



SINISTRI/RECLAMI 2023

Letteratura/Normativa di riferimento	Legge 8 marzo 2017, n.24 Certificazione ISO 9001-2015
Descrizione dello strumento /flusso informativo	<p>All'interno della Casa di Cura è presente una procedura per la gestione dei reclami e una procedura per la gestione dei contenziosi/sinistri. Il Sistema di gestione delle segnalazioni degli utenti rappresenta una delle principali fonti informative della gestione del rischio e consente di indicare aree organizzative che necessitano di miglioramento. In particolare rivestono interesse ai fini della gestione del rischio le segnalazioni aventi carattere di reclamo riferito ad aspetti tecnico-professionali, ovvero alla qualità della prestazione sanitaria, agli aspetti deontologici, all'assistenza ed alle informazioni sul percorso di cura erogato. Per i reclami ritenuti a potenziale rischio di risarcimento, è prevista la condivisione del reclamo con il Nucleo Gestione Sinistri costituito da ufficio legale, medico legale, Direzione Sanitaria.</p> <p>Ad ogni reclamo viene data una risposta scritta (in alcuni casi preceduta da comunicazione telefonica). L'incontro diretto tra l'utente che ha fatto la segnalazione e il professionista coinvolto è una ulteriore modalità di risoluzione del reclamo. La stessa modalità viene adottata sia per l'area sanitaria sia per l'area amministrativa. Il nucleo gestione sinistri/contenziosi ha lo scopo di analizzare e valutare i contenziosi, individuare le azioni di miglioramento necessarie a prevenirne il riaccadimento. Annualmente viene prodotto uno specifico report tra compagnia assicuratrice, ufficio legale della Casa di Cura e risk manager: reportistica della sinistrosità, aree maggiormente interessate, professionisti coinvolti, costi a carico della Casa di Cura, costi sostenuti dalla compagnia assicuratrice, aree specialistiche maggiormente coinvolte. L'attuale modalità gestionale dei sinistri/reclami assicura una più diretta conoscenza da parte della struttura del fenomeno della sinistrosità e una risposta rapida per l'utenza</p>
Analisi del rischio ed eventuali criticità/aree di intervento	<p>Nel 2023 sono pervenute 5 richieste di risarcimento.</p> <p>10 sinistri sono stati denunciati, in riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none">• diagnosi• intervento chirurgico• post-operatorio• procedura endoscopica• contestazioni generiche



Direttore Sanitario: Dott.ssa Katuscia Sponsano

	<p>Un procedimento civile è stato concluso senza riconoscimento di colpa medica in capo alla Casa di Cura, né pagamento di alcuna somma.</p> <p>40 è il numero di reclami pervenuti: 10 sono risultati di natura sanitaria e 17 amministrativa e 13 ibridi. Tutti i reclami sono stati gestiti e risolti secondo i tempi e le modalità contenuti nella procedura sui reclami.</p>
Interventi/azioni correttive e di miglioramento effettuate nel periodo di riferimento	<p>Incontri fra i professionisti coinvolti e gli utenti per approfondire e/o per gestire direttamente il reclamo: ciò nell'intento di migliorare i rapporti con l'utenza e di recuperare un rapporto di fiducia fra le parti.</p>
Valutazione dei risultati e prospettive future	<p>L'analisi delle richieste di risarcimento / reclami per presunta responsabilità professionale sanitaria ha consentito di acquisire conoscenza e rilevanza del fenomeno, elementi ai fini del rischio clinico - dati a supporto delle schede di valutazione dei medici - informazioni in merito alle esigenze formative su cui orientarsi per la programmazione, infine di individuare aree organizzative meritevoli di miglioramento.</p> <p>Obiettivi raggiunti:</p> <ul style="list-style-type: none">- Condivisione e valutazione dei Sinistri/Reclami in tempi brevi in modo da dare risposte concrete agli utenti.- Aggiornamento in tempo reale del data base con il numero di sinistri /reclami, valutazione dell'andamento nel tempo, monitoraggio dei reclami che evolvono in sinistri.- Tracciabilità della gestione del sinistro/reclamo dal momento della segnalazione al momento della conclusione del caso.- Formulazione in tempi brevi di un parere medico-legale con l'espressione di un giudizio valutativo sulla eventuale "tenuta" del caso in giudizio, cui può conseguire o meno la scelta di una soluzione transattiva in sede stragiudiziale.- Valutazione di quanti e quali sinistri rientrano tra gli eventi sentinella, tra gli incident, e - quando possibile - valutazione della loro prevenibilità.- Riorganizzazione del gruppo di gestione del contenzioso



Anno 2023 n. richieste risarcimento	n. sinistri liquidati	n. sinistri relativi all'anno 2023
5	7	10

Distribuzione dei Sinistri per tipologia dell'evento - anno 2023

Diagnosi	Intervento chirurgico	Post-operatorio	Procedura endoscopica	Contestazione generica
1	3	2	1	3

Tabella riepilogativa

Anno	Numero sinistri	Liquidati in euro
2015	10	112.282,46
2016	9	10.740,86
2017	12	36.302,67
2018	5	460.635,37
2019	8	56.664,91
2020	3	31.653,77
2021	2	183.489
2022	7	49.419
2023	7	380.241,71

Redazione: Paolo Santopadre Risk Manager