



GRC
Centro Regionale
Gestione Rischio Clinico
e Sicurezza del Paziente

I sistemi di reporting come fonte di apprendimento per la sicurezza del paziente

Michela Tanzini – Francesco Ranzani - Centro GRC Toscana



Sistemi segnalazione e apprendimento (RLS)

*In un mondo ideale, tutti gli eventi che si verificano all'interno del servizio sanitario e che causano danni o potrebbero causarne ai pazienti dovrebbero essere **riconosciuti e gestiti rapidamente** in prima linea in modo appropriato da personale attento e competente.*

*Le segnalazioni sugli incidenti dovrebbero **essere esaminate e analizzate da un team dedicato alla sicurezza dei pazienti**, da specialisti che lavorano per identificare i rischi più importanti per la sicurezza delle cure e per **coordinare sistematicamente, approfondimenti e analisi non punitivi su tali problemi**.*

*L'azione risultante dall'analisi dovrebbe portare alla **riprogettazione delle strategie politiche sanitarie, alla revisione dei processi di cura e delle procedure e determinare dei cambiamenti alle pratiche di assistenza clinica e negli stili di lavoro individuali e di team**.*

*Le analisi e gli approfondimenti dovrebbero essere svolti in un **clima di fiducia dove la cultura della colpa (blame culture) e la punizione dovrebbero essere assenti**, e dove solo in rare circostanze dovrebbero verificarsi azioni disciplinari o sanzioni penali.*

Sir Liam Donaldson
Patient Safety Envoy
World Health Organization



Patient Safety Incident Reporting
and Learning Systems
Technical report and guidance



Barriere alla segnalazione

- *Pochi leader sufficientemente competenti e appassionati a coinvolgere gli operatori sanitari nella analisi e ricerca di azioni per rendere le cure più sicure*
- *Mancanza di trasparenza*
- *Paura di essere puniti o biasimati per avere riferito una criticità del sistema*
- *Difficoltà degli operatori sanitari di riferire liberamente su eventi errori, quasi incidenti, rischi*
- *Poca preparazione e formazione per analizzare adeguatamente il volume delle segnalazioni generate*
- *Scarse evidenze su come ridurre e prevenire eventuali rischi e danni attraverso i sistemi di segnalazione e apprendimento*



Patient Safety Incident Reporting
and Learning Systems
Technical report and guidance

Sir Liam Donaldson
Patient Safety Envoy
World Health Organization



GRC
Centro Regionale
Gestione Rischio Clinico
e Sicurezza del Paziente



Regione Toscana



Sistemi segnalazione e apprendimento (RLS)

I sistemi di segnalazione

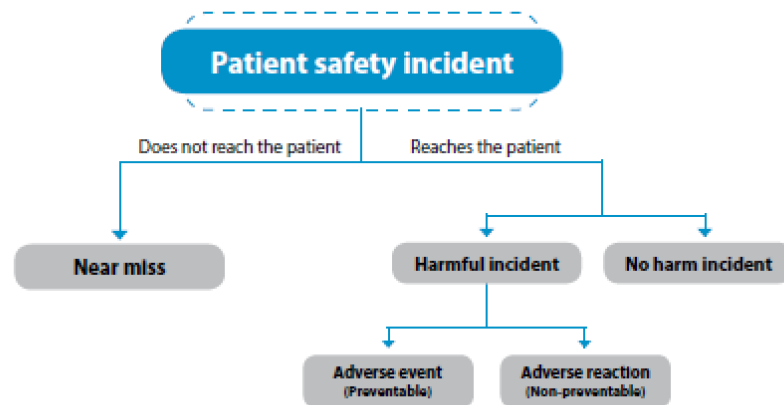
- contribuiscono al miglioramento del sistema (continuous improvement in delivery care)
- il loro focus è l'apprendimento
- la segnalazione è volontaria
- promuovono la cultura della segnalazione
- servono per ridurre il numero di errori e di incidenti e migliorare le performance

Eventi gestiti nei sistemi di segnalazione e apprendimento

I sistemi di segnalazione e apprendimento non rappresentano l'unica fonte di rilevazione di possibili rischi da prevenire.

Devono rientrare in un **meccanismo più ampio di cultura generale della curiosità e della comprensione su come si verifica un evento avverso**, l'individuazione di possibili fonti di rischio per i pazienti, insieme a regole e processi di analisi strutturati e metodi efficaci per attuare un cambiamento basato su questi apprendimenti

Figure 1. Classification of patient safety incidents



Source: World Health Organization

infezioni acquisite durante la degenza
errori di terapia o nello svolgimento di specifiche procedure
cadute, diagnosi mancate, ritardate, errate,
percezione negativa del loro vissuto nell'assistenza
problemi legati all'appropriatezza, ai devices, ecc.

Fattori abilitanti sistemi di segnalazione e apprendimento (RLS)

- risorse finanziarie
- infrastruttura tecnologica
- tecnici qualificati
- investigatori e altro personale
- riservatezza e politiche di sicurezza dei dati
- capacità di analisi, approfondimento e interpretazione dei dati raccolti
- protocolli per affrontare i problemi di governance clinica
- regole e canali di segnalazione
- feedback e diffusione delle lezioni apprese



Caratteristiche RLS

NON PUNITIVO

- né chi segnala, né chi è coinvolto nell'evento deve essere punito. La segnalazione deve essere confidenziale

CONFIDENZIALE

- identità segnalatore non divulgabile a terzi

INDIPEDENTE

- da qualsiasi autorità che può punire il segnalatore o l'organizzazione

ESPERTI DI ANALISI

- valutazione delle segnalazioni da parte di esperti formati all'individuazione le cause sottostanti al sistema

TEMPESTIVO

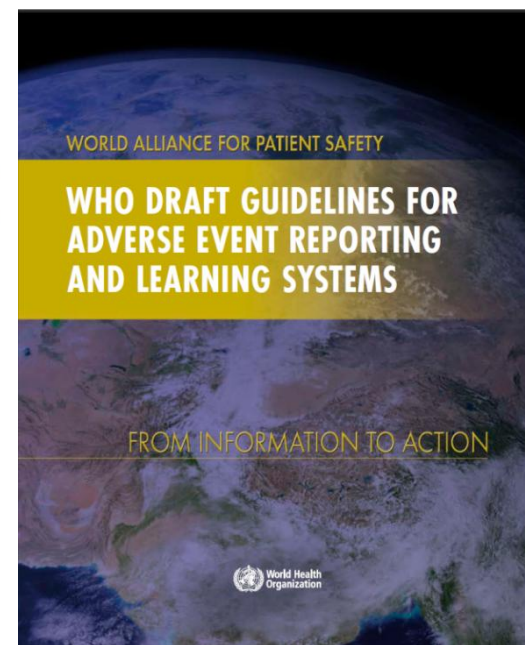
- analisi immediata e attuazione, disseminazione delle raccomandazioni e delle ipotesi di miglioramento in tempi celeri

ORIENTATO AL SISTEMA

- le raccomandazione si focalizzano sul sistema e sui processi, non sugli individui

REATTIVO

- (responsive) impegno nell'implementare le azioni correttive opportune



Analisi dell'evento



La segnalazione di un evento ha poco valore fintanto che non si procede con un'analisi e una riflessione sui dati

- Che è successo?
- Perché è successo?
- Che cosa si è appreso?
- Che cosa è stato cambiato?

La segnalazione e l'analisi dell'evento dovrebbe facilitare il monitoraggio e identificare le priorità sulle quali intervenire



Componente apprendimento RLS



Feedback

- Il feedback è una delle attività chiave per determinare il successo di un sistema di segnalazione
- E' fondamentale dare un feedback agli operatori e diffondere le lezioni apprese su ciò che si è imparato a tutti i livelli (locale - regionale - nazionale - globale)
- Fornire delle risposte a coloro che hanno segnalato è necessario: il segnalatore deve essere messo a conoscenza dell'analisi dell'evento e delle eventuali azioni preventive ipotizzate per prevenire un futuro accadimento
- Il feedback è un fattore chiave per motivare gli operatori sanitari a segnalare i futuri incidenti

Tassonomia degli errori

Partecipazione al progetto MIM della WHO

Figure 4. Minimal Information Model for Patient Safety Incident Reporting and Learning Systems (MIM PS)

BASIC MIM PS	ADVANCED MIM PS
a) Structured part PATIENT INFORMATION Age Sex INCIDENT TIME INCIDENT LOCATION AGENT(S) INVOLVED (Suspected) cause? Contributing factor? Mitigating factor? INCIDENT TYPE INCIDENT OUTCOME RESULTING ACTION REPORTER'S ROLE	a) Structured part PATIENT INFORMATION Age Sex INCIDENT TIME INCIDENT LOCATION CAUSES CONTRIBUTING FACTORS MITIGATING FACTORS INCIDENT TYPE INCIDENT OUTCOME RESULTING ACTIONS REPORTER'S ROLE
b) Free text part 	b) Free text part

Source: World Health Organization

Tassonomia degli errori

Applicazione ICPS

Classificazione - Tipo di Incidente

Specificare il tipo di incidente a cui appartiene l'evento che si è verificato. Compilate più volte questo tipo di informazione tante volte quante ritenete sia necessario per chiarire esattamente la tipologia di evento

AGGIUNGI TIPO DI INCIDENTE

Classificazione - Esito del Paziente

Specificare il tipo di danno subito dal paziente, tante volte quanto ritenete necessario per rendere esaustiva la storia dell'evento

AGGIUNGI DANNO SUBITO

Classificazione - Fattori Contribuenti

Specificare tutti i fattori contribuenti che hanno potuto determinare l'evento. Compilate questo tipo di informazione tante volte quante ritenete sia necessario

AGGIUNGI FATTORE CONTRIBUENTE

Classificazione - Fattori Mitiganti

Specificare tutti i fattori mitiganti associati all'evento. Compilate questo tipo di informazione tante volte quante ritenete sia necessario

AGGIUNGI FATTORE MITIGANTE



Fattori contribuenti

Tipi di Fattori	Con-cause influenzanti
Fattori relativi al paziente	Condizioni cliniche - complessità e gravità linguaggio e comunicazione Personalità e fattori sociali
Fattori relativi al Compito e alla tecnologia	Natura del compito e chiarezza della procedura Disponibilità e uso di protocolli Disponibilità e accuratezza dei risultati dei test Supporti al <i>decision making</i>
Fattori relativi all'individuo (staff)	Conoscenze e capacità Competenza Salute fisica e mentale
Fattori relativi al <i>Team</i>	Comunicazioni verbali Comunicazioni scritte Supervisione e ricerca di aiuto reciproco Struttura del team (equilibrio, coesione, affiatamento, leadership ecc.)
Fattori relativi all'ambiente di lavoro	Qualità e doti della forza lavoro Carichi di lavoro e turni di lavoro Pianificazione, disponibilità e manutenzione dell'equipaggiamento Supporti amministrativi e manageriali Caratteristiche degli ambienti di lavoro
Fattori relativi all'Organizzazione e al <i>Management</i>	Risorse e vincoli finanziari Struttura organizzativa Politica, standard e obiettivi Cultura della sicurezza e priorità
Fattori relativi al Contesto Istituzionale	Contesto economico e normativo Direttive del Servizio sanitario nazionale Legami con organizzazioni esterne



GRC
Centro Regionale
Gestione Rischio Clinico
e Sicurezza del Paziente

Sistema Integrato per la Gestione del Rischio Clinic (Si-Grc)

Guida operativa all'utilizzo dell'applicativo

Michela Tanzini – Francesco Ranzani - Centro GRC Toscana



Si-Grc – Dove collegarsi



AMBIENTE PRODUZIONE

<https://sigrc.sanita.toscana.it/>

AMBIENTE TEST

<https://test.sigrc.sanita.toscana.it/>

Presupposti per l'utilizzo

- Avere una profilazione utente (ruolo da svolgere in Si-Grc nei vari moduli: IR, Cadute, ES, Contenzioso, Sangue)
- Il responsabile del rischio clinico aziendale deve aver comunicato al Centro GRC il censimento delle strutture aziendali

BROWSER DA UTILIZZARE

Chrome

Firefox



GRC
Centro Regionale
Gestione Rischio Clinico
e Sicurezza del Paziente



Regione Toscana



Si-Grc – Utente personale

Utente personale

username: codice fiscale

password: 12345 (al primo accesso)

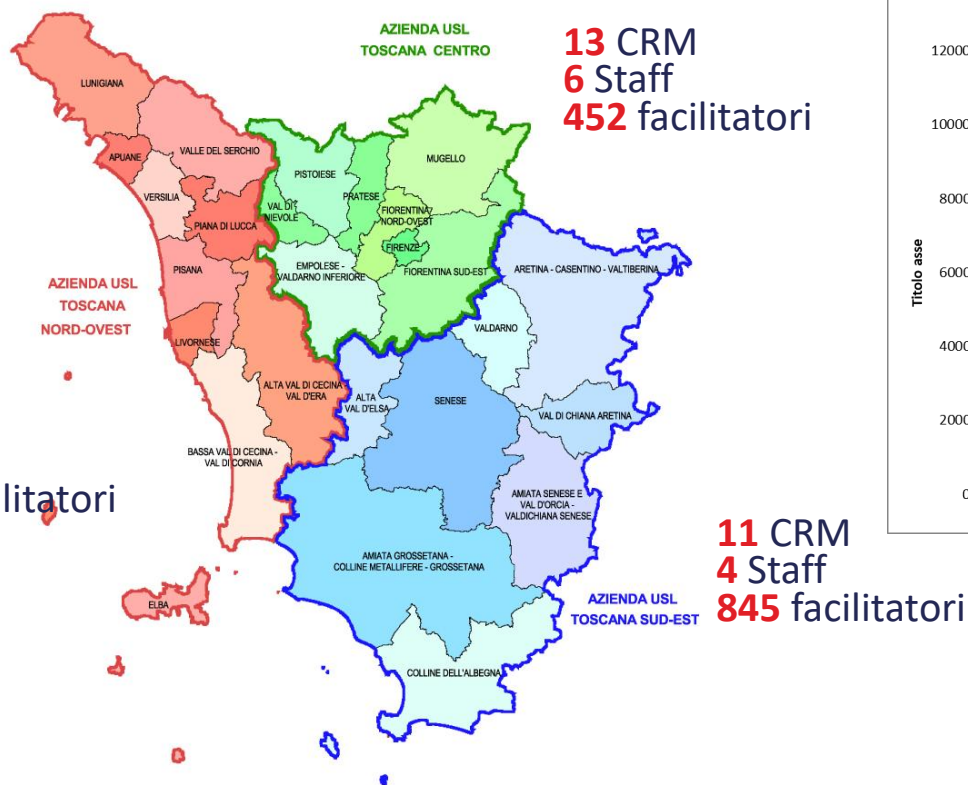
ad esempio

username: TNZMHL74L59H901N

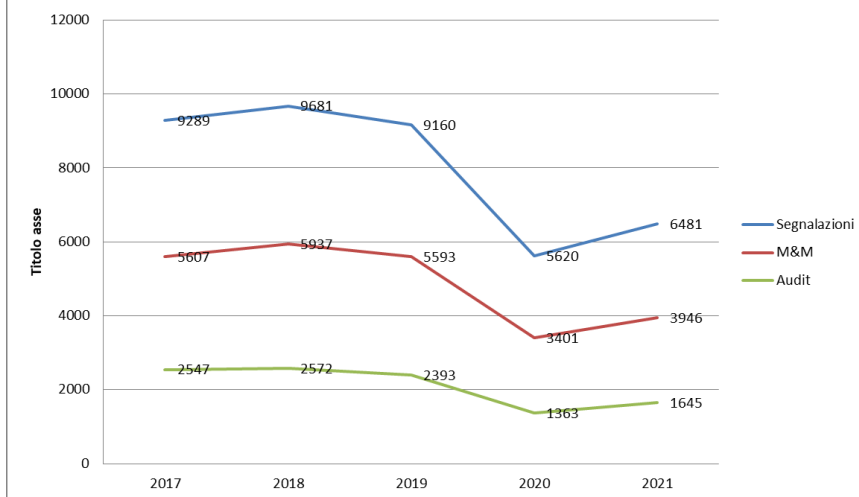
password: 12345

- Al primo accesso l'applicativo vi chiede di personalizzare la vostra password. Segnatevela. Nel caso la smarriste è presente una procedura di recupero password
- Ogni utente è profilato in base al ruolo che svolge sull'applicativo (facilitatore, CRM, Affari Generali, Affari Legali, Medico Legale, ecc)...
- Sulla base del profilo potrete «scrivere» nei moduli attivati.
- Per problemi legati al malfunzionamento dell'applicativo contattare il fornitore allo 055 0351342 o scrivendo a supporto.sigrc@phoops.it

Si-Grc – Qualche dato



Trend segnalazioni e modalità approfondimento Si-GRC 2017-2021



AOU Careggi

3 CRM
1 Staff
149 facilitatori

AOU Pisa

4 CRM
2 Staff
175 facilitatori

AOU Siena

4 CRM
1 Staff
186 facilitatori

AOU Meyer

2 CRM
3 Staff
127 facilitatori

Fondazione Monasterio

2 CRM
- Staff
44 facilitatori

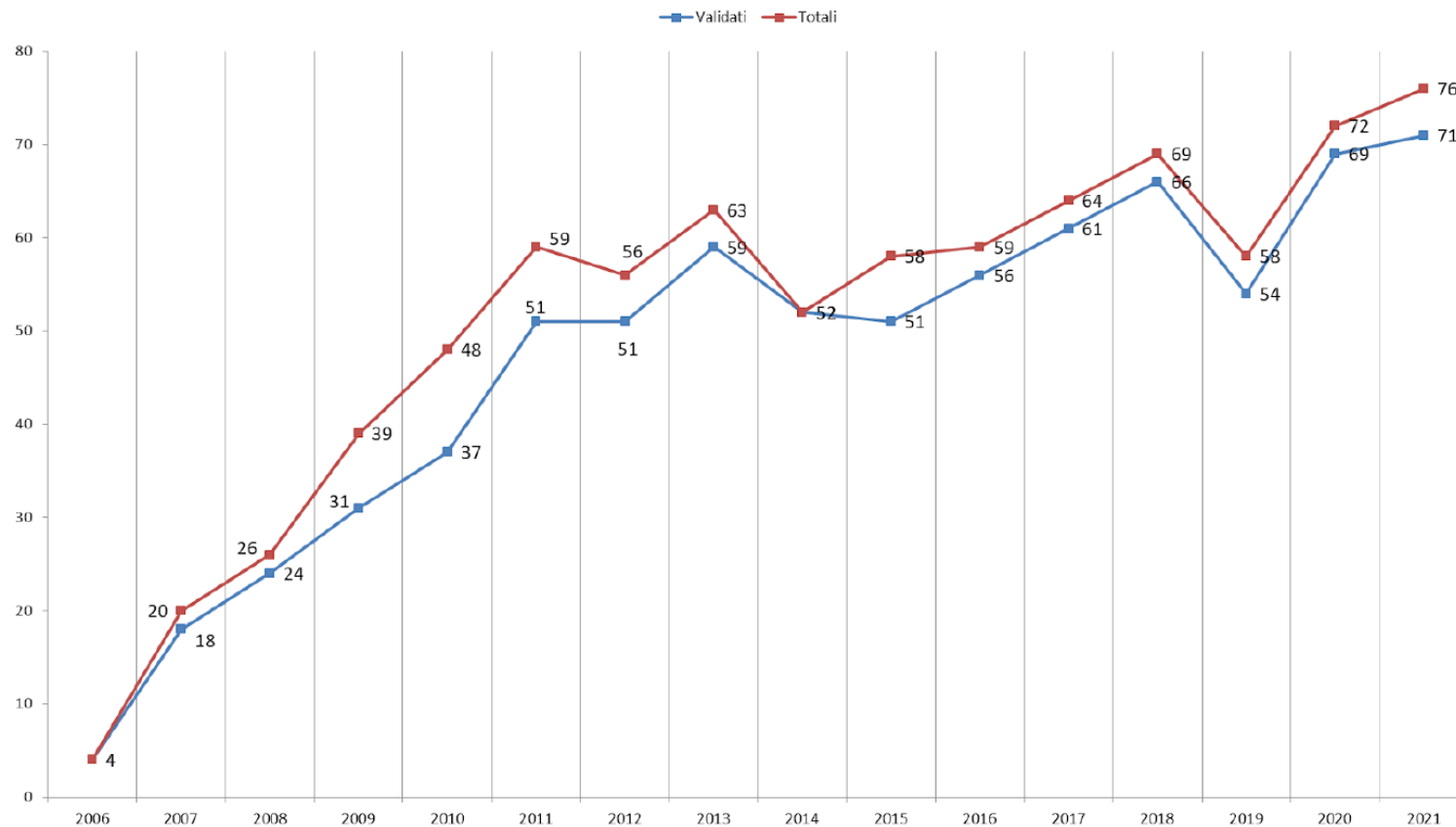
ISPRO

3 CRM
2 Staff
10 facilitatori

Gestione eventi sentinella

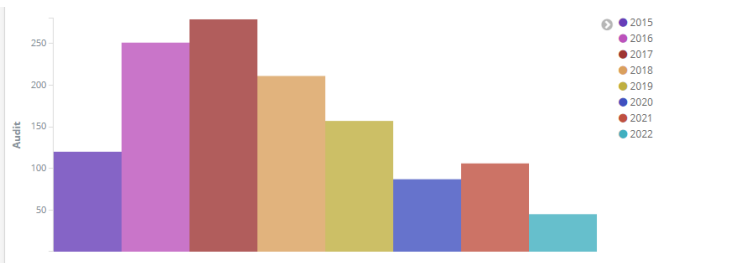
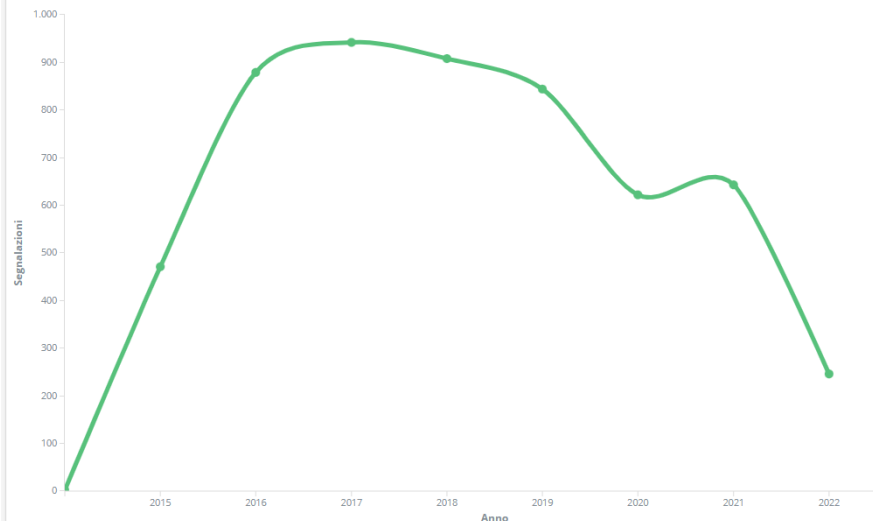
Il monitoraggio degli Eventi Sentinella nel SST

Periodo 2006 - 2021

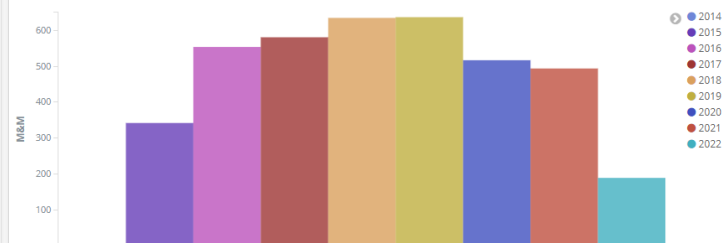


Si-Grc – Qualche dato - AOUP

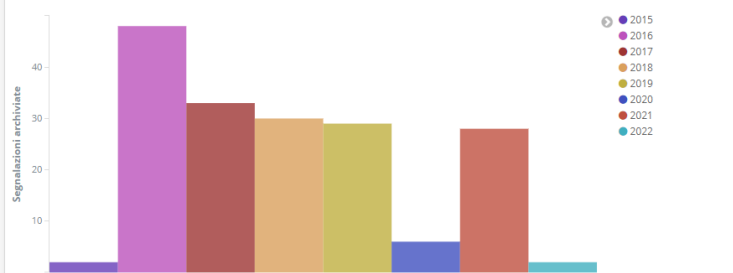
Numero segnalazioni per anno



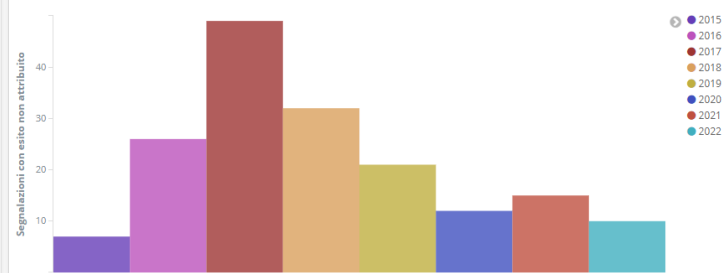
M&M



Segnalazioni archiviate



Segnalazione con esito non attribuito



Si-Grc – Qualche dato - AOUP

C6.2.2A Indice di diffusione M&M in ambito ospedaliero



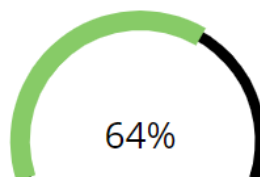
Indice di diffusione Audit in ambito ospedaliero



C6.2.1A Diffusione azioni di miglioramento



C6.2.1B Indice di realizzazione azioni di miglioramento



Si-Grc – Home page



Sistema Integrato Gestione Rischio Clinico

Welcome [FAQ](#) [Nuova Segnalazione](#)

 [Accedi](#)

EVENTI

PROGETTI

Area pubblica dedicata
alla promozione di eventi
e progetti aziendali

LOGIN

Nome Utente

Password

☐ Ricordami

[Accedi](#)

[Password Dimenticata](#)

Accesso area riservata
tramite username
e password

Si-Grc – Home personalizzata utente



Sistema Integrato Gestione

Home Eventi Sentinella Incident Reporting Cadute Richieste Di Risarcimento Strutture FAQ

Accesso
ai moduli

Accesso riconoscimento
utente e notifiche

715

CALENDARIO

Calendario Risorse

febbraio 2020

Aggiungi Evento

Oggi

Giorno

Settimana

Mese

Agenda

febbraio 09 — 15, 2020

febbraio 09 — 15, 2020

09

10

11

12

13

14

15

Tutto il
Giorno

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

16:00

17:00

18:00

19:00

20:00

I miei calendari

Michela Tanzini

Altri Calendari

Aggiungi altri calendari

Calendario
con scadenze

NOTIFICHE

Elenco delle notifiche (715)

Elenco richieste (0)



Filtra e ordina



- Devi prendere in carico analisi AR o delegarla**
Il facilitatore ha compilato l'Alert report. Decidere se prendere in carico la verifica o delegarla a un membro del tuo staff [Vai](#)
Sollai Sara
10/02/20 15.53
- Devi prendere in carico analisi AR o delegarla**
Il facilitatore ha compilato l'Alert report. Decidere se prendere in carico la verifica o delegarla a un membro del tuo staff [Vai](#)
Lucilla Nozzoli
10/02/20 9.49
- Presenza in carico o assegnazione verifica M&M**
Occorre prendere in carico o assegnare la verifica scheda M&M compilata dal facilitatore [Vai](#)
Francesca Ciraolo
08/02/20 12.35
- Apertura nuovo procedimento Penale**
E' stato aperto un procedimento penale PEN110
Francesca Totaro
07/02/20 12.39

Tutte
le notifiche

Si-Grc – Modulo IR



GRC
Centro Regionale
Gestione Rischio Clinico
e Sicurezza del Paziente

Sistema Integrato Gestione Rischio Clinico

715

[Home](#) [Eventi Sentinella](#) [Incident Reporting](#) [Cadute](#) [Richieste Di Risarcimento](#) [Strutture](#) [FAQ](#)

REPORTING AND LEARNING SYSTEM - INCIDENT REPORTING

PROCESSI DA GESTIRE

Tutti i processi
in corso
e conclusi

ATTIVITÀ DA FARE

Accesso alle attività
da fare e che riguardano
in prima persona l'utente
loggato

MONITORAGGIO

Monitoraggio azioni
di miglioramento

Breve reportistica
in tempo reale
sulle segnalazioni fatte
e analizzate

Strumenti

ESPORTAZIONE XLS

I tuoi dati 2020

I tuoi dati 2019

Numero segnalazioni a tuo carico: 0
Numero segnalazioni con esito M&M: 0
Numero segnalazioni con esito Alert Report: 0
Numero segnalazioni archiviate: 0
Numero segnalazioni ancora senza esito: 0
Numero M&M completati: 0
Numero Alert Report completati: 0
Numero azioni con alert da validare su azioni totali: 0/0
Numero azioni non monitorabili su azioni totali: 0/0
Numero azioni completate su azioni totali: 0/0
Numero azioni da monitorare su azioni totali: 0/0

BREVE REPORTISTICA

Incident Reporting



GRC
Centro Regionale
Gestione Rischio Clinico
e Sicurezza del Paziente



Regione Toscana

Si-Grc – Modulo IR – Attività da fare

REPORTING AND LEARNING SYSTEM - INCIDENT REPORTING

PROCESSI DA GESTIRE

ATTIVITÀ DA FARE

MONITORAGGIO

Attività Disponibili

Attività iniziata dopo:



Attività iniziata prima:



☒ Mostra attività in carico anche ad altri

Utente che ha in carico la pratica (anche parziale)

codice pratica (anche parziale)

Attività in carico al ruolo:

Facilitatore

Filtri ricerca

CERCA

Numero di risultati della ricerca: 412

	Id segnalazione	Data Registrazione	Tipo Prestazione	In carico a	Nome attività	Disponibile da
→	IR110-20-45806	12-feb-2020 10.48.39		Chiara Bianco	Assegnazione segnalazione incident reporting da verificare	12-Feb-2020 10:53
→	IR110-20-45136	17-gen-2020 12.08.56	Ricovero	Serena Sabbatani	Esito pre-analisi	11-Feb-2020 14:59
→	IR110-19-45790	11-feb-2020 12.38.34		Laura Falchi	Assegnazione segnalazione incident reporting da verificare	11-Feb-2020 12:16
→	IR110-20-45760	10-feb-2020 11.32.41		Giovanna Giusti	Assegnazione segnalazione incident reporting da verificare	12-Feb-2020 12:16
→	IR110-20-45692	6-feb-2020 9.56.40	Ricovero	Valeria Molisso	Modifica e integrazione	12-Feb-2020 12:16

Elenco attività
in carico all'utente
loggato

Breve reportistica
in tempo reale
sulle segnalazioni fatte
e analizzate

Spiegazione
della funzione
selezionata

Strumenti

ESPORTAZIONE XLS

I tuoi dati 2020

I tuoi dati 2019

Numero segnalazioni a tuo carico: 0
Numero segnalazioni con esito M&M: 0
Numero segnalazioni con esito Alert Report: 0
Numero segnalazioni archiviate: 0
Numero segnalazioni ancora senza esito: 0
Numero M&M completati: 0
Numero Alert Report completati: 0
Numero azioni con alert da validare su azioni totali: 0/0
Numero azioni non monitorabili su azioni totali: 0/0
Numero azioni completate su azioni totali: 0/0
Numero azioni da monitorare su azioni totali: 0/0

BREVE REPORTISTICA

Incident Reporting

Elenco di tutte le attività in cui si è coinvolti nel modulo di riferimento.

La tabella riepiloga tutti i compiti che richiedono il tuo intervento.

Selezionando il bottone a forma di freccia o facendo doppio click sulla riga del processo su cui si intende lavorare, si accede alla singola attività da completare.

Si-Grc – Modulo IR – Processi da gestire



Sistema Integrato Gestione Rischio Clinico

Home Eventi Sentinella Incident Reporting Cadute Richieste Di Risarcimento Strutture FAQ

715

REPORTING AND LEARNING SYSTEM - INCIDENT REPORTING

PROCESSI DA GESTIRE

ATTIVITÀ DA FARE

MONITORAGGIO

Ricerca le segnalazioni

Iniziato dopo: Iniziato prima: Finito prima: Finito dopo: Segnalazioni: ☐ Iniziali dall'Utente

☒ Mostra attività in carico anche ad altri

Utente che ha in carico la pratica (anche parziale): codice pratica (anche parziale):

Tipo di processo

- ☒ Segnalazione IR
☒ MM Proattivo

Filtri ricerca

CERCA

Numero di risultati della ricerca: 2215

	Id segnalazione	Data Registrazione	Tipo Prestazione	In carico a	Iniziato da	Segnalazione entrata il	Fine del processo	Stato
→	IR110-20-45806	12-feb-2020 10:48:39		Chiara Bianco	Utente anonimo	12-Feb-2020 10:48		
→	IR110-19-45790	11-feb-2020 12:38:34		Laura Falchi	Utente anonimo	11-Feb-2020 12:38		
→	IR110-20-45760	10-feb-2020 12:41		Giovanna Giarre'	Utente anonimo	10-Feb-2020 11:32		
→	IR110-20-45749	10-feb-2020	Ambulatoriale	Lucilla Nozzoli	Utente anonimo	10-Feb-2020 09:07	10-Feb-2020 09:50	
→	IR110-19-45729	8-feb-2020		Alessandra Martini, Francesca Ciraiolo				

Elenco *processi* gestiti nel modulo e in carico ai vari ruoli

Breve reportistica in tempo reale sulle segnalazioni fatte e analizzate

Spiegazione della funzione selezionata

Strumenti

ESPORTAZIONE

I tuoi dati 2020

Numero segnalazioni: 0
Numero segnalazioni M&M: 0
Numero segnalazioni Alert Report: 0
Numero segnalazioni senza esito: 0
Numero M&M completati: 0
Numero Alert Report: 0
Numero azioni con validare su azioni totali: 0/0
Numero azioni non m & m su azioni totali: 0/0
Numero azioni complete su azioni totali: 0/0
Numero azioni da monitorare su azioni totali: 0/0

BREVE REPORTISTICA

Incident Reporting

Si-Grc – Modulo IR – Form in compilazione



Sistema Integrato Gestione Rischio Clinico

Home Eventi Sentinella Incident Reporting Cadute Richieste Di Risarcimento Strutture FAQ

715

Visualizza/modifica dati
di processo
Modifica dati già inseriti

REPORTING AND LEARNING SYSTEM - INCIDENT REPORTING

PROCESSI DA GESTIRE

ATTIVITÀ DA FARE

MONITORAGGIO

VISUALIZZA/MODIFICA
dati di processo

Id segnalazione IR110-19-45518

SCARICA LA PRATICA

COMPILAZIONE ALERT REPORT

Informazioni sulla segnalazione dell'evento

Informazioni analisi preliminare evento

Compilare la scheda Alert Report

Data e ora di registrazione (gg/mm/aaaa hh:mm)

12/02/2020 11:09

Informazioni Alert

Data e ora Alert Report (gg/mm/aaaa hh:mm) *



Titolo Alert Report *

Focus

Stato del processo
Stato avanzamento
del processo

Stato del Processo



(4 di 5) Analisi evento (Alert Report)

Storico delle Attività



Valentina Pastorini 1 settimana fa

Ha individuato l'esito dell'analisi preliminare dell'evento



Valentina Pastorini 2 settimane fa

Ha compilato l'analisi preliminare dell'evento

Valentina Pastorini 2 settimane fa

Ha assegnato la segnalazione al facilitatore

Valentina Pastorini 2 settimane fa

Ha modificato la segnalazione evento al facilitatore

Valentina Pastorini 2 settimane fa

Ha chiuso il processo

Area inserimento
dati e riepilogo
dati inseriti

Storico delle attività
Elenco di tutte le attività svolte
per concludere il processo
da parte di tutti i ruoli



GRC
Centro Regionale
Gestione Rischio Clinico
e Sicurezza del Paziente

Sistema Integrato per la Gestione del Rischio Clinic (Si-Grc)

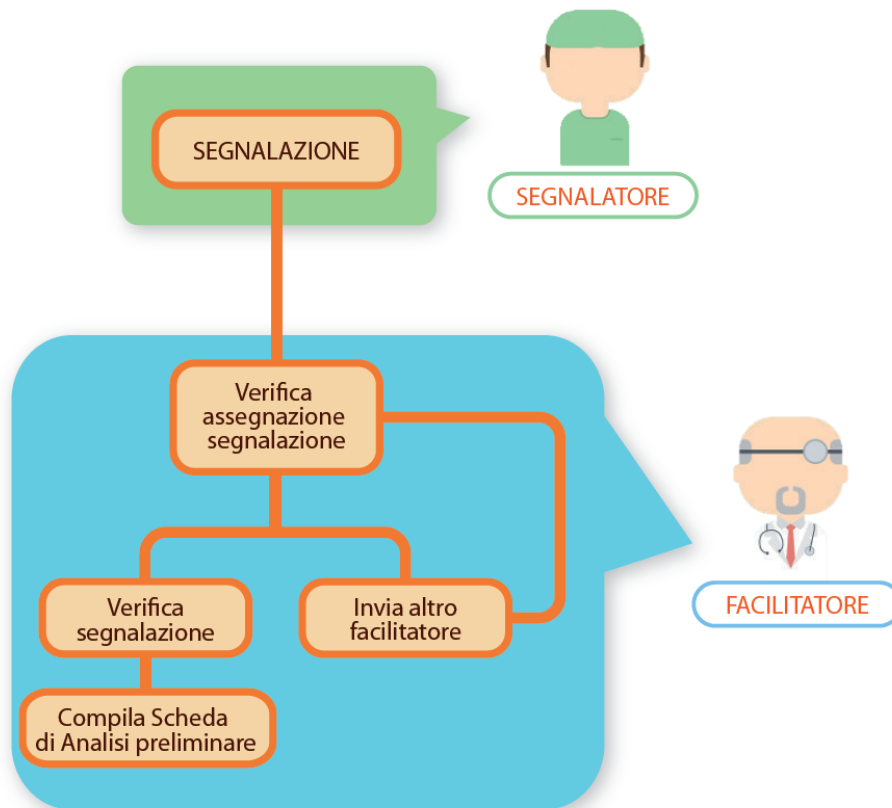
Flussi moduli

Michela Tanzini - Centro GRC Toscana



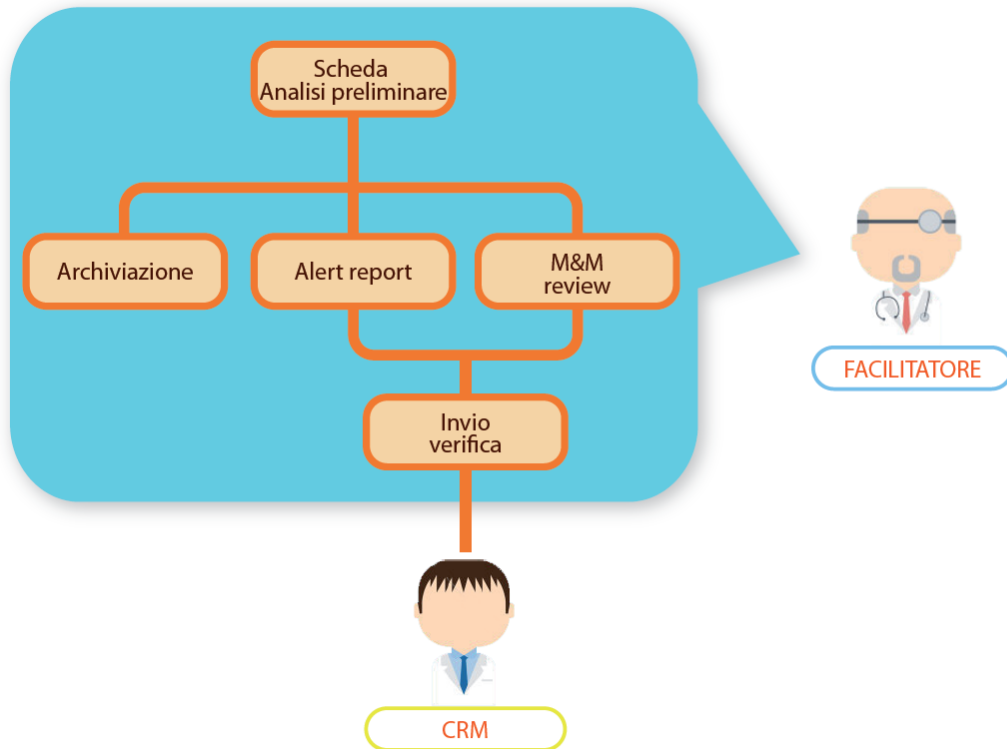
Si-Grc – Modulo IR

SEGNALAZIONE AL FACILITATORE PRESA IN CARICO



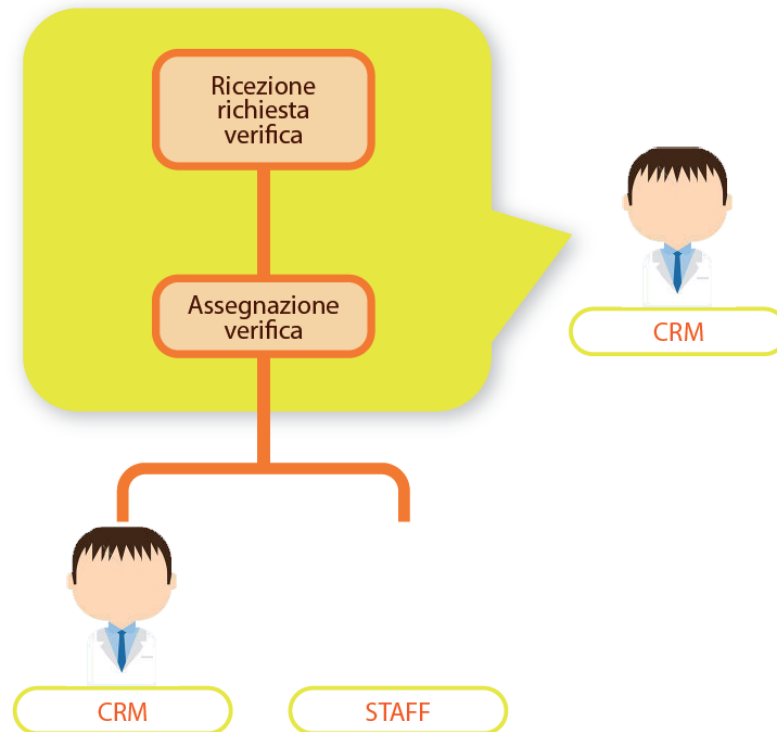
Si-Grc – Modulo IR

ESITO ANALISI



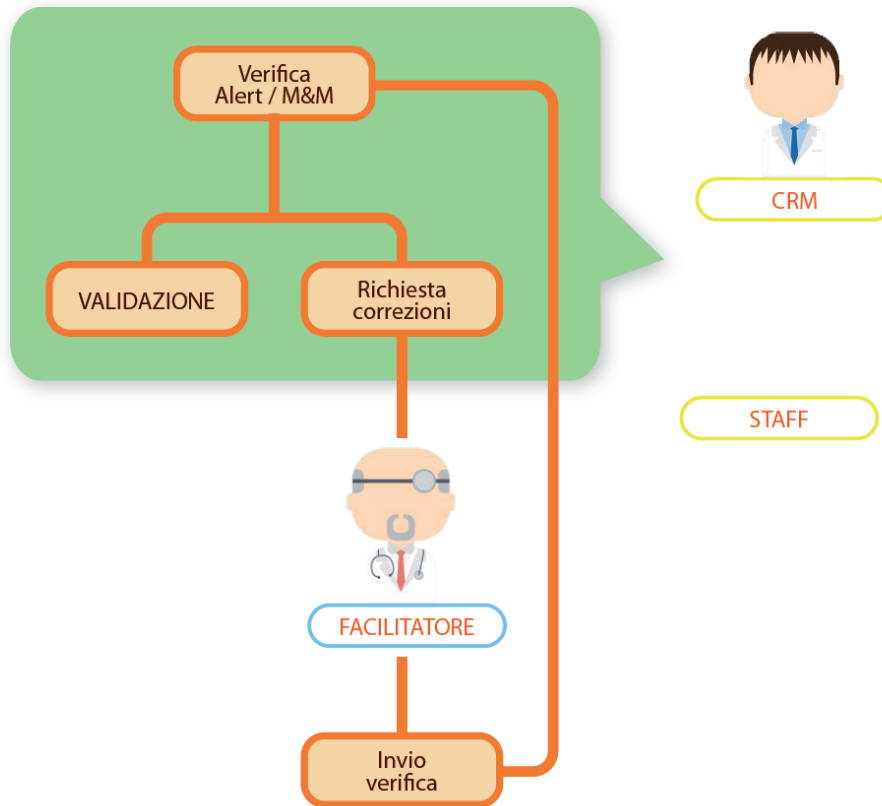
Si-Grc – Modulo IR

ASSEGNAZIONE



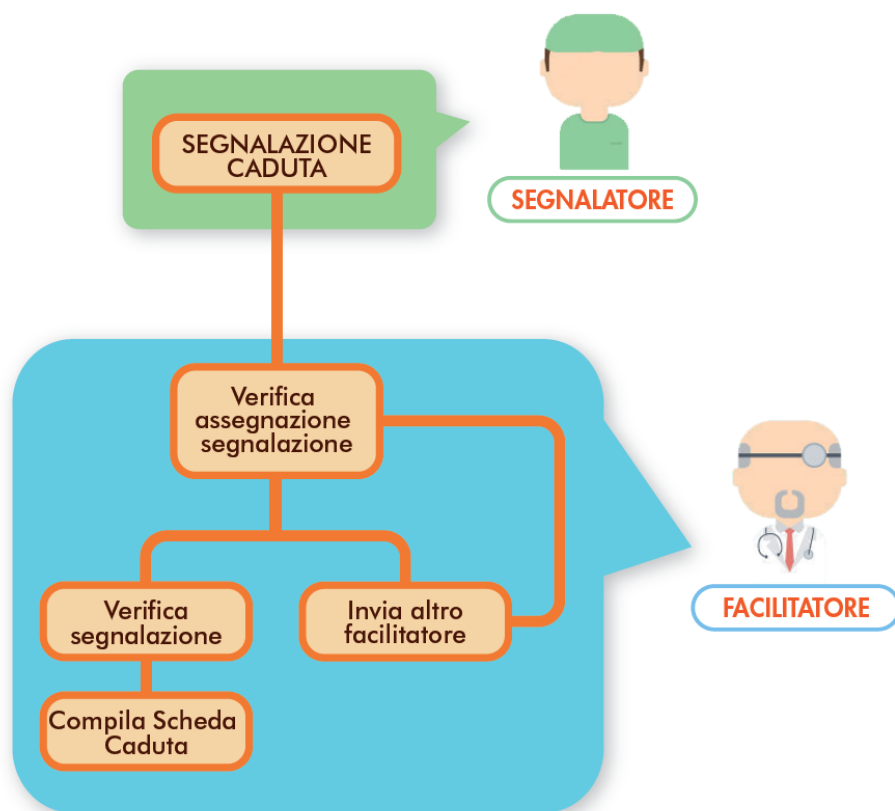
Si-Grc – Modulo IR

VERIFICA, CORREZIONE
E VALIDAZIONE

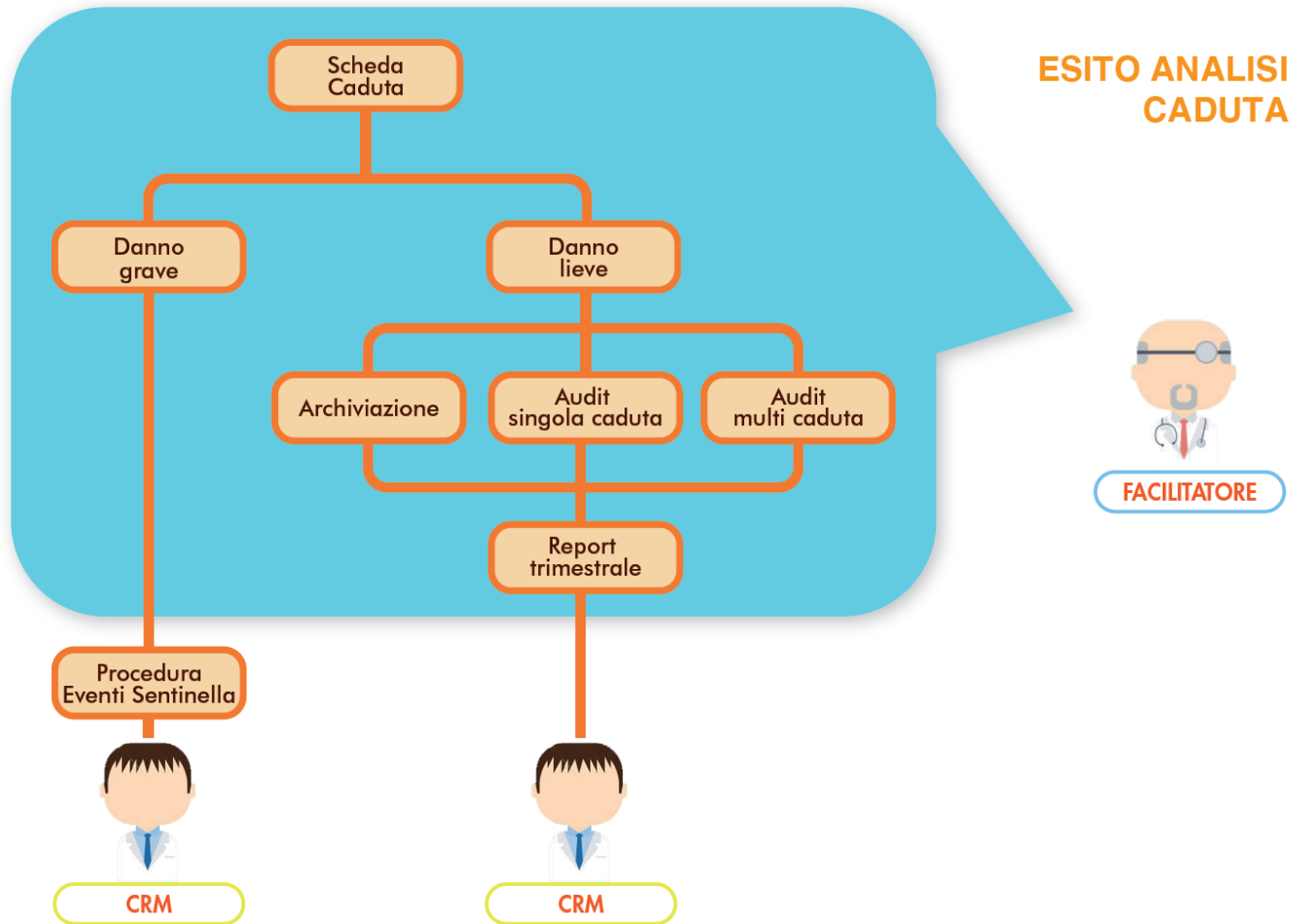


Si-Grc – Modulo Cadute

SEGNALAZIONE AL FACILITATORE PRESA IN CARICO CADUTA



Si-Grc – Modulo Cadute





Grazie per l'attenzione

tanzinim@aou-careggi.toscana.it
ranzanif@aou-careggi.toscana.it



GRC
Centro Regionale
Gestione Rischio Clinico
e Sicurezza del Paziente



Regione Toscana

