



## **SICUREZZA DELLE CURE E DELLA PERSONA ASSISTITA**

Estia S.r.l., in ossequio alle prescrizioni indicate dalla L. n. 24/2017, si è dotato della "Procedura in tema di sicurezza delle cure e di responsabilità sanitaria a norma della Legge 8 marzo 2017, n. 24", la cui Parte Generale è di seguito riportata:

"Con la Legge 8 marzo 2017, n. 24 (di seguito anche la "Legge" o la "Legge n. 24/2017"), frutto della convergenza di numerose istanze di riforma, è stata dettata la disciplina in materia di sicurezza delle cure della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie e delle strutture sanitarie e socio sanitarie".

La novella legislativa trova applicazione nei confronti di tutte le strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private e, altresì, nei confronti di tutti gli esercenti la professione sanitaria che operano, a qualsiasi titolo, presso tali strutture.

Sebbene la violazione delle nuove disposizioni normative non sia espressamente sanzionata, si ritiene opportuno osservarle per assicurare una maggiore tutela degli assistiti e per riequilibrare il rapporto - in sede di contenzioso penale e civile - tra esercente la professione sanitaria ed assistito, consentendo, in tal modo, il buon funzionamento della struttura organizzativa che eroga la prestazione sanitaria.

L'obiettivo è quello di ridurre la c.d. "medicina difensiva" e di dare maggiore serenità agli esercenti l'attività sanitaria attraverso un modello di gestione dell'intera catena del rischio.

Oggi, con la Legge n. 24/2017 si prevede la necessità di adottare per tutte le strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private delle procedure volte a prevenire quei rischi, prevedibili e prevenibili, che possono incidere sulla qualità dell'erogazione delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie.

La realizzazione delle attività di prevenzione e gestione del rischio sanitario (risk management) e l'utilizzo appropriato delle risorse strutturali, tecnologiche ed organizzative rappresentano interessi primari da perseguire, in quanto concorrono ad assicurare il rispetto del principio di sicurezza delle cure.

Il legislatore ha inteso tutelare il diritto alla salute (art. 32 Cost.) non soltanto attraverso la corretta erogazione della prestazione sanitaria, ma anche attraverso una serie di attività che sono correlate alla prestazione stessa e che hanno due finalità:



**a) La prevenzione della gestione del rischio connesso all'erogazione della prestazione**

La Legge n. 24/2017 prevede un modello organizzativo di qualità che individua a monte quei rischi che possano in qualche modo incidere sull'erogazione delle prestazioni; ove tale rischio non si sia potuto prevenire ed eliminare, occorrerà porre in essere tutti gli adempimenti per gestirlo o, comunque, diminuirlo.

**b) L'uso appropriato delle risorse strutturali, tecnologiche e organizzative**

Le strutture devono porre particolare attenzione alla corretta gestione del personale (es. corsi di formazione del personale) e all'uso appropriato delle apparecchiature e della tecnologia (es. telemedicina, robotica).

Si passa, quindi, da un rischio clinico ad un rischio di gestione e da una responsabilità medica a una responsabilità della struttura di tipo organizzativo.

Nell'interesse di Estia srl, si ritiene necessario focalizzare l'attenzione su quelle misure indicate dalla Legge, pienamente operative già dal primo aprile 2017, e che riguardano appunto le attività di interesse delle Residenze Green Park.

Le presenti procedure intendono fornire alle Residenze una guida per lo svolgimento delle proprie attività conformemente alle prescrizioni della Legge, individuando, a tal fine, tre macro aree:

- a. Gestione del rischio
- b. Rapporti con il personale sanitario e con la Compagnia di Assicurazione
- c. Trasparenza dei dati, con riguardo sia al diritto di accesso alla documentazione sanitaria, sia alla pubblicazione, sul sito internet delle strutture, degli eventi avversi verificatisi, dei dati relativi ai risarcimenti sanitari e dei dati relativi alla Compagnia di Assicurazione.

**a. Gestione del rischio**

La Legge è intervenuta sul risk management con previsioni importanti ed innovative volte a prevenire e a gestire il rischio connesso all'erogazione di prestazioni sanitarie attraverso l'utilizzo appropriato delle risorse strutturali e tecnologiche.

Si tratta di attività che fanno capo a tutte le strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche e private, cui deve concorrere tutto il personale a prescindere dal tipo di rapporto di lavoro che lo lega alla struttura medesima (art. 1 della Legge n. 24/2017).

Viene superata la concezione riduttiva dell'errore inteso solo come errore compiuto materialmente dal personale medico e non anche come errore di sistema collegato ad incongruenze od inefficienze organizzative.

L'art. 2 comma 5 della Legge n. 24/2017 richiama l'art. 1, comma 539 della Legge 28 dicembre 2015, n. 208 che prevede la predisposizione di una 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.

È chiaro che, secondo il legislatore della Legge n. 24/2017, la sicurezza dei pazienti dipenda dall'interazione di tutte le molteplici componenti che agiscono nel sistema e che necessita, conseguentemente, non solo di un miglioramento dell'organizzazione e della tecnologia, ma anche di un rafforzamento delle competenze di tutto il personale della struttura, con una formazione specifica in ambito della sicurezza dei pazienti e della gestione del rischio clinico.

Il modello di controllo del rischio clinico ha l'obiettivo di prevenire il verificarsi di un errore e, qualora questo accada, contenerne le sue conseguenze.

Spesso la possibilità che si verifichi un evento avverso dipende dalla presenza nel sistema organizzativo della struttura sanitaria di insufficienze o errori di progettazione, organizzazione e controllo, che restano silenti nel sistema, finché un fattore scatenante non li renda manifesti causando danni più o meno gravi.

Occorre, dunque, individuare le insufficienze del sistema che devono essere rimosse se si vuole raggiungere un efficace controllo del rischio, ovvero ridurre la probabilità che si verifichi un errore (attività di prevenzione) e contenere le conseguenze dannose dell'errore verificatosi (attività di protezione).

Specificatamente, il personale dovrebbe assicurare di:

- Identificare i rischi clinici nello specifico contesto professionale
- Riconoscere e segnalare gli eventi avversi
- Analizzare le cause delle insufficienze attive e di quelle latenti
- Individuare ed applicare gli interventi per la prevenzione dei rischi e per la gestione degli eventi avversi e delle relative conseguenze
- Compilare in forma corretta la documentazione sanitaria e collaborare alla sua adeguata gestione ed archiviazione
- Identificare le funzioni connesse al rischio per le diverse figure professionali e le relative responsabilità.



La conservazione di apposite banche di raccolta dei dati relativi alla sicurezza ed alla casistica degli errori sanitari accaduti nella struttura contribuirà, altresì, all'attività di prevenzione e gestione del rischio.

### **b. I rapporti con il personale sanitario e con la Compagnia di Assicurazione**

La Legge n. 24/2017 obbliga tutte le strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private a comunicare all' esercente la professione sanitaria coinvolto l'instaurazione del giudizio promosso dal danneggiato, nonché il mero avvio di trattative stragiudiziali con il medesimo danneggiato.

Specificatamente, l'art. 13 comma 1, prima parte della Legge prevede che, le strutture sanitarie e sociosanitarie comunichino all' esercente la professione sanitaria l'instaurazione del giudizio promosso nei suoi confronti dal danneggiato (ivi compresa l'ATP e la mediazione), entro dieci giorni dalla ricezione della notifica dell'atto introduttivo, mediante posta elettronica certificata o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, contenente copia dell'atto introduttivo del giudizio.

L'art. 13, comma 1 seconda parte della Legge statuisce, altresì, che le strutture sanitarie e socio sanitarie entro dieci giorni comunicano all' esercente la professione sanitaria, mediante posta elettronica certificata o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, l'avvio di trattative stragiudiziali con il danneggiato, con invito a prendervi parte.

L'art. 9 comma 2 della Legge sancisce che se l' esercente la professione sanitaria non sia stato parte del giudizio o della procedura stragiudiziale di risarcimento del danno, l'azione di rivalsa nei suoi confronti potrà essere esercitata soltanto successivamente al risarcimento avvenuto sulla base di un titolo giudiziale o stragiudiziale e deve essere esercitata, a pena di decadenza, entro il limite temporale di un anno dall'avvenuto pagamento.

Ai sensi dell'art. 13 comma 1 della novella legislativa, l'omissione, la tardività o l'incompletezza delle comunicazioni sopra indicate, preclude l'ammissibilità delle future azioni di rivalsa della struttura nei confronti dell' esercente la professione sanitaria coinvolto.

Inoltre, in relazione al differente regime di responsabilità del personale sanitario, previsto dall'art. 7 comma 3 della Legge (l' esercente la professione sanitaria risponde del proprio operato in via extracontrattuale, salvo che abbia assunto un'obbligazione contrattuale con il paziente), le strutture hanno la necessità di adottare un sistema di gestione idoneo a documentare, laddove sussistente, l'assunzione da parte del singolo professionista di una obbligazione contrattuale con il paziente.

L'art. 10 della Legge, prevede che le strutture sanitarie pubbliche e private debbano essere provviste di copertura assicurativa e di altre analoghe misure per la responsabilità civile verso i terzi e la responsabilità civile verso i prestatori d'opera, anche per danni cagionati dal



personale a qualunque titolo operante presso le strutture sanitarie o sociosanitarie pubbliche e private.

Estia srl si è dotata delle analoghe misure per la responsabilità civile verso terzi di cui all'art.10 comma 1, nella forma del regime di auto-ritenzione dei rischi.

### **c. Trasparenza dei dati**

#### **c.1. Diritto di accesso alla documentazione sanitaria.**

La Legge n. 24/2017 prevede una disciplina specifica per l'area sanitaria in relazione alle istanze di accesso ai documenti amministrativi *ex lege* 241/1990; i principi della trasparenza amministrativa trovano un limite intrinseco nella disciplina della privacy che ha spazi molto più ristretti quando si opera nell'ambito di dati sensibili.

L'art. 4 comma 2 della Legge, dispone che la documentazione sanitaria debba essere consegnata entro sette giorni dalla presentazione della relativa richiesta, con tempo massimo di trenta giorni per un'eventuale integrazione, conformemente alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi e a quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196. Tali previsioni andranno peraltro adeguate a quanto previsto dal Regolamento Europeo sulla protezione dei dati delle persone fisiche n. 679/2016 (GDPR), nonché alle modifiche al codice privacy introdotte dal D. Lgs. 101/2018.

Si osserva come la norma parli di documentazione sanitaria; quindi, non si tratta solo degli atti comunemente raccolti nella cartella clinica, ma in generale di tutta la documentazione sanitaria detenuta dalla struttura (magari raccolta nel cosiddetto dossier sanitario) afferente alla vita clinica del paziente/assistito.

La norma dispone che la consegna della documentazione sanitaria disponibile avvenga "*preferibilmente in formato elettronico*" spingendo fortemente per una gestione dei dati sanitari in formato digitale.

Il disposto dell'art. 4 non definisce "*gli interessati aventi diritto*", in tal senso è necessario definire all'interno delle procedure aziendali l'ambito soggettivo degli interessati aventi diritto a cui potere consegnare la documentazione sanitaria.

In ottemperanza alle suddette previsioni legislative già in vigore, le strutture devono avere aggiornato entro il 30 giugno 2017 i propri regolamenti interni inerenti all'accesso alla documentazione sanitaria.



## **c.2. Pubblicazione, sul sito internet delle strutture, della relazione annuale sugli eventi avversi, dei dati relativi ai risarcimenti sanitari e dei dati delle Compagnie di Assicurazione**

L'art. 2 comma 5 della Legge prevede che le strutture debbano pubblicare sul sito internet aziendale la relazione annuale sugli eventi avversi verificatisi nella struttura, sulle loro cause e sulle conseguenti iniziative messe in atto.

L'art. 4 comma 3 della Legge prevede, altresì, l'obbligo per le strutture di pubblicare sul proprio sito web i dati relativi a tutti i risarcimenti erogati nell'ultimo quinquennio, verificati nell'ambito dell'esercizio della funzione di monitoraggio, prevenzione e gestione del rischio sanitario, (risk management) di cui all'articolo 1, comma 539 della legge 28 dicembre 2015, n. 208.

Dovranno essere pubblicati, quindi, non solo i dati relativi ai risarcimenti decisi in sede giudiziaria, ma anche gli importi che le strutture decidano di liquidare a seguito di una verifica attuata attraverso gli strumenti di controllo interno.

La Legge dà, quindi, attuazione al principio dell'amministrazione trasparente con un forte effetto per l'immagine e l'affidabilità delle strutture sanitarie.

L'obiettivo della Legge è quello di stimolare le strutture sanitarie a comportamenti il più possibile virtuosi, attraverso l'obbligo di trasparenza sui risarcimenti effettuati, comportando allo stesso tempo un criterio di valutazione e di giudizio sulla struttura da parte del cittadino.

Per ciò che concerne la previsione indicata all'art. 10 comma 4 della Legge - circa la pubblicazione sul sito internet aziendale dei nomi delle imprese assicuratrici che prestano la copertura della responsabilità civile verso i terzi e verso i prestatori d'opera e della tipologia del contratto assicurativo e delle relative clausole - occorrerà attendere ulteriori indicazioni che saranno definiti dal decreto del MISE.

---

L'adozione delle Procedure in ossequio alle prescrizioni indicate dalla Legge 8 marzo 2017, n. 24 rappresenta per i suoi destinatari un utile strumento per il corretto funzionamento della struttura organizzativa che eroga la prestazione e, altresì, per la gestione del contenzioso giudiziale e stragiudiziale sorto tra la stessa struttura con l'assistito.

Le residenze Green Park, in quanto destinatarie della Legge e sapendo, altresì, che tale normativa non preveda alcuna conseguenza sanzionatoria nell'ipotesi di sua inosservanza, ha comunque ritenuto opportuno adeguarsi alle presenti Procedure, così come previsto dalla Legge 8 marzo, n. 24, intendendo:



- Sensibilizzare, con le medesime finalità, tutti i soggetti che collaborano, a vario titolo, con il nosocomio, richiedendo loro, nei limiti delle loro attività, di adeguarsi ai dettami previsti dalla novella legislativa
- Migliorare l'efficacia e la trasparenza nella gestione delle attività aziendali."

### **TRASPARENZA DEI DATI**

In adempimento all'obbligo derivante dall'art. 4 della Legge n. 24 del 2017, si riportano di seguito i dati, riferiti all'unico anno di attivazione, relativi al numero dei sinistri denunciati e ai risarcimenti erogati, dati da leggersi in rapporto al totale delle prestazioni ambulatoriali e di ricovero erogate dalla Struttura sanitaria in tale periodo di tempo.

Prestazioni di ricovero effettuate nell'anno 2019	
Sinistri denunciati	1
Sinistri liquidati	1