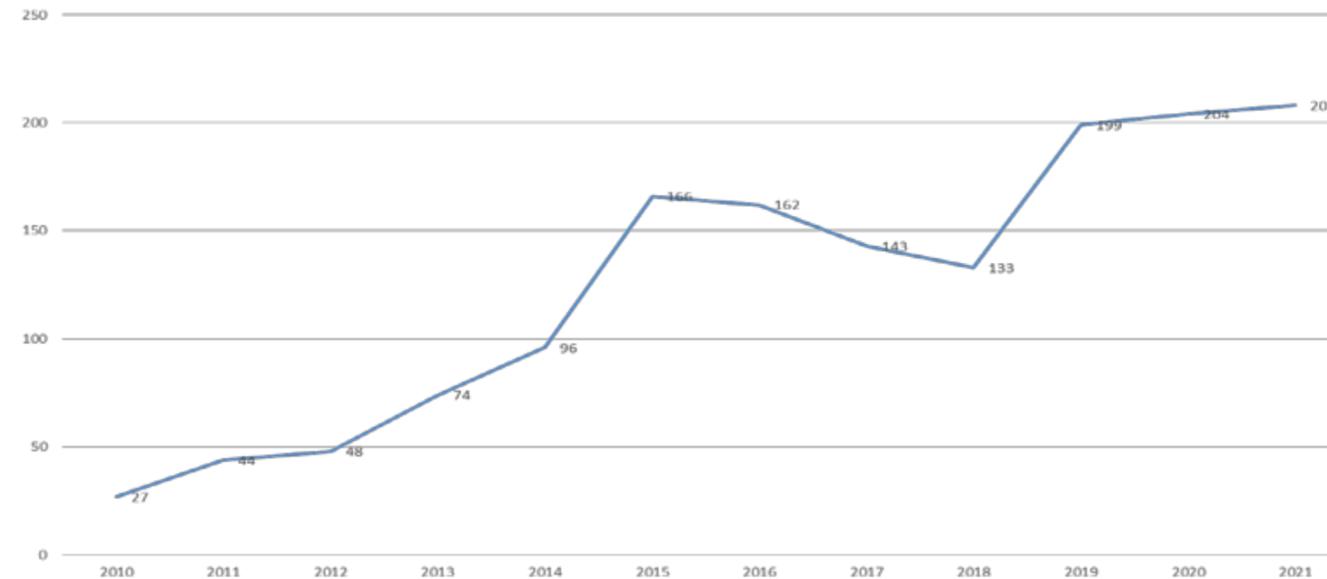
*tra complessità, sostenibilità ed innovazione*



2° CONGRESSO NAZIONALE SIEMS

## EVOLUZIONE E INTEGRAZIONE DEL SISTEMA DI EMERGENZA SANITARIO

Eventi segnalati (2010 - 2021)



24 novembre 2022



## 2° CONGRESSO NAZIONALE SIEMS

# L'EMERGENZA SANITARIA TERRITORIALE

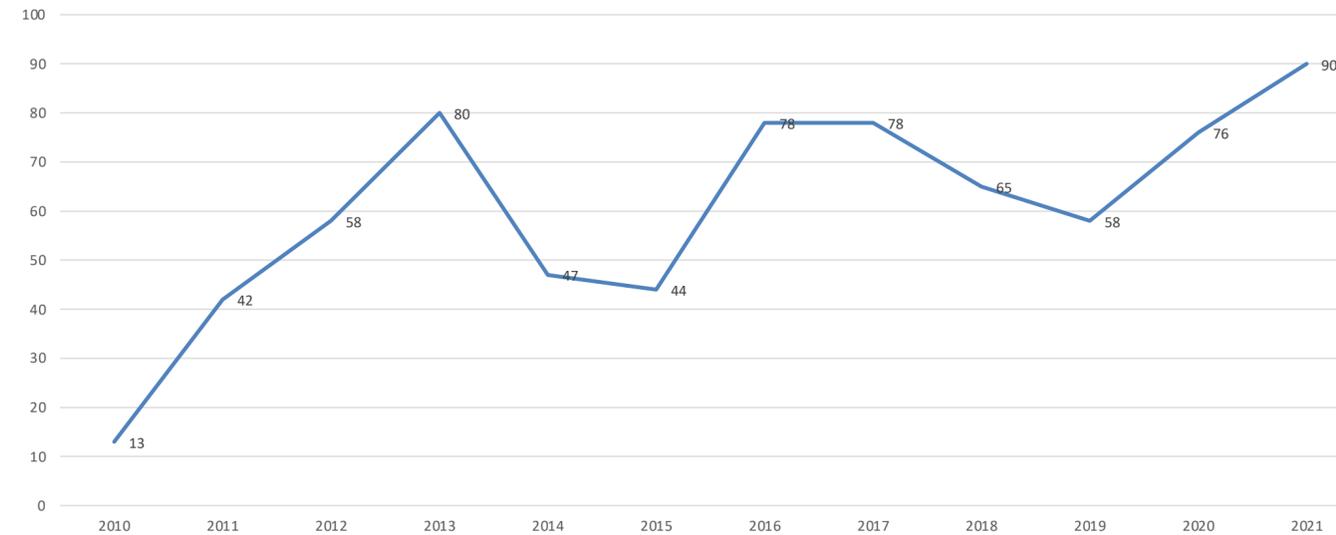
*tra complessità, sostenibilità ed innovazione*



2° CONGRESSO NAZIONALE SIEMS

## EVOLUZIONE E INTEGRAZIONE DEL SISTEMA DI EMERGENZA SANITARIO

Numero segnalazioni «significative» (2010 - 2021)



24 novembre 2022

23-25 NOVEMBRE 2022, AREZZO



**Un punto critico nella gestione del rischio**



**Atti di violenza segnalati (2019 – primo semestre 2022)**

2019: **33** (1 evento sentinella)

2020: **33**

2021: **45** (1 evento sentinella)

2022 (primo semestre): **28**

Fonte: attività di risk management (incident reporting)

**Tipologia di eventi**

**Aggressioni fisiche** severe (anche con armi) e minori

**Aggressioni verbali**

**Minacce di morte, intimidazioni** (anche telefoniche)

**Inseguimento** dei mezzi di soccorso da parte di veicoli terzi

**«Assalti»** ai mezzi di soccorso

**Danneggiamento** di mezzi di soccorso e attrezzature

**Molestie sessuali**



## 2° CONGRESSO NAZIONALE SIEMS

# L'EMERGENZA SANITARIA TERRITORIALE

*tra complessità, sostenibilità ed innovazione*



2° CONGRESSO  
NAZIONALE SIEMS

### Mamma sta male, arrivano i soccorsi Un figlio aggredisce i volontari Cri

**Tirano, assalto nella notte all'ambulanza: "In otto volevano picchiare un ferito"**

Un grave episodio con vittime anche i soccorritori. La presidente della Croce Rossa denuncia e incontra il prefetto

### «Ho paura, ma non appenderò al chiodo la divisa di Croce rossa»

**Dalmine.** La volontaria aggredita domenica dai familiari di una donna che stava soccorrendo. Pugni, calci, 15 giorni di prognosi. «Penso all'anziana morta: magari si sarebbe potuta salvare»

### Traffico bloccato, sputi e insulti ai soccorritori

La reazione incontrollata di un conducente per l'ambulanza ferma in mezzo alla strada

### EVOLUZIONE E INTEGRAZIONE DEL SISTEMA DI EMERGENZA SANITARIO

**INTOLLERABILE**

**Arriva l'ambulanza, gruppo di teppisti picchia uno dei soccorritori e lo manda in ospedale**

*E' accaduto a Melzo venerdì 11 febbraio 2022. Vittima l'autista di un'autolettiga della Vignate soccorso*

### Milano, sassi contro l'ambulanza

**Green pass e vaccini: ma la Croce Verde viene insultata**

*I volontari hanno sottolineato l'importanza di sottoporsi alla somministrazione e come funziona la certificazione*

**Ruba il telefono al capo dell'ambulanza che ha soccorso l'amico ubriaco**

*L'uomo è stato scoperto e arrestato*

24 novembre 2022



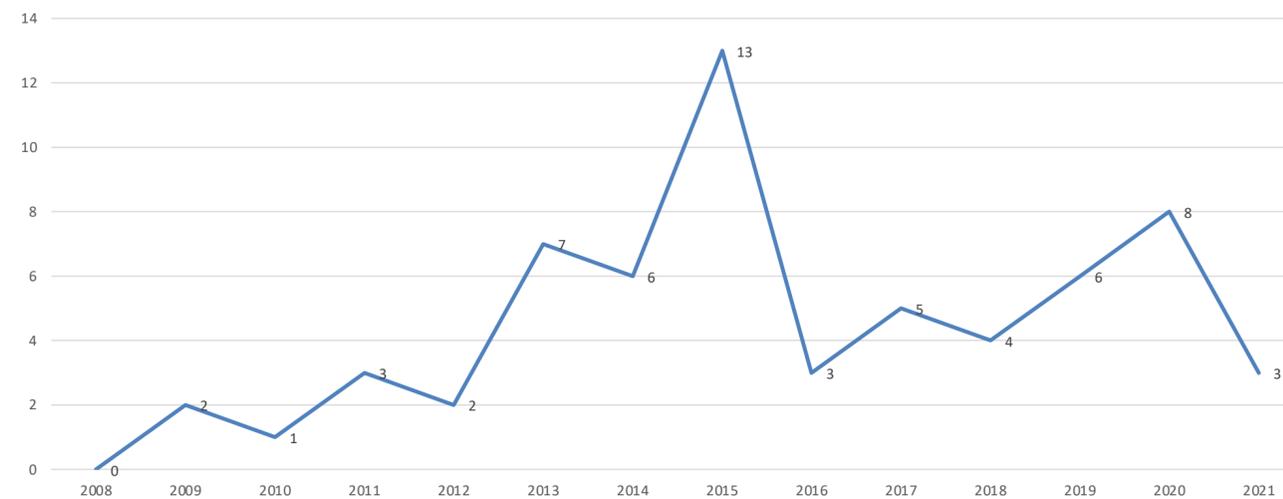
#### Le azioni di miglioramento

- **Confronto** sui singoli eventi
- **Formazione**
- Confronto con **Forze di Polizia** a livello locale e regionale
- App **Where Are U** installata sui telefoni di servizio
- **Istruzioni operative**: attivazione Forze di Polizia da Sala Operativa
- **Codice comunicativo** per richiesta soccorso (équipe → Sala Operativa/NUE 112)
- **Survey** (2021: personale sanitario e tecnico, 2022: soccorritori)
- Iniziativa di comunicazione per il **12 marzo 2022**
- Progetto **bodycam**
- **Supporto psicologico** agli operatori (peer supporter e psicologi)
- **Materiale multimediale**





**Richieste di risarcimento pervenute ad AREU  
(2010 - 2021)**



24 novembre 2022



In ottemperanza a quanto richiesto dall'art. 4 comma 3 della Legge n. 24 del 8 marzo 2017 "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie" si riporta di seguito il prospetto recante il numero di richieste di risarcimento liquidate nel periodo 2008 - 2020 e l'importo complessivo liquidato.

Anno	Richieste di risarcimento liquidate (numero)	Importo complessivo liquidato (Euro)	
		da AREU	dalla/e Compagnia/e di assicurazione
2008	0	0	0
2009	0	0	0
2010	0	0	0
2011	0	0	0
2012	0	0	0
2013	1	0	484,00
2014	4	0	5.677,52
2015	0	0	0
2016	1	0	7.500,00
2017	0	0	0
2018	1	0	1.464,00
2019	0	0	0
2020	0	0	0
2021	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>15.125,52</b>



**2° CONGRESSO  
NAZIONALE SIEMS**

**L'EMERGENZA SANITARIA TERRITORIALE**  
*tra complessità, sostenibilità ed innovazione*



**2° CONGRESSO  
NAZIONALE SIEMS**

**EVOLUZIONE E INTEGRAZIONE DEL SISTEMA  
DI EMERGENZA SANITARIO**



24 novembre 2022

**23-25 NOVEMBRE 2022, AREZZO**

### **Delitti in materia di violazione del diritto d'autore (Art. 25-novies, D.Lgs. n. 231/2001) [articolo aggiunto dalla L. n. 99/2009]**

- Messa a disposizione del pubblico, in un sistema di reti telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, di un'opera dell'ingegno protetta, o di parte di essa (art. 171, legge n.633/1941 comma 1 lett. a) bis)
- Reati di cui al punto precedente commessi su opere altrui non destinate alla pubblicazione qualora ne risulti offeso l'onore o la reputazione (art. 171, legge n.633/1941 comma 3)
- Abusiva duplicazione, per trarne profitto, di programmi per elaboratore; importazione, distribuzione, vendita o detenzione a scopo commerciale o imprenditoriale o concessione in locazione di programmi contenuti in supporti non contrassegnati dalla SIAE; predisposizione di mezzi per rimuovere o eludere i dispositivi di protezione di programmi per elaboratori (art. 171-bis legge n.633/1941 comma 1)
- Riproduzione, trasferimento su altro supporto, distribuzione, comunicazione, presentazione o dimostrazione in pubblico, del contenuto di una banca dati; estrazione o reimpiego della banca dati; distribuzione, vendita o concessione in locazione di banche di dati (art. 171-bis legge n.633/1941 comma 2)
- Abusiva duplicazione, riproduzione, trasmissione o diffusione in pubblico con qualsiasi procedimento, in tutto o in parte, di opere dell'ingegno destinate al circuito televisivo, cinematografico, della vendita o del noleggio di dischi, nastri o supporti analoghi o ogni altro supporto contenente fonogrammi o videogrammi di opere musicali, cinematografiche o audiovisive assimilate o sequenze di immagini in movimento; opere letterarie, drammatiche, scientifiche o didattiche, musicali o drammatico musicali, multimediali, anche se inserite in opere collettive o composite o banche dati; riproduzione, duplicazione, trasmissione o diffusione abusiva, vendita o commercio, cessione a qualsiasi titolo o importazione abusiva di oltre cinquanta copie o esemplari di opere tutelate dal diritto d'autore e da diritti connessi; immissione in un sistema di reti telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, di un'opera dell'ingegno protetta dal diritto d'autore, o parte di essa (art. 171-ter legge n.633/1941)
- Mancata comunicazione alla SIAE dei dati di identificazione dei supporti non soggetti al contrassegno o falsa dichiarazione (art. 171-septies legge n.633/1941)
- Fraudolenta produzione, vendita, importazione, promozione, installazione, modifica, utilizzo per uso pubblico e privato di apparati o parti di apparati atti alla decodificazione di trasmissioni audiovisive ad accesso condizionato effettuate via etere, via satellite, via cavo, in forma sia analogica sia digitale (art. 171-octies legge n.633/1941).

**[Torna all'inizio](#)**