

PIANO RISK MANAGEMENT 2024



APRILE 2024

INDICE

INTRODUZIONE.....	1
1. PROGETTI OPERATIVI.....	2
1.1 Progetto 1 SMART BADANT: microlearning per badanti	2
1.2 Progetto 2 RSA e RSD: mappatura delle strategie di gestione del rischio per una assistenza sicura e di qualità.....	3
1.3 Progetto 3 L'utilizzo del sistema Incident Reporting come strumento di miglioramento e apprendimento organizzativo nell'attività di Screening dell'ATS Bergamo.....	4
1.4 Progetto 4 Progetto 4: Il progetto S.O.C.R.A.Te ("Salute degli Ospiti dei Centri di prima accoglienza dei Richiedenti Asilo sul Territorio di Bergamo").....	5
2. ATTIVITÀ ORDINARIE DI RISK MANAGEMENT.....	6
2.1 Monitoraggi	6
2.2 Trasparenza nei confronti del cittadino	6
2.3 Il Gruppo di Coordinamento Gestione del Rischio (GGR) e il Comitato di Valutazione Sinistri (CVS)	6
2.4 I Network del CRSS e gli eventi formativi.....	6
3. RACCORDO CON IL PIANO FORMATIVO AZIENDALE.....	8
ALLEGATI: SCHEDE DEI PROGETTI OPERATIVI.....	9

INTRODUZIONE

ATS Bergamo

L'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) istituita il 1 gennaio 2016 come previsto dalla legge regionale n. 23 dell'11 agosto 2015 ha il compito di attuare la programmazione definita a livello regionale e di assicurare, con il concorso di tutti i soggetti erogatori, i Livelli Essenziali di Assistenza. ATS Bergamo si articola in n. 5 dipartimenti:

1. Dipartimento di igiene e prevenzione sanitaria (DIPS)
2. Dipartimento veterinario e sicurezza alimenti di origine animale (DV)
3. Dipartimento della programmazione per l'integrazione delle prestazioni sociosanitarie con quelle sociali (DPIPSSS)
4. Dipartimento per la programmazione, accreditamento, acquisto delle prestazioni sanitarie e sociosanitarie (DPAAPSS)
5. Dipartimento amministrativo, di controllo e degli affari generali e legali

Al mese di marzo 2024, l'organico dell'ATS conta 552 dipendenti.

Le Linee Operative di Risk Management in Sanità - Anno 2024

Le linee operative Risk Management relative all'anno 2024 sono state redatte in coerenza con i contenuti della DGR n.1827 del 31/01/2024 e sono state trasmesse dalla Direzione Generale Welfare con nota prot. n. 5201 del 13/02/2024.

Gli ambiti di attività che dovrebbero coinvolgere prioritariamente le ATS sono:

- Facilitazione delle azioni di miglioramento *all'interno delle UdO socio-sanitarie (RSA/RDS)*, attraverso l'implementazione di strumenti di risk management (formazione, check-list di verifica, ecc.) per: la gestione degli eventi inattesi (incident reporting); la gestione sicura del farmaco; la gestione delle infezioni correlate all'assistenza ed antibiotico resistenza; la prevenzione e gestione della violenza a danno degli operatori e per affrontare ulteriori criticità evidenziate dai risk manager di ATS in sede di analisi delle risposte ai questionari somministrati nelle RSA/RSD nel 2023, basato sul DM del 19/12/2022 (relativo ai nuovi requisiti di autorizzazione e accreditamento per le strutture sanitarie e sociosanitarie di nuova istituzione);
- Miglioramento del risk management *nei dipartimenti di prevenzione*, prevedendo percorsi di analisi del rischio o specifiche progettualità che considerino i processi legati all'attività di screening, anche alla luce degli audit "Precede-Proceed" svolti nel 2023 dall'Agenzia dei Controlli del Sistema Sociosanitario lombardo (ACSS).

Le aree di attività in ambito di risk management comuni a tutte le strutture sono:

- Prevenzione del rischio nutrizionale, cioè della possibilità di eventi avversi correlabili all'alimentazione/nutrizione nelle strutture sanitarie e sociosanitarie;
- Sviluppo del progetto di gestione integrata del rischio in sanità (HERM), in coerenza con il decreto DG Welfare 20638 del 21/12/2023, previa specifica formazione a cura del Centro Regionale per la Gestione del Rischio Sanitario e la Sicurezza del Paziente (CRSS);
- Sistema di monitoraggio regionale delle attività di risk management: incident reporting, eventi sentinella, buone pratiche (sito AGENAS), raccomandazioni ministeriali, richieste di risarcimento;
- Gestione del contenzioso/copertura assicurativa RCT/RCO;
- Partecipazione ai Network ed eventi formativi organizzati dal CRSS;
- Trasparenza nei confronti del cittadino (cfr Legge 24/2017);
- Celebrare le giornate dedicate al risk management a carattere nazionale ed internazionale:
 - 12 marzo: Giornata sull'educazione e prevenzione contro la violenza su operatori sanitari;
 - 5 maggio: Giornata mondiale dell'igiene delle mani;
 - 13 settembre: Giornata mondiale per la lotta alla Sepsis;
 - 17 settembre: Giornata nazionale per la sicurezza delle cure e della persona assistita.

attivando iniziative progettuali e comunicazioni nel proprio contesto aziendale e territoriale e dandone comunicazione alla mail rischiosanita@regione.lombardia.it.

1. I PROGETTI OPERATIVI

Il presente PARM di ATS Bergamo prevede diverse linee di intervento, individuate sulla base dell'analisi di criticità aziendali, near-miss ed eventi avversi, in coerenza con i contenuti della DGR n.1827 del 31/01/2024 (All. 4 Polo Ospedaliero, paragrafo 4.6 Risk Management) e sulla base delle indicazioni del CRSS per allineare le iniziative in tema di risk management agli standard contenuti dal WHO Global Safety Action Plan 2021-2030.

I quattro progetti operativi di seguito illustrati vertono sul rischio in ambito territoriale e sociosanitario. Due progetti sono stati avviati nel 2022, e nel 2023 rispettivamente, e proseguono nel 2024. Gli altri due progetti sono di nuova realizzazione.

1.1 Progetto 1: SMART BADANT: microlearning per badanti (avviato nel 2022) – aziendale, prosecuzione-

Razionale

Gli assistenti familiari o badanti che svolgono attività domiciliare di cura e accudimento, temporaneo o definitivo, di persone con diversi livelli di auto-sufficienza psico-fisica (anziani, malati, disabili) contribuiscono al mantenimento dell'autonomia e del benessere della persona, a supporto dei familiari. La gestione domiciliare di persone fragili è un'attività complessa che, se non gestita in modo appropriato, può aumentare il rischio di eventi avversi relativi alle persone coinvolte ovvero gli assistiti, oppure agli stessi caregivers (es. movimentazione non adeguata di carichi). Il progetto avviato dalla Direzione Sociosanitaria dell'ATS Bergamo nel 2022 si propone quindi di migliorare l'appropriatezza nella gestione domiciliare di persone fragili.

Obiettivi

1. Migliorare le competenze dei caregiver attraverso il metodo del microlearning
2. Ridurre il bisogno di ricorso alle cure emergenziali

Attività effettuate nel 2022:

1. Realizzazione di n. 9 brevi filmati su argomenti specifici
2. Coinvolgimento degli operatori ATS in maniera volontaria, per essere ripresi e quindi far parte attivamente del progetto.
3. Traduzione in lingua rumena del testo e predisposizione dei relativi sottotitoli
4. Allestimento di una apposita strategia di comunicazione rivolta agli stakeholder della provincia per la diffusione del materiale e applicazione della strategia di comunicazione.

Attività effettuate nel 2023:

1. Realizzazione di n. 2 brevi filmati su argomenti specifici (prendersi cura della persona con demenza; la prevenzione delle lesioni da pressione);
2. Traduzione in francese e portoghese del testo italiano e la predisposizione di sottotitoli;
3. Diffusione del progetto (webinar ALASS, Network regionale dei Risk Manager, convegno organizzato da ATS Insubria, Osservatorio delle Buone pratiche di AGENAS, Laboratorio Sanità 20/30, Forum Risk management di Arezzo, Patient Engagement Award - Helaglobe)
4. Monitoraggio dell'impatto del progetto attraverso il numero di visualizzazioni dei brevi filmati
5. Pretest di un apposito questionario per valutare la percezione e il livello di gradimento degli utilizzatori relativamente al progetto e per raccogliere proposte su ulteriori temi di interesse su cui produrre brevi filmati;

Attività programmate nel 2024

1. Realizzazione di nuovi filmati;
2. Inserimento dei sottotitoli in inglese e ucraino;
3. Sviluppo di nuova campagna di informazione/comunicazione;
4. Miglioramento dell'accessibilità ai filmati postati sui social (play list anche nelle lingue dei sottotitoli);
5. Implementazione di connessioni con progetto "Caregiver familiare".

1.2 Progetto 2: RSA e RSD: mappatura delle strategie di gestione del rischio per una assistenza sicura e di qualità (avviato nel 2023) - inter-aziendale, prosecuzione

Razionale

Le RSA e le RSD sono strutture che ospitano persone anziane e fragili che necessitano di assistenza sanitaria e sociale continua. Queste strutture sono caratterizzate da una complessità organizzativa eterogenea, che deve tener conto di molteplici fattori di rischio che possono impattare sulla salute, sul benessere e sulla sicurezza degli ospiti. Alla luce del decreto del Ministero della Salute del 19 dicembre 2022 "Valutazione in termini di qualità, sicurezza ed appropriatezza delle attività erogate per l'accreditamento e per gli accordi contrattuali con le strutture sanitarie" e delle Linee Operative Risk Management in Sanità Anno 2023 e 2024, le ATS lombarde (capofila: ATS della Città Metropolitana di Milano) intendono mappare il livello di gestione del rischio e della qualità presente nelle strutture residenziali territoriali e accompagnare le strutture nel loro percorso di miglioramento.

L'iniziativa è volta alla promozione della cultura della sicurezza e della qualità per focalizzare le future progettualità su aree suscettibili di miglioramento o legate a tematiche di interesse nazionale/regionale.

Obiettivi

1. Mappare il livello di gestione del rischio e della qualità presente nelle RSA e RSD
2. Restituire alle strutture gli esiti aggregati della mappatura, come riferimento sul quale potersi confrontare
3. Promuovere la tematica della cultura della sicurezza e della qualità attraverso momenti informativi/ formativi
4. Identificare aree suscettibili di miglioramento sulle quali intervenire con eventuali futuri progetti specifici

Attività effettuate nel 2023

1. Allestimento di un questionario di autovalutazione, elaborato da ATS Milano in versione online e rivisto nell'ambito del Gruppo di Lavoro (GdL) dei risk manager ATS in vista della predisposizione della versione finale;
2. Presentazione e diffusione del questionario a tutte le RSA-RSD della provincia;
3. Raccolta dei dati nel periodo giugno-luglio 2023, seguita da analisi dei dati ad agosto 2023;
4. Condivisione dei risultati con le RSA-RSD della provincia di Bergamo (webinar) e con la comunità scientifica al 18° Forum risk management in Sanità di Arezzo;
5. Possibilità di frequentazione, da parte di alcuni operatori delle RSA-RSD partecipanti al progetto di specifici corsi FAD

Attività programmate nel 2024

1. Analisi dei risultati aggregati a livello regionale, presentazione al Network regionale dei Risk manager e condivisione con la comunità scientifica attraverso la pubblicazione dei su una rivista scientifica;
2. Progettazione di un webinar sui temi trasversali (comuni) più critici emersi dalla survey, per formare i direttori sanitari e i risk managers delle RSA-RSD, con la collaborazione di tutte le ATS;
3. Promozione del webinar da parte di ciascuna ATS presso le RSA-RSD del proprio territorio di riferimento per assicurare un alto tasso di partecipazione;
4. Individuare ulteriori temi di approfondimento più specifici, importanti per migliorare la gestione del rischio nelle RSA-RSD attraverso strumenti come il benchmarking dei risultati per ATS con la media regionale e/o la partecipazione dei discenti alla rilevazione della “customer satisfaction” al termine del webinar

1.3 Progetto 3: L'utilizzo del sistema Incident Reporting come strumento di miglioramento e apprendimento organizzativo nell'attività di Screening dell'ATS Bergamo – aziendale, di nuova realizzazione

Razionale

La presenza di una procedura aziendale e di un sistema di segnalazione di tipo Incident Reporting è significativa di un sistema di gestione di Risk Management adeguato. L'accelerato turnover del personale della struttura nell'ultimo triennio ha fatto sì che la stessa si concentrasse direttamente sul problem solving in caso di criticità avvenute, senza utilizzare il sistema incident reporting ben radicato in agenzia e/o coinvolgere la funzione risk management, venendo quindi meno la partecipazione di tutti gli operatori interni che a vario titolo sono tenuti a collaborare/intervenire quando si verifica un near-miss e/o un evento utile per l'apprendimento organizzativo. In passato, la collaborazione con la funzione risk management ha evidenziato la possibilità di garantire un coinvolgimento maggiore e consapevole degli operatori che lavorano nell'ambito dello screening, attraverso specifiche progettualità nell'ambito di una gestione del rischio come previsto dalla L. 24/2017. Come esempio si possono citare: l'apposita procedura per prevenire lo scambio provetta in famiglia o l'analisi e il monitoraggio delle non-conformità intercettate dal Laboratorio di Prevenzione, ecc.)

Quanto sopra descritto è stato oggetto di una specifica raccomandazione dell'audit “Precede-Proceed” svolto nel 2023 dall'Agenzia dei Controlli del Sistema Sociosanitario lombardo (ACSS) relativa alla necessità di incrementare l'utilizzo da parte del personale della struttura dell'approccio legato al risk management “attivo” e la conoscenza dell'utilizzo dello strumento “incident reporting” in occasione di eventuali criticità riscontrate, come ad esempio near-miss o eventi avversi. Ciò è coerente con il sistema certificato ISO presente in ATS e può facilitare gli operatori nel miglioramento qualitativo delle nuove procedure integrate con gli erogatori, basate su un modello certificato e secondo l'approccio “Risk-Based Thinking”.

Obiettivi

1. Sensibilizzare maggiormente gli operatori al sistema Incident Reporting e alla relativa procedura trasversale (redatta a cura del SQA e Risk Management)
2. Utilizzare maggiormente il sistema Incident Reporting aziendale per la segnalazione, in ragione di eventuali criticità riscontrate relativamente al processo di screening
3. Implementare azioni correttive alle criticità segnalate e monitorare la loro efficacia,
4. Collaborare con il Sistema Qualità Aziendale (SQA) e il risk manager alla registrazione delle azioni di miglioramento nel sistema Incident Reporting

Attività programmate nel 2024

1. Formazione aziendale trasversale e/o interna al servizio (formazione sul campo - FSC), prevista nel Piano di Formazione Aziendale (PFA) 2024
2. Monitoraggio continuo delle segnalazioni pervenute dalla struttura Screening nel database Incident Reporting aziendale (IR)
3. Ricerca attiva di eventuali criticità attraverso strumenti alternativi (es. monitoraggio passivo delle segnalazioni all'URP/altri canali e/o ricerca pro-attiva attraverso strumenti come i Safety Walk Round ovvero "i giri per la sicurezza")
4. Controlli incrociati tra il sistema IR e gli altri sistemi in uso /ad hoc

Durata: 1 anno

1.4 Progetto 4: Il progetto S.O.C.R.A.Te ("Salute degli Ospiti dei Centri di prima accoglienza dei Richiedenti Asilo sul Territorio di Bergamo") – aziendale, di nuova realizzazione

Razionale

Gli operatori del DIPS svolgono diverse attività a carico di migranti, provenienti per lo più dall'Africa ed Asia, sbarcati in Sicilia e distribuiti dalla Prefettura, nei Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS) di altre regioni italiane. Tra le attività a carico di ATS, erogate sia nei CAS che negli ambulatori DIPS vi sono:

- autorizzazione di funzionamento e vigilanza sui requisiti strutturali dei CAS;
- effettuazione di prime visite e di screening per la prevenzione della tubercolosi con Test Manotux (oppure IGRA), prenotazione di RX del torace (se il risultato del test è positivo) e di visita infettivologica (se il risultato della RX torace è compatibile con la malattia);
- prenotazione di vaccinazioni;
- prenotazione di visite dermatologiche;
- prenotazione di test di gravidanza e visite al consultorio (per le donne);
- indagine epidemiologica ed interventi di sanità pubblica per eventuali malattie infettive.

In particolare, tra i fattori critici più ricorrenti emersi negli ultimi anni di attività, vi sono:

- barriera linguistica (un migrante necessita di circa 6-12 mesi per imparare l'italiano);
- aspetti legati all'interculturalità che spesso sono misconosciuti dagli operatori del DIPS, ma che possono incidere, tal volta anche in maniera considerevole, sulla presa in carico della salute e benessere dei migranti;
- mutamento delle caratteristiche dei migranti, con un aumento del n. di donne e bambini e del n. di profughi del nord Africa (Egitto, Tunisia, ecc) e dell'Asia (es. Bangladesh, Pakistan, ecc.) negli ultimi anni;
- apertura di nuovi CAS e/o ricambio continuo delle cooperative e/o gestori dei CAS, alcune provenienti da altre regioni e quindi con un sistema regionale organizzato diversamente rispetto alla Lombardia;
- CAS ubicati lontano da strutture mediche e talvolta con ridotte possibilità di trasporto degli ospiti;
- passaggio da ASL ad ATS e continua riorganizzazione del sistema territoriale con una ulteriore frammentazione della presa in carico (ad esempio il passaggio del servizio vaccinale dei migranti da ATS alle ASST);
- difficoltà di attribuzione nell'immediato del codice STP per accedere a visite generiche e/o specialistiche non urgenti con conseguente intasamento del Pronto soccorso;
- scarsa integrazione socio-sanitaria (ad esempio lo scarso accesso al mondo della scuola e/o lavoro può favorire la povertà, il peggioramento della salute o altri fenomeni come la delinquenza, prostituzione, ecc.)

Diversi fattori individuali, strutturali ed organizzativi possono aumentare il rischio per la salute dei migranti, le difficoltà degli operatori nel garantire una presa in carico ottimale e l'inefficienza del sistema nel rispondere in modo appropriato ai bisogni di questa categoria di utenti fragili.

Nell'arco dell'anno 2023, nel sistema Incident reporting di ATS Bergamo sono state inserite n. 5 segnalazioni (per lo più near-miss e un incidente minore, senza danni) che vertono proprio sulla presa in carico e gestione degli ospiti dei CAS. Su queste premesse ATS Bergamo intende avviare un progetto specifico, S.O.C.R.A.Te, che si prefigge i seguenti obiettivi:

Obiettivi

1. Migliorare le competenze degli operatori per una presa in carico ottimale dei migranti attraverso un'apposita formazione su interculturalità e salute;
2. Trasmettere ai migranti stessi conoscenze sulla prevenzione e cura delle malattie nel sistema socio-sanitario lombardo attraverso azioni di health literacy;
3. Ridurre le barriere linguistiche tra migranti e operatori, con il contributo di una rete di mediatori culturali;
4. Migliorare il processo di presa in carico da un punto di vista sociosanitario dei migranti, attraverso una maggiore chiarezza, integrazione e coordinamento dei percorsi, in base ai bisogni individuali e la stesura/revisione delle procedure interne (di ATS, ASST, CAS, ecc.) sulla base di scambi avvenuti tra i vari stakeholders;
5. Migliorare l'accessibilità dei migranti dei CAS a strutture ambulatoriali specialistiche sul territorio provinciale, anche attraverso l'uso della telemedicina;
6. Facilitazione del raccordo tra migranti/profughi con istituti di formazione per alcune professioni della salute (es. mediatore culturale, ecc.)

Attività programmate nel 2024

1. Formazione sul campo operatori ATS
2. Revisione della procedura ATS sulla sorveglianza sindromica dei migranti
3. Revisione del registro delle prestazioni effettuate da ATS a carico di migranti (database)
4. Condivisione della procedura con i CAS
5. Organizzazione di un convegno su sul tema dell'interculturalità e salute
6. Produzione di materiale audio-visivo sullo screening della TBC (e altri temi inerenti alla promozione della salute) e diffusione dello stesso ai CAS

Durata: 2 anni

2. ATTIVITÀ ORDINARIE DI RISK MANAGEMENT

2.1 Monitoraggi

Eventi sentinella

Nell'ATS Bergamo è presente un continuo monitoraggio degli eventi avversi, con particolare riferimento agli eventi sentinella, compresi quelli generati da aggressioni nei confronti degli operatori sanitari. In attesa che il nuovo applicativo per l'incident reporting regionale – HERMLomb - sia reso fruibile ad ASST, IRCCS Pubblici e ATS (entro la fine di giugno 2024), ATS Bergamo faciliterà la partecipazione dei suoi operatori alle specifiche attività formative/informative previste da Regione Lombardia per consentirne un uso appropriato.

Buone Pratiche (sito AGENAS)

AGENAS avvierà anche nel 2024 la raccolta annuale delle buone pratiche, per continuare a sensibilizzare gli operatori, i pazienti e gli stakeholders sui temi della sicurezza delle cure, Il focus sarà la "sicurezza in ambito diagnostico", lo stesso argomento della World Patient Safety Day di OMS che sarà celebrata il 17 settembre. Come già avvenuto negli anni precedenti, sarà effettuato un censimento interno delle iniziative attinenti al tema in atto nell'ATS di Bergamo, al fine di individuare quelle più adatte per poter partecipare all'appello ("call") di AGENAS.

Richieste di Risarcimento

Come previsto dalle linee operative, le richieste di risarcimento relative al 2° semestre dell'anno precedente sono state inserite in GEDISS entro il 31 gennaio 2024. L'inserimento delle richieste di risarcimento relative al 1° semestre dell'anno in corso è previsto entro il 31 luglio 2024, mentre quello delle richieste di risarcimento relative al 2° semestre è previsto entro il 31 gennaio 2025.

2.2 Trasparenza nei confronti del cittadino

Come previsto dalla Legge 24/2017 sono state pubblicate sul sito aziendale entro il 30.03.2024:

- la Relazione Annuale consuntiva sugli Eventi Avversi verificatisi all'interno della struttura, sulle cause che hanno prodotto l'evento avverso e sulle conseguenti iniziative messe in atto
- l'importo dei Risarcimenti erogati (il liquidato annuo) relativamente alle richieste di risarcimento in ambito di Risk Management

Le relazioni contengono le informazioni e i dati aggiornati al 31.12.2023 e sono riferite all'ultimo quinquennio.

2.3 Il Gruppo di Coordinamento Gestione del Rischio (GGR) e il Comitato di Valutazione Sinistri (CVS)

Il primo incontro trimestrale del CVS si è svolto il 14.03.2024, mentre il primo incontro del GGR si è svolto il 25.03.2024. Gli incontri successivi sono stati calendarizzati con frequenza trimestrale.

2.4 I Network del CRSS e gli eventi formativi

Sarà assicurata la partecipazione del Risk Manager e del Responsabile CVS ai Network ed agli eventi formativi organizzati in tema di gestione del rischio e del contenzioso. Inoltre, l'invito a partecipare ai Network sarà esteso ai referenti della Qualità e ai mediatori di conflitti, in coerenza con gli argomenti trattati.

In vista dell'applicazione del decreto DG Welfare 20638 del 21/12/2023, relativo allo sviluppo del progetto di gestione integrata del rischio in sanità (HERM), ATS Bergamo assicurerà la partecipazione del Risk manager, e di altre figure aziendali con profilo richiesto dal progetto, alla formazione specifica a cura del Centro Regionale per la Gestione del Rischio Sanitario e la Sicurezza del Paziente (CRSS).

3. RACCORDO CON IL PIANO FORMATIVO AZIENDALE

Il Piano Formativo Aziendale 2024 dell'ATS Bergamo adottato con la deliberazione del Direttore Generale n. 50 del 25/01/2024 prevede, in coerenza con le Linee Operative regionali e con i progetti operativi sopra-descritti, alcuni eventi formativi di rilievo per la prevenzione e gestione del rischio rivolti agli operatori dell'ATS e/o agli erogatori presenti sul territorio.

Di seguito alcuni esempi:

- Corso "Tendenze attuali nella gestione dei rischi. Il modello enterprise risk management nella sanità (HERM)", a cura del risk manager
- Corso "Gestione dei conflitti: dalla teoria alla pratica", a cura del Comitato Unico di Garanzia
- Corso "La comunicazione con l'utenza - come rapportarsi e relazionarsi con l'utenza intra ed extra aziendale", a cura del DPIIPSS
- Corso "Vaccini e vaccinologia", a cura del Dipartimento di Igiene e Prevenzione Sanitaria (DIPS)
- Formazione sul campo "Screening HCV, colon retto, mammografico e nuovi screening: revisione delle Istruzioni operative", a cura del DIPS
- Formazione sul campo "Miglioramento dell'attività di sorveglianza sanitaria territoriale di ATS Bergamo sulle persone accolte nei centri per i migranti", a cura del DIPS
- Convegno " Interculturalità e salute", a cura del DIPS

ALLEGATI

SCHEDA PROGETTO - ANNO 2024
Progetto 1 SMART BADANT: MICROLEARNING PER BADANTI

ASST/IRCCS/ATS			
Nome Risk Manager	Carmen Tereanu		
1. Titolo del Progetto	Smart Badant: microlearning per badanti		
2. Motivazione della scelta	La "Badante" o assistente familiare ha un ruolo sempre più importante nel nostro Sistema socio-sanitario L'assistente familiare svolge attività domiciliare di cura e accudimento, temporaneo o definitivo, di persone, con diversi livelli di auto-sufficienza psicofisica (anziani, malati, disabili), anche contribuendo al mantenimento dell'autonomia e del benessere della persona stessa e a supporto dei suoi familiari.		
3. Area di RISCHIO	rischio in ambito territoriale		
se ALTRO, specificare:	prevenzione rischi nella gestione delle persone fragili a proprio domicilio		
4. Ambito Aziendale P.O./U.O. /Ambito dove verrà attuato il progetto:	Direzione sociosanitaria, Direzione sanitaria, Ufficio comunicazione, DIPS, Dip. PIPSS		
5. Nuovo/Prosecuzione	Prosecuzione		
6. Durata Progetto	3 anni		
7. Obiettivo	Migliorare l'appropriatezza nella gestione della persona al proprio domicilio in relazione al contesto familiare, sanitario e sociale di riferimento		
8. Realizzazione/Prodotto Finale	Realizzazione di brevi filmati, che verranno resi disponibili attraverso il web, in merito ad argomenti base nella cura della persona fragile.		
9. Strumenti e metodi	metodologia del micro learning; survey del livello di gradimento e analisi dei risultati;		
10. Risultati e indicatori	Risultato atteso	Indicatore	Dati della Misurazione a fine 2° anno (2023)
	Realizzazione di ulteriori brevi filmati monotematici	n. nuovi filmati	
	Condivisione con gli stakeholders	implementazione di una seconda Campagna di comunicazione (SI/NO)	
	Impatto sui caregiver	n. di visualizzazioni di ogni filmato	
	Feedback dei caregiver sui filmati attraverso apposito questionario	-n. di questionari compilati; -livello di gradimento;	

SCHEDA DI PROGETTO

Pianificazione del Progetto (Cronoprogramma)

Azienda

ATS Bergamo

Risk Manager

Carmen Tereanu

Titolo del Progetto

Smart Badant: microlearning per badanti

FASI	RISORSE	RESPONSABILITA'													
			Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	
Realizzazione di ulteriori brevi filmati monotematici	Direzione sociosanitaria, Direzione sanitaria, Ufficio comunicazione, DIPS, DPIPSSS, Risk manager	Staff Direzione Socio Sanitaria	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Condivisione con gli stakeholders	Direzione sociosanitaria, Direzione sanitaria, Ufficio comunicazione, DIPS, DPIPSSS; Risk Manager	Staff Direzione Socio Sanitaria			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Feedback dei caregiver sui filmati	Direzione sociosanitaria, Direzione sanitaria, Ufficio comunicazione, DIPS, DPIPSSS, Risk manager	Staff Direzione Socio Sanitaria				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

SCHEMA PROGETTO - ANNO 2024			
Progetto 2 RSA e RSD: mappatura delle strategie di gestione del rischio per una assistenza sicura e di qualità			
ASST/IRCCS/ATS	ATS Bergamo		
se progetto interaziendale indicare le altre aziende	Progetto inter-aziendale (partecipano le ATS lombarde)		
Risk Manager aziendale	C. Tereanu, C. Curioni, E. De Giosa, D. Molteni, A. Paiano, G. Maifredi, A. Ferrari, P. Valdisolo		
1. Titolo del Progetto	RSA e RSD: mappatura delle strategie di gestione del rischio per una assistenza sicura e di qualità.		
2. Motivazione della scelta	Le RSA e le RSD sono strutture che ospitano persone anziane e fragili che necessitano di assistenza sanitaria e sociale continua. Queste strutture sono caratterizzate da una complessità organizzativa eterogenea, che deve tener conto di molteplici fattori di rischio che possono impattare sulla salute, sul benessere e sulla sicurezza degli ospiti. Alla luce del decreto del Ministero della Salute del 19 dicembre 2022 "Valutazione in termini di qualità, sicurezza ed appropriatezza delle attività erogate per l'accreditamento e per gli accordi contrattuali con le strutture sanitarie" e delle Linee Operative Risk Management in Sanità Anno 2023 e 2024, le ATS lombarde (capofila: ATS della Città Metropolitana di Milano) intendono mappare il livello di gestione del rischio e della qualità presente nelle strutture residenziali territoriali e accompagnare le strutture nel loro percorso di miglioramento. L'iniziativa è volta alla promozione della cultura della sicurezza e della qualità per focalizzare le future progettualità su aree suscettibili di miglioramento o legate a tematiche di interesse nazionale/regionale.		
3. Area di RISCHIO	rischio RSA e RSD		
se ALTRO, specificare:			
4. Ambito Aziendale P.O./U.O. /Ambito dove verrà attuato il progetto:	Ambito di applicazione: RSA e RSD afferenti al territorio della ATS di riferimento Stakeholder ATS: Risk Management (capofila), Dip. PAAPSS, Servizio Farmaceutico Territoriale		
5. Nuovo/Proseguimento	Proseguimento		
6. Durata Progetto	2 anni		
7. Obiettivo	Mappare il livello di gestione del rischio e della qualità presente nelle RSA e RSD. Restituire alle strutture gli esiti aggregati della mappatura, come riferimento sul quale potersi confrontare. Promuovere la tematica della cultura della sicurezza e della qualità attraverso momenti informativi/ formativi. Identificare aree suscettibili di miglioramento sulle quali intervenire con eventuali futuri progetti specifici.		
8. Realizzazione/Prodotto Finale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi dei risultati aggregati a livello regionale, presentazione al Network regionale dei Risk manager e condivisione con la comunità scientifica attraverso la pubblicazione dei su una rivista scientifica; 2. Progettazione di un webinar sui temi trasversali (comuni) più critici emersi dalla survey, per formare i direttori sanitari e i risk managers delle RSA-RSD, con la collaborazione di tutte le ATS (webinar comune a tutte le ATS); 3. Promozione del webinar da parte di ciascuna ATS presso le RSA-RSD del proprio territorio di riferimento per assicurare un alto tasso di partecipazione; 4. Individuare ulteriori temi di approfondimento più specifici, importanti per migliorare la gestione del rischio nelle RSA-RSD attraverso strumenti come il benchmarking dei risultati per ATS con la media regionale e/o la partecipazione dei discenti alla rilevazione della "customer satisfaction" al termine del webinar 		
9. Strumenti e metodi	Formazione su aree critiche (webinar) e valutazione della customer satisfaction.		
10. Risultati e indicatori	Risultato atteso	Indicatore	Dati della Misurazione a fine anno 2023
	Promozione di un Webinar comune da parte delle ATS	invio programma a 100% delle strutture	
	Erogazione del Webinar comune da parte delle ATS	tasso di partecipazione	
	Valutazione del Webinar da parte dei partecipanti	- livello di soddisfazione dei partecipanti; - elenco ulteriori temi di approfondimento;	

SCHEDA DI PROGETTO

Pianificazione del Progetto (Cronoprogramma)

Azienda

ATS Bergamo

Risk Manager

Carmen Tereanu

Titolo del Progetto

RSA e RSD: mappatura delle strategie di gestione del rischio per una assistenza sicura e di qualità.

FASI	RISORSE	RESPONSABILITA'	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Organizzazione webinar	risk managers ATS, ufficio formazione ATS	risk managers ATS			x	x	x							
Promozione webinar	risk managers ATS, ufficio comunicazione/Direzione socio-sanitaria ATS	risk managers ATS				x	x	x						
Erogazione webinar	risk managers ATS e docenti esterni	risk managers ATS						x						
Valutazione customer satisfaction	risk managers ATS, ufficio formazione ATS	risk managers ATS							x	x				

SCHEMA PROGETTO - ANNO 2024			
Progetto 3 L'utilizzo del sistema Incident Reporting come strumento di miglioramento e apprendimento organizzativo nell'attività di Screening dell'ATS Bergamo			
ASST/IRCCS/ATS	ATS BERGAMO		
se progetto interaziendale indicare le altre aziende			
Risk Manager aziendale	Carmen Tereanu		
1. Titolo del Progetto	L'utilizzo del sistema Incident Reporting come strumento di miglioramento e apprendimento organizzativo nell'attività di Screening dell'ATS Bergamo		
2. Motivazione della scelta	Una specifica raccomandazione dell'audit "Precede-Proceed" svolto nel 2023 dall'Agenzia dei Controlli del Sistema Sociosanitario lombardo (ACSS) indica la necessità di incrementare l'utilizzo da parte del personale dell'ATS Bergamo, dell'approccio legato al risk management "attivo" e la conoscenza dell'utilizzo dello strumento "incident reporting" in occasione di eventuali criticità (near-miss o eventi avversi) riscontrate. Ciò è coerente con il sistema certificato ISO presente in ATS e può facilitare gli operatori nel miglioramento qualitativo delle nuove procedure integrate con gli erogatori, basate su un modello certificato e secondo l'approccio "Risk-Based Thinking".		
3. Area di RISCHIO	rischio percorso SCREENING		
se ALTRO, specificare:			
4. Ambito Aziendale P.O./U.O. /Ambito dove verrà attuato il progetto:	Servizio Screening (Dipartimento di Igiene e Prevenzione Sanitaria)		
5. Nuovo/Prosecuzione	Nuovo		
6. Durata Progetto	1 anno		
7. Obiettivo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sensibilizzare maggiormente gli operatori al sistema Incident Reporting e alla relativa procedura trasversale (redatta a cura del SQA e Risk Management); 2. Utilizzare maggiormente il sistema Incident Reporting aziendale per la segnalazione, in ragione di eventuali criticità riscontrate relativamente al processo di screening; 3. Implementare azioni correttive alle criticità segnalate e monitorare la loro efficacia; 4. Collaborare con il SQA aziendale e il risk manager alla registrazione delle azioni di miglioramento nel sistema Incident Reporting 		
8. Realizzazione/Prodotto Finale	Registro "Incident reporting" aggiornato con informazioni su eventuali criticità e azioni di miglioramento relative alla SS Screening, attraverso una maggior collaborazione tra personale della SS Screening, referente del SQA e risk manager.		
9. Strumenti e metodi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formazione aziendale trasversale e/o interna al servizio (formazione sul campo - FSC), prevista nel Piano di Formazione Aziendale (PFA) 2024 2. Monitoraggio continuo delle segnalazioni pervenute dalla struttura Screening nel database Incident Reporting aziendale (IR) 3. Ricerca attiva di eventuali criticità attraverso strumenti alternativi (es. monitoraggio passivo delle segnalazioni all'URP/altri canali e/o ricerca pro-attiva attraverso strumenti come i Safety Walk Round ovvero "i giri per la sicurezza") 4. Controlli incrociati tra il sistema IR e gli altri sistemi in uso /ad hoc 		
10. Risultati e indicatori	Risultato atteso	Indicatore	Dati della Misurazione a fine anno
	Personale della struttura formato	100%	
	Utilizzo del sistema IR	N. segnalazioni >0	
	Concordanza n. segnalazioni IR con n. segnalazioni/criticità pervenute attraverso altri canali	Indice di concordanza	
	Record completo di azioni di miglioramento e di evidenze sull'efficacia delle misure adottate	N. record completi/N. complessivo di record	

SCHEDA DI PROGETTO

Pianificazione del Progetto (Cronoprogramma)

Azienda ATS Bergamo

Risk Manager Carmen Tereanu

Titolo del Progetto L'utilizzo del sistema Incident Reporting come strumento di miglioramento e apprendimento organizzativo nell'attività di Screening dell'ATS Bergamo

FASI	RISORSE	RESPONSABILITA'	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
1. Formazione aziendale trasversale e/o interna al servizio	Risk Manager, Referente SS Screening	Risk Manager, Referente SS Screening				x								
2. Monitoraggio continuo delle segnalazioni pervenute dalla SS Screening nel database IR aziendale	Risk Manager, RQA, Referente SS Screening	Risk Manager, RQA	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3. Ricerca attiva di eventuali criticità attraverso strumenti alternativi (es. monitoraggio passivo delle segnalazioni all'URP/altri canali e/o ricerca pro-attiva attraverso strumenti come ad esempio Safety Walk Round o altro)	SS Screening, SSD Laboratorio di Prevenzione, SC Serv. Farmaceutico Territoriale, Uff. Comunicazione/URP SQA, Funzione Risk Management, SC AGL, SIA, ecc,	Risk Manager, RQA, Referente SS Screening						x						x
4. Controlli incrociati tra il sistema IR e gli altri sistemi in uso /ad hoc	Risk Manager, RQA, Referente SS Screening	Risk Manager, RQA, Referente SS Screening			x			x			x			x

SCHEMA PROGETTO - ANNO 2024			
Progetto 4 S.O.C.R.A.Te (“Salute degli Ospiti dei Centri di prima accoglienza dei Richiedenti Asilo sul Territorio di Bergamo”)			
ASST/IRCCS/ATS	ATS Bergamo		
se progetto interaziendale indicare le altre aziende			
Risk Manager aziendale	Carmen Tereanu		
1. Titolo del Progetto	S.O.C.R.A.Te (“Salute degli Ospiti dei Centri di prima accoglienza dei Richiedenti Asilo sul Territorio di Bergamo”)		
2. Motivazione della scelta	Diversi fattori individuali, strutturali ed organizzativi possono aumentare il rischio per la salute dei migranti, le difficoltà degli operatori nel garantire una presa in carico ottimale e l'inefficienza del sistema nel rispondere in modo appropriato ai bisogni di questa categoria di utenti fragili. Nell'arco dell'anno 2023, nel sistema Incident reporting di ATS Bergamo sono state inserite n. 5 segnalazioni (per lo più near-miss e un incidente minore, senza danni) che vertono proprio sulla presa in carico e gestione degli ospiti dei CAS.		
3. Area di RISCHIO	Rischio in ambito DIAGNOSTICO		
se ALTRO, specificare:	rischio in ambito territoriale		
4. Ambito Aziendale P.O./U.O. /Ambito dove verrà attuato il progetto:	DIPS		
5. Nuovo/Proseguimento	Nuovo		
6. Durata Progetto	2 anni		
7. Obiettivo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Migliorare le competenze degli operatori per una presa in carico ottimale dei migranti attraverso un'apposita formazione su interculturalità e salute; 2. Trasmettere ai migranti stessi conoscenze sulla prevenzione e cura delle malattie nel sistema socio-sanitario lombardo attraverso azioni di health literacy; 3. Ridurre le barriere linguistiche tra migranti e operatori, con il contributo di una rete di mediatori culturali; 4. Migliorare il processo di presa in carico da un punto di vista socio-sanitario dei migranti, attraverso una maggiore chiarezza, integrazione e coordinamento dei percorsi, in base ai bisogni individuali e la stesura/revisione delle procedure interne (di ATS, ASST, CAS, ecc) sulla base di scambi avvenuti tra i vari stakeholders; 5. Migliorare l'accessibilità dei migranti dei CAS a strutture ambulatoriali specialistiche sul territorio provinciale, anche attraverso l'uso della telemedicina; 6. Facilitare il raccordo tra migranti/profughi con istituti di formazione per alcune professioni della salute (es. mediatore culturale) 		
8. Realizzazione/Prodotto Finale	Formazione del personale, Procedura aziendale aggiornata, materiale audio-visivo multilingue		
9. Strumenti e metodi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formazione sul campo operatori ATS 2. Revisione della procedura ATS sulla sorveglianza sindromica dei migranti 3. Revisione del registro delle prestazioni effettuate da ATS a carico di migranti (database) 4. Condivisione della procedura con i CAS 5. Organizzazione di un convegno su sul tema “interculturalità e salute” 6. Produzione di materiale audio-visivo sullo screening della TBC (e altri temi inerenti la promozione della salute) e diffusione dello stesso agli ospiti dei CAS 		
10. Risultati e indicatori	Risultato atteso	Indicatore	Dati della Misurazione a fine anno
	Erogazione di una apposita formazione sul campo	Tasso di partecipazione	
	Procedura aggiornata	Si/No	
	Organizzazione di un Webinar con i rappresentanti dei CAS	N. CAS partecipanti/N. CAS provinciali	
	Organizzazione Convegno “Interculturalità e salute”	N. partecipanti/N. posti	
	Produzione materiale audio-visivo sullo screening della TBC	Si/No	

**SCHEDA DI
PROGETTO**

**Pianificazione del Progetto
(Cronoprogramma)**

Azienda ATS Bergamo

Risk Manager Carmen Tereanu

Titolo del Progetto S.O.C.R.A.Te ("Salute degli Ospiti dei Centri di prima accoglienza dei Richiedenti Asilo sul Territorio di Bergamo")

FASI	RISORSE	RESPONSABILITA'	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
1. Formazione sul campo degli operatori ATS	Risk manager- responsabile SS MPCT	Risk manager			x									
2. Revisione della procedura ATS sulla sorveglianza sindromica dei migranti	Risk manager-responsabile SS MPCT, SC MPC	Risk manager			x	x								
3. Revisione del registro delle prestazioni effettuate da ATS a carico di migranti (database)	Risk manager-responsabile MPCT	Risk manager			x	x								
4. Condivisione della procedura con i CAS	Risk manager - responsabile SS MPCT, SC MPC, CAS	Risk manager					x							
5. Organizzazione di un convegno su sul tema dell'interculturalità e salute	Risk manager -responsabile SS MPCT, Ufficio Formazione	Risk manager							x	x	x	x	x	x
6. Produzione di materiale audiovisivo sullo screening della TBC (e altri temi inerenti la promozione della salute) e diffusione dello stesso ai CAS	Risk manager - responsabile SS MPCT, Ufficio Comunicazione	Risk manager							x	x	x	x	x	x

Risk Manager,
Dr.ssa Carmen Tereanu