Santa Margherita RESIDENZA
la grande ospitalità per la terza età

ISO 9001
OHSAS 18001
BUREAU VERITAS
Certification

LA CENTRALITA' DELLA PERSONA E NON DELL'ORGANIZZAZIONE per la salvaguardia della salute dell'utente

Silvia Battiston

Santa Margherita®
RESIDENZA
la grande ospitalità per la terza età

ISO 9001
OHSAS 18001
BUREAU VERITAS
Certification

CENTRO DI SERVIZI DELLA PROVINCIA DI VENEZIA

RISK MANAGEMENT

140 POSTI LETTO ACCREDITATI

RESIDENZA SANTA MARGHERITA

INTEGRAZIONE PRINCIPI SA8000

OSPITI:
NON AUTO
SVP
ALZHEIMER

CERTIFICAZIONE OHSAS 18001

CERTIFICAZIONE ISO 9001

Santa Margherita RESIDENZA
la grande ospitalità per la terza età

ISO 9001
OHSAS 18001
BUREAU VERITAS
Certification

A SEGUITO HEALTHCARE RISK ASSESSMENT

- Revisione di alcuni protocolli: «Gestione Lesioni da Decubito» e «Gestione cadute»
- Monitoraggio attività critiche (ad es. trasporto ospiti)
- Messa a disposizione di un ulteriore defibrillatore
- Aggiornamento sulle corrette modalità di lavaggio delle mani
- Safety Walk Round
- Audit interno di vigilanza dei dispositivi medici e farmaci
- Coinvolgimento del personale

Santa Margherita
la grande ospitalità per la terza età

COME COINVOLGERE IL PERSONALE

- Sensibilizzazione attraverso incontri formativi
- Messa a disposizione di strumenti di rilevazione semplici ma efficaci
- Mancata colpevolizzazione del responsabile
- Valorizzazione del pensiero del segnalatore
- Organizzazione di riunioni anche multiprofessionali per favorire lo scambio a scopo migliorativo

Santa Margherita RESIDENZA
la grande ospitalità per la terza età

ISO 9001
OHSAS 18001
BUREAU VERITAS
Certification

INCIDENT REPORTING

- Strutturazione di un modulo adeguato su modello ARSS Veneto

Caratteristiche dell'M-CONT.14:

- La segnalazione è spontanea e può essere presentata in forma anonima
- La scheda viene de-identificata per quanto riguarda i dati dell'ospite e dell'operatore
- Vengono individuati i fattori che possono aver contribuito all'evento(legati all'ospite, al personale, al sistema)

Santa Margherita RESIDENZA
la grande ospitalità per la terza età

Modulo di rilevazione

Santa Margherita	Segnalazione spontanea eventi avversi	M-CONT.14 Rev.00-03/15 Pag. 1/1

- Il presente modulo vuole essere uno strumento per identificare i problemi e le cause ad essi connesse che possono insorgere durante le attività clinico assistenziali. Le informazioni che si otterranno saranno utilizzate esclusivamente per sviluppare strategie correttive per prevenire in futuro problemi similari. Per questo, in caso di obblighi derivanti da legge, è necessario effettuare con procedure ordinarie le segnalazioni alle autorità competenti.
- La scheda può essere riconsegnata tramite la cassetta di posta sita nella hall della residenza, anche in forma anonima.
- Dopo l'acquisizione delle informazioni necessarie all'analisi dell'evento, la scheda verrà de-identificata per quanto riguarda i dati relativi all'operatore e all'ospite.

Dipendente che segnala l'Evento	☐ Medico
Nominativo facoltativo:	☐ Infermiere
	☐ Operatore socio sanitario
	☐ Altro
Dati relativi all'ospite	☐ Maschio
Nominativo facoltativo:	☐ Femmina
	☐ Reparto:

Descrizione dell'Evento (in modo sintetico ma esaustivo)
Che cosa è successo? Quando? Come e perché è successo? Chi si è accorto di cosa stava accadendo/è accaduto? Specificare data, ora, luogo. Come si sono svolti i fatti?

Fattori che possono aver contribuito all'Evento (è possibile indicare più di una risposta)

Fattori legati all'ospite	☐ Condizioni generali precarie/fragilità/infermità	Fattori legati al sistema	☐ Staff inadeguato/insufficiente
	☐ Non cosciente/scarsamente orientato		☐ Insufficiente addestramento/inserimento
	☐ Poca/mancata autonomia		☐ Elevato turn over
	☐ Barriere linguistiche/culturali		☐ Scarsa continuità assistenziale
Fattori legati al personale	☐ Difficoltà nel seguire istruzioni/procedure		☐ Protocollo/procedura inesistente
	☐ Inadeguate conoscenze/inesperienza		☐ Mancato coordinamento
	☐ Fatica/stress		☐ Mancata/inadeguata comunicazione
	☐ Non rispettati protocolli/procedure/istruzioni		☐ Mancanza/inadeguatezza attrezzature
	☐ Mancata/inesatta lettura documentazione/etichetta		☐ Mancanza/inadeguata manutenzione attrezzature
	☐ Mancata supervisione		☐ Mancanza/inadeguatezza materiale di consumo
	☐ Scarso lavoro di gruppo		☐ Ambiente inadeguato
	☐ Mancata verifica preventiva apparecchiatura		
	☐ Altri fattori, specificare:		

Suggerimenti per prevenire/evitare il ripetersi dell'evento

Santa Margherita RESIDENZA
la grande ospitalità per la terza età

ISO 9001
OHSAS 18001
BUREAU VERITAS
Certification

PARTECIPAZIONE ATTIVA

Vengono raccolti i suggerimenti del personale che può liberamente esprimersi senza alcun timore del giudizio

Santa Margherita RESIDENZA
la grande ospitalità per la terza età

ISO 9001 OHSAS 18001 BUREAU VERITAS Certification

COSA SUCCEDEVA PRIMA

- In occasione del cosiddetto «mancato soddisfacimento di un requisito» veniva avviata la Non Conformità

Pur se in ottica di miglioramento continuo come previsto dalla norma ISO, la Non Conformità sui servizi agli ospiti:

- Veniva avviata solitamente da parte di un Responsabile
- Veniva intercettato il dipendente interessato
- Dopo trattamento Non Conformità si valutava l'eventuale contestazione disciplinare
- Avvio, se ritenuto opportuno, di Azione Correttiva

Santa Margherita RESIDENZA
la grande ospitalità per la terza età

ISO 9001 OHSAS 18001 BUREAU VERITAS Certification

CAMBIA IL FOCUS

Dopo lunga e meditata riflessione la Direzione ha ritenuto che la sospensione delle Non Conformità e l'introduzione degli Incident Reporting:

- Migliori la relazione ed il confronto tra colleghi, figure professionali e superiori
- Il lavoratore non si senta additato
- Si dia risalto all'obiettivo primo: IL BENESSERE DELL'OSPITE!
- Migliori l'organizzazione

Santa Margherita RESIDENZA
la grande ospitalità per la terza età

ISO 9001
OHSAS 18001
BUREAU VERITAS
Certification

DALLA NON CONFORMITA' ALL'INCIDENT REPORTING

Santa Margherita RESIDENZA
la grande ospitalità per la terza età

ISO 9001
OHSAS 18001
BUREAU VERITAS
Certification

RISK-BASED THINKING

Tutto ciò favorisce il «Pensiero basato sul Rischio»,

concetto che la norma ISO 9001:2015 rende maggiormente esplicito con il risultato che

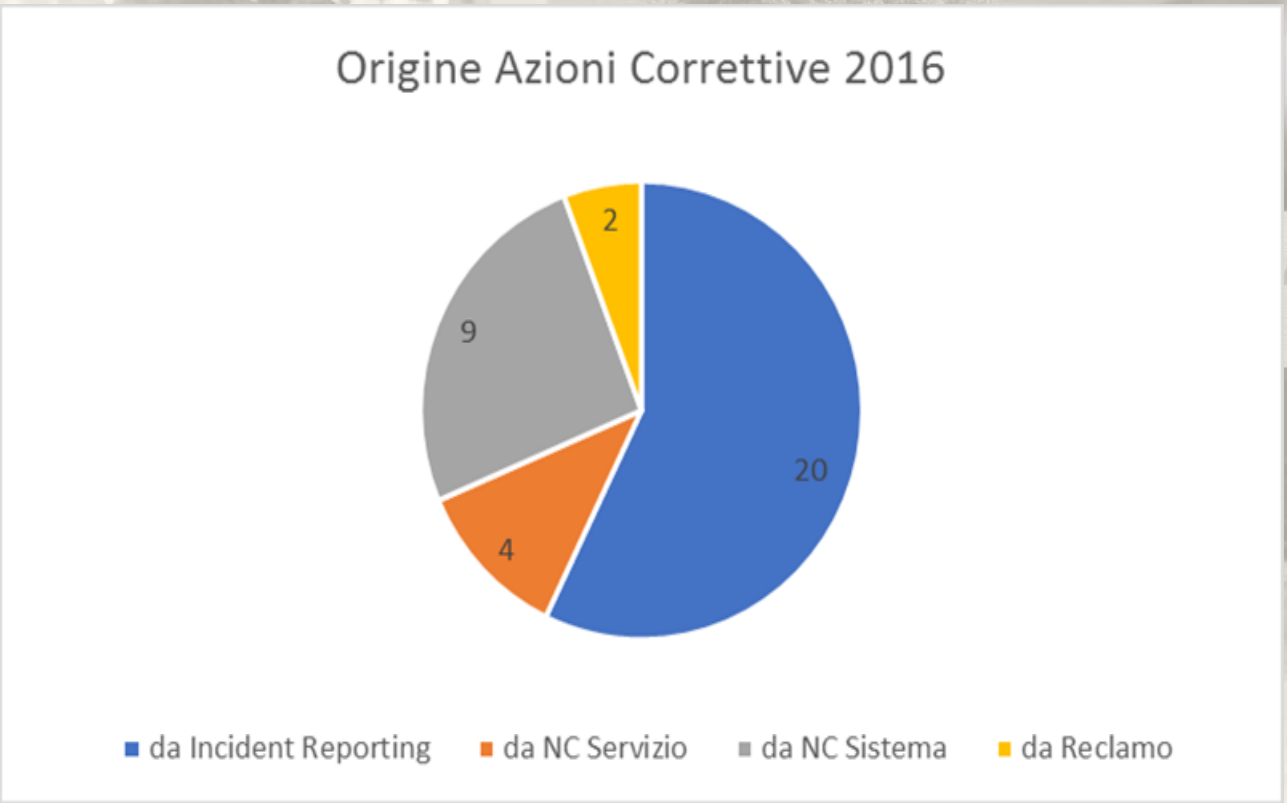
l'Azione Preventiva entra a far parte della routine gestionale identificando le opportunità dall'analisi dei Rischi

Santa Margherita RESIDENZA
la grande ospitalità per la terza età

ISO 9001
OHSAS 18001
BUREAU VERITAS
Certification

RISULTATO IN 12 MESI

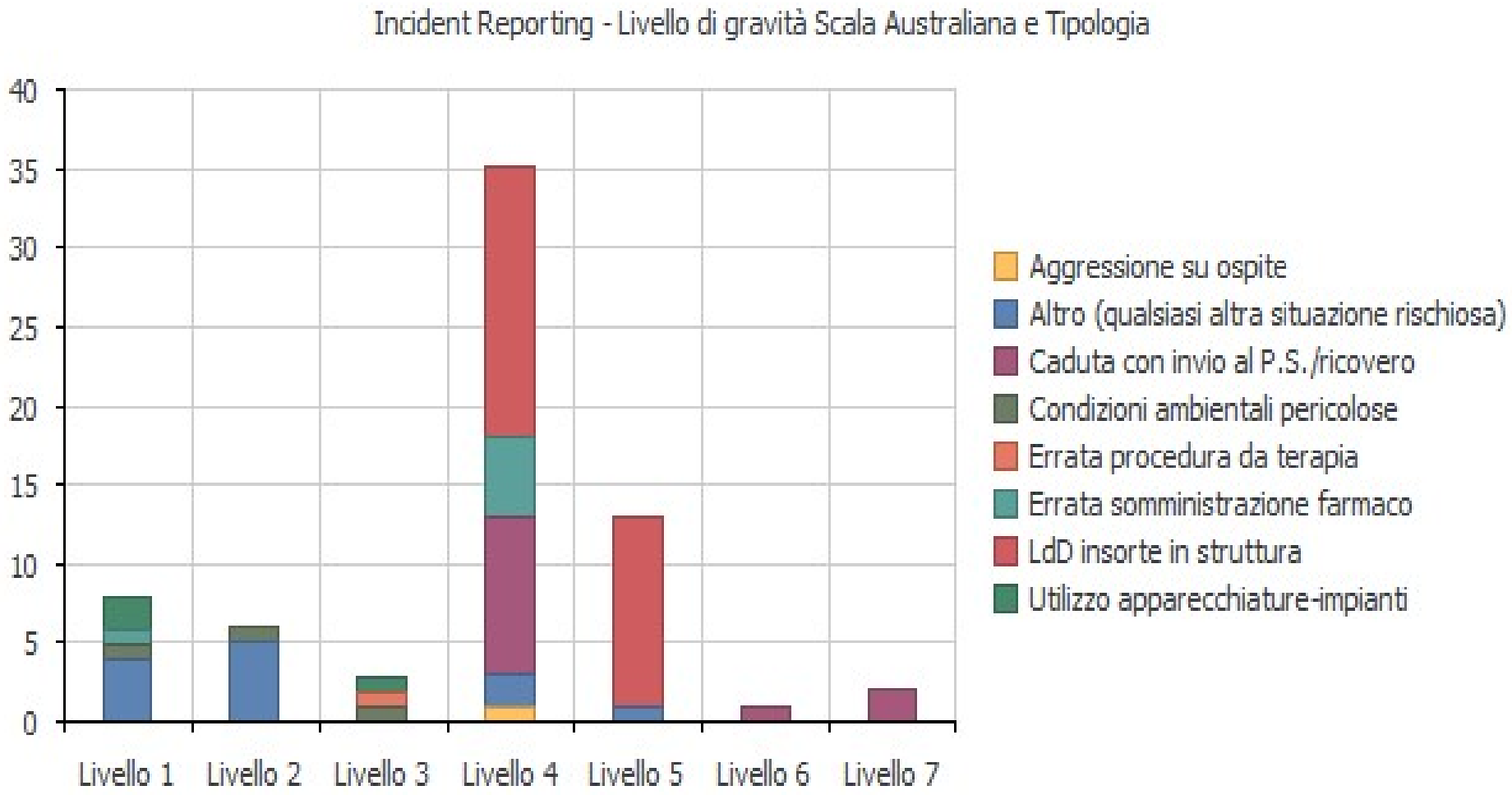
- Ricevute n. 67 segnalazioni complessive
- Avviate n. 35 Azioni Correttive



Santa Margherita RESIDENZA
la grande ospitalità per la terza età

ISO 9001 OHSAS 18001 BUREAU VERITAS Certification

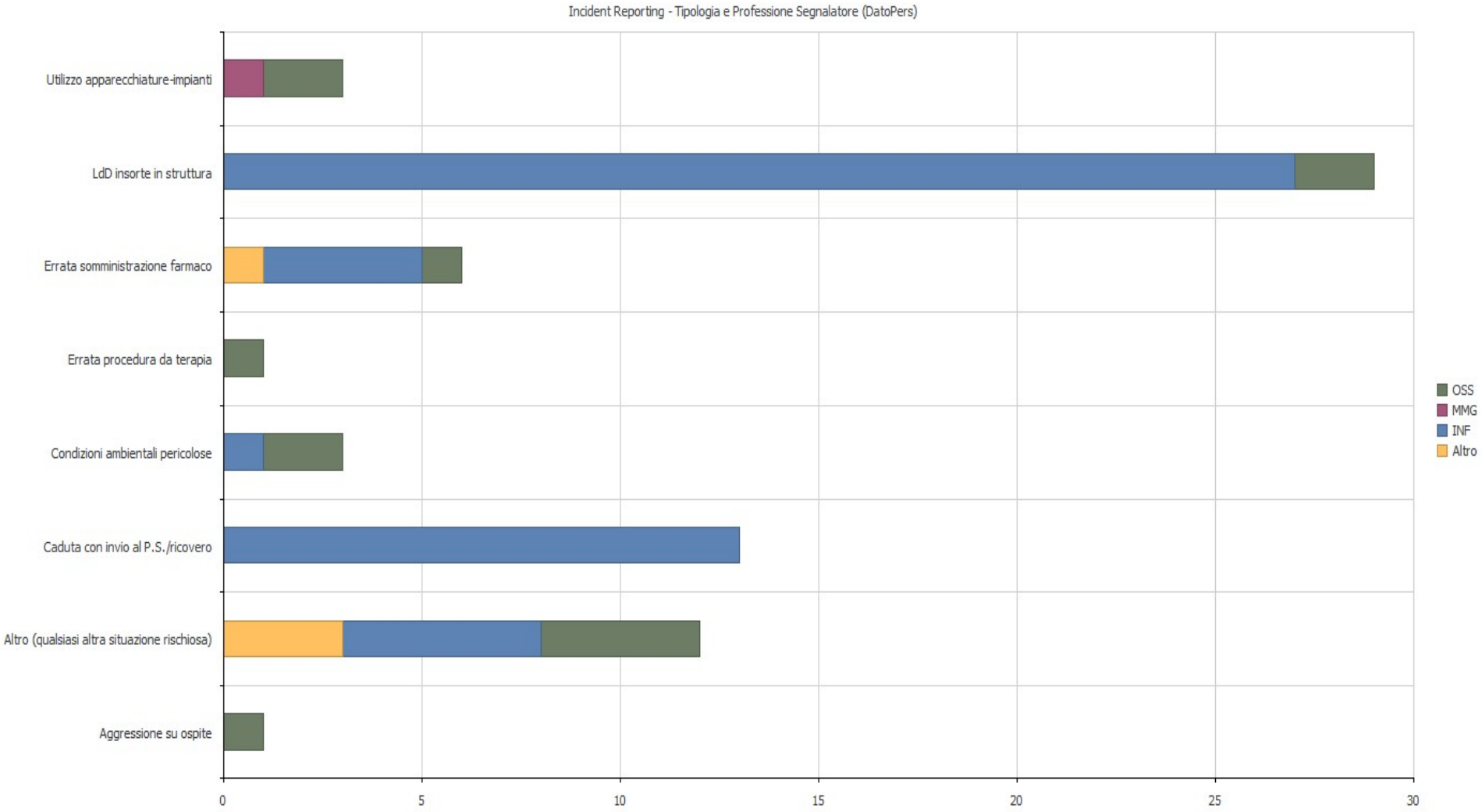
RISULTATO IN 12 MESI



Santa Margherita RESIDENZA
la grande ospitalità per la terza età

ISO 9001
OHSAS 18001
BUREAU VERITAS
Certification

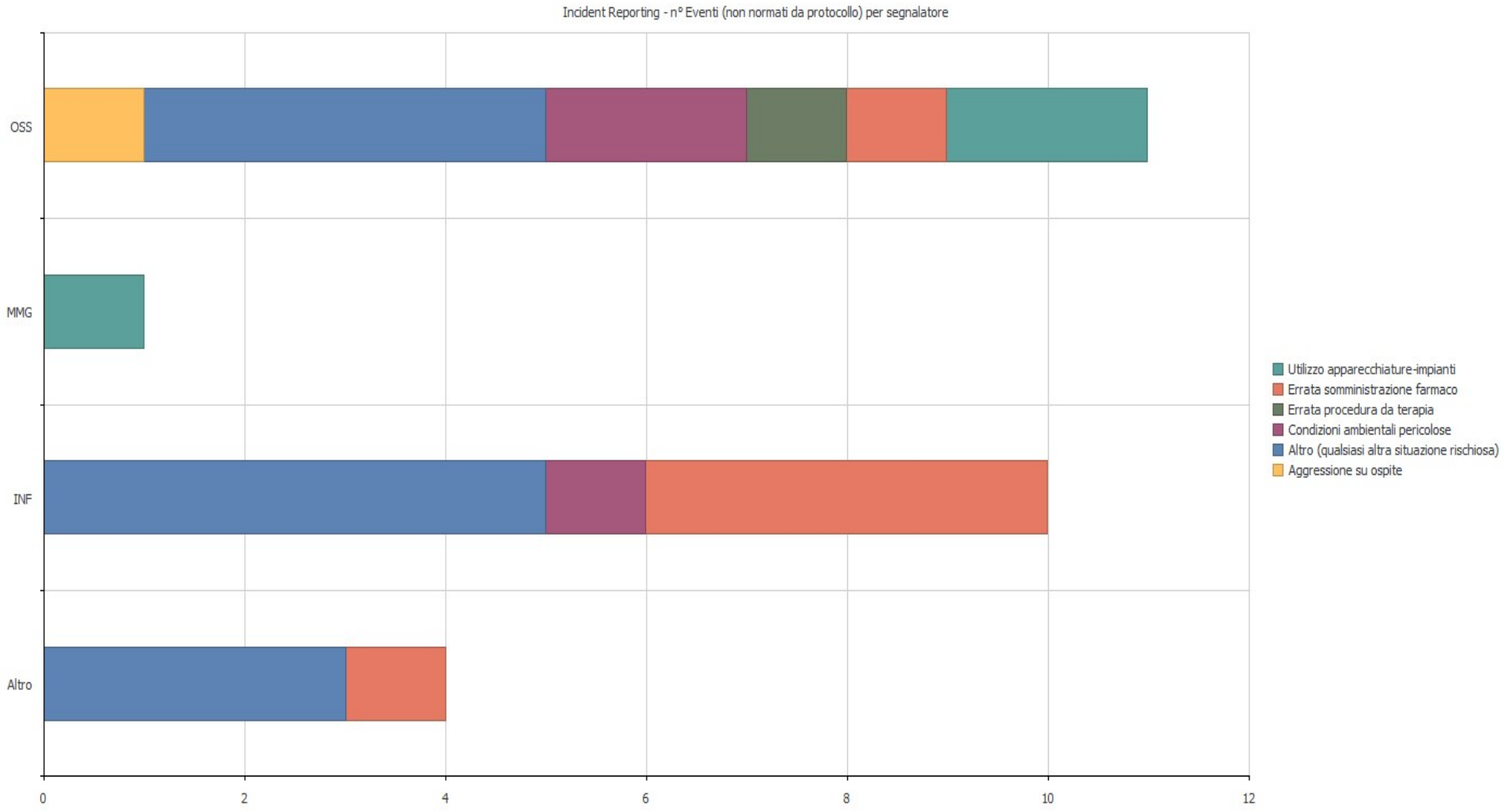
RISULTATO IN 12 MESI



Santa Margherita RESIDENZA
la grande ospitalità per la terza età

ISO 9001
OHSAS 18001
BUREAU VERITAS
Certification

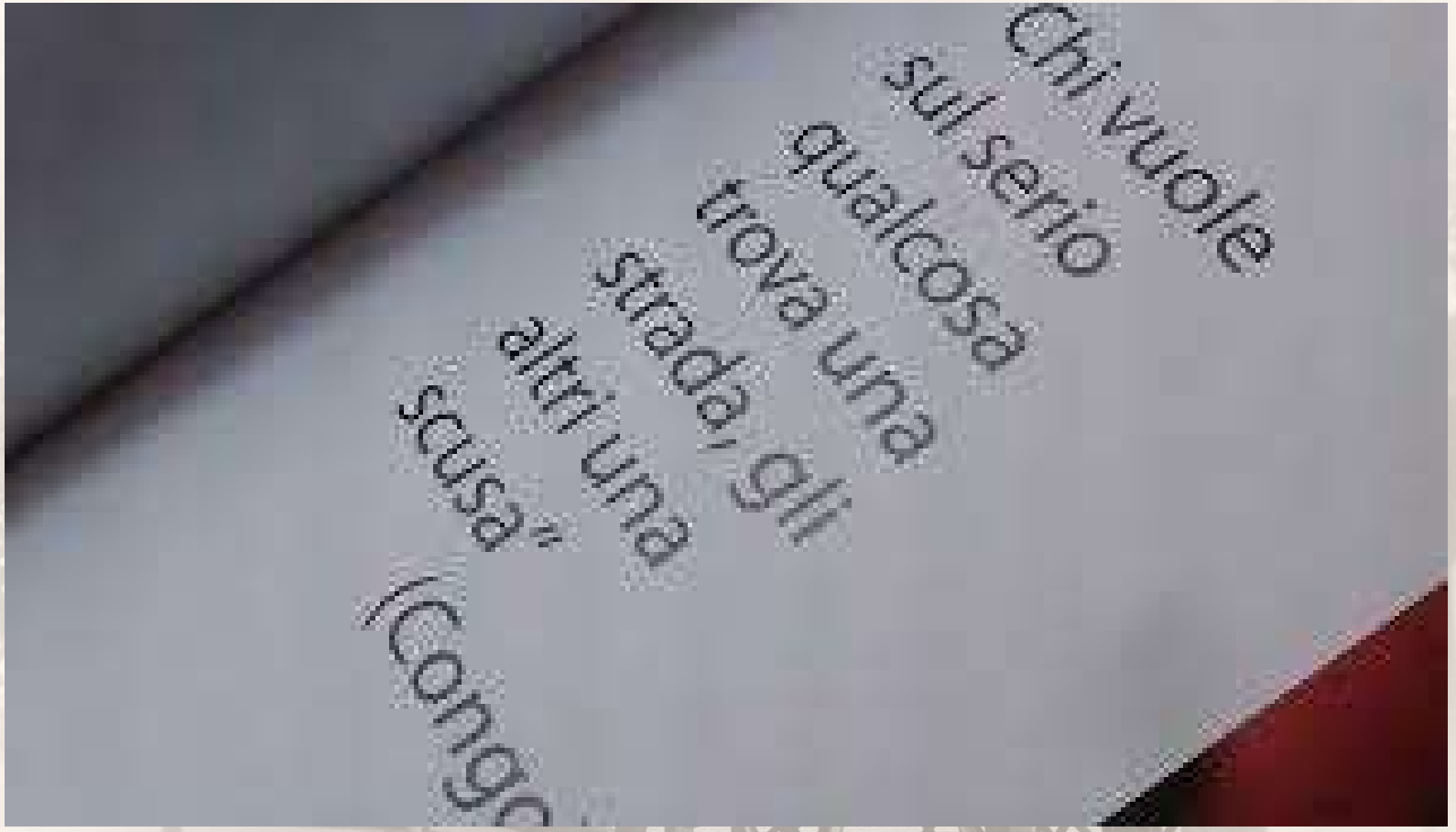
RISULTATO IN 12 MESI



IN FUTURO

Prossimo obiettivo:

- Riuscire a trasmettere ai familiari il valore aggiunto introdotto dalla Gestione del Rischio Clinico
- Individuare un canale per comunicare, con massima trasparenza, a tutti gli stakholders i dati e le statistiche relative agli eventi gestiti

Santa Margherita®
RESIDENZA
la grande ospitalità per la terza età

ISO 9001
OHSAS 18001
BUREAU VERITAS
Certification