

## 1. PREMESSE.

La società **CFR – Istituto di Riabilitazione srl** (*in sigla, CFR srl*), codice fiscale 05442680632 e partita IVA 01424961215, con sede in Nola (NA) alla via del Seminario nn. 22/24, è azienda attiva dal 1987, iscritta dal 1989 all’Albo Regionale delle Strutture Sanitarie Riabilitative private campane e già dal 1991 titolare di rapporto “in convenzione” con il Servizio Sanitario Nazionale.

La struttura ha come proprio fine istituzionale e sociale principale la riabilitazione fisica, psichica e sensoriale dei soggetti diversamente abili. La *mission* aziendale è quella di voler fornire prestazioni riabilitative, abilitative ed educative di alta qualità specialistica, esercitate da personale medico, tecnico-sanitario ed assistenziale di elevata professionalità, in tutti i regimi di trattamento autorizzati e in favore di utenti sia adulti che in età evolutiva. Le attività prevalenti sono rivolte ad utenti diversamente abili affetti da disabilità di origine neurologica, secondaria a danni encefalici, ritardo mentale, sindromi genetiche, disturbi cognitivi, emotivi e comportamentali, disturbi neuropsicologici, disturbi sensoriali e neurosensoriali, disturbi dell’apprendimento e disturbi della comunicazione.

La CFR srl ha ottenuto il decreto di apertura ed esercizio dal Comune di Nola con atto n. 10 del 28 giugno 2013, nella sua ultima revisione. L’Azienda è una struttura sanitaria accreditata presso il Servizio Sanitario Regionale per la erogazione di attività sanitarie sia *ex art. 26 L. 833/1978 – LR 11/1984 – DGRC 6757/1996 e s. m. e i. (nei regimi di assistenza residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare)*, che *ex art. 44 L. 833/1978 – DGRC 377/1998 – DCA 32/2010 – DCA 64/2011 e s. m. e i. (come presidio ambulatoriale di tipo C)*, avendo ottenuto, in particolare, tale *status* di accreditamento definitivo ai sensi e per gli effetti dei decreti regionali:

- n. 121 del 31 ottobre 2014 (accreditamento in classe di merito 3 per: n. 20 posti letto a ciclo continuativo, n. 40 posti letto a ciclo diurno);
- e n. 19 del 18 febbraio 2015 (decreto integrativo del DCA n. 138 del 31 ottobre 2014), relativamente all’accreditamento di tutte le attività ambulatoriali e domiciliari di recupero e rieducazione funzionale FKT, ex art. 44 L. 833/78, e di Centro di riabilitazione ex art. 26 L 833/78.

L’Istituto ha implementato, ad iniziare dall’anno 2001, un proprio Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001, nella sua versione più aggiornata del 2015, che risulta regolarmente certificato (senza interruzioni ad oggi) da Enti accreditati, avendo sempre superato positivamente tutte le periodiche verifiche di sorveglianza e rinnovo.

## 2. RISK MANAGEMENT.

Nella gestione dei servizi offerti alla propria Utenza, l’Istituto CFR, nell’ottica del miglioramento continuo della qualità e sotto la supervisione della Direzione sanitaria, attua precise politiche di *Risk Management*. In particolare, gestisce il cosiddetto Rischio Clinico conducendo un insieme di iniziative volte a ridurre il verificarsi di eventi negativi sui propri pazienti o di danni

correlati con le prestazioni sanitarie. Ciò adottando un approccio sistemico che mira a prevenire - o, in ogni caso, a ridurre – ogni tipo di errore e di incidente.

Il rischio clinico è stato definito come la probabilità che un paziente sia vittima di un evento avverso, cioè subisca un qualsiasi danno o disagio imputabile, anche se in modo involontario, alle cure mediche prestate durante il periodo di degenza, e che sia causa di un prolungamento di tale periodo, di un peggioramento delle condizioni di salute o della morte.

La metodologia attuata in CFR si avvale di due distinte metodiche di analisi: un'analisi *di tipo reattivo* ed una *di tipo proattivo*.

L'analisi di tipo reattivo prevede uno studio a posteriori degli incidenti, ed è mirata ad individuare le condizioni che hanno causato o favorito il loro verificarsi. L'esame oggettivo di un incidente viene eseguito quindi a ritroso rispetto alla sequenza temporale che lo ha generato; il fine della verifica è quello di ottenere una ricostruzione obiettiva che, dagli errori riscontrati (sia ambientali, che comportamentali) metta in luce i fattori di rischio presenti sul posto di lavoro e le anomalie fisiche o procedurali che possano generare pericolo, per i pazienti (principalmente) e per gli operatori (indirettamente).

L'analisi di tipo proattivo, invece, tende all'individuazione ed alla limitazione delle criticità dei processi sanitari in via preventiva, cioè prima che un incidente si verifichi. È basata su una dettagliata analisi delle fasi diagnostiche, terapeutiche ed assistenziali che compongono le varie attività esercitate, nonché sullo studio approfondito delle molteplici condizioni operative nelle quali possano venirsi a trovare pazienti ed addetti. Vengono individuati in ogni processo i relativi punti critici, con l'obiettivo di progettare protocolli sanitari e sistemi di lavoro maggiormente sicuri, in questo adempiendo completamente alle prescrizioni contenute nelle vigenti Linee di indirizzo in materia di sicurezza delle cure e delle persone assistite, anche in ottemperanza alle disposizioni specifiche della Legge 8 marzo 2017, n. 24.

Con tale approccio metodologico l'Istituto CFR Srl ha dunque predisposto, e nel tempo affinato, diverse metodiche di ricognizione e di risoluzione delle problematiche progressivamente evidenziatesi, tutte frequentemente rivalutate in sede di Riesame della Direzione aziendale. In particolare, vengono attuate:

- la registrazione e la catalogazione, su adeguata modulistica, degli accadimenti che hanno dato o hanno avuto la probabilità di dare origine ad un danno non intenzionale e/o non necessario nei riguardi di un paziente, per la raccolta delle informazioni fondamentali per il tracciamento critico di ogni "evento avverso", come definito dalle normative vigenti, e l'impostazione delle conseguenti azioni migliorative e/o correttive;
- la gestione di audit clinici, operata con regolarità dalla Direzione sanitaria e dal Direttore Tecnico di struttura sulle cartelle cliniche di reparto, al fine di individuare proattivamente ogni eventuale anomalia di erogazione dei trattamenti o ogni errore clinico che, pur non avendo nella realtà determinato alcun evento avverso, ne abbia comunque avuto la potenzialità;
- la valutazione oggettiva dei reclami ricevuti e degli eventuali contenziosi promossi dall'Utenza, allo scopo di rendicontare opportunamente gli eventi occorsi e di individuare le aree a maggior rischio di accadimento;
- la promozione, attraverso attività di informazione, formazione ed addestramento, della cultura della efficacia delle cure, anche mediante l'attuazione di specifici programmi di qualità applicata alla sicurezza clinica.

L'Istituto ha stipulato adeguate coperture assicurative di responsabilità civile e professionale per la gestione dei sinistri e delle vertenze, con primaria Compagnia iscritta agli elenchi ministeriali ed abilitata in tal senso.

### 3. STATISTICHE SUGLI EVENTI AVVERSI RELATIVE ALL'ANNO 2018.

Di seguito si riporta il consuntivo degli eventi avversi verificatisi nel corso dell'anno 2018 all'interno della struttura CFR, per settore di attività:

3

SETTORE	TOTALE EVENTI	RECLAMI	DI CUI CON RICHIESTE DI RISARCIMENTO
RESIDENZIALE/SEMIRESDENZIALE	0	0	0
AMBULATORIALE/DOMICILIARE	0	0	0
<b>totali</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Nel corso dell'anno 2018, all'esterno della struttura CFR:

SETTORE	TOTALE EVENTI	RECLAMI	DI CUI CON RICHIESTE DI RISARCIMENTO
RESIDENZIALE/SEMIRESDENZIALE	1	0	1 (*)
AMBULATORIALE/DOMICILIARE	0	0	0
<b>totali</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1 (*)</b>

(\*): la pratica è all'esame della Compagnia assicurativa; non è stato erogato, al momento, alcun risarcimento.

L'evento negativo sopra riportato non è direttamente connesso al cosiddetto rischio clinico, poiché trattasi di evento avverso occorso durante il trasporto, con pulmino aziendale, di un assistito al proprio domicilio (al termine di una giornata di degenza diurna), collegato ai pericoli della strada; l'analisi dell'accaduto ha comunque evidenziato una non completa adeguatezza dei sistemi standard di ancoraggio degli assistiti su sedie a rotelle, in caso di brusca frenata del mezzo di trasporto. L'Azienda ha di conseguenza ulteriormente implementato, anche sugli ausili di proprietà degli assistiti, dispositivi di ritenuta supplementari e ha di conseguenza rafforzata la formazione del personale addetto.

### 4. RISARCIMENTI EROGATI NELL'ULTIMO QUINQUENNIO.

Riscontrati i danni verificati nell'ambito dell'esercizio della funzione di monitoraggio, prevenzione e gestione del rischio sanitario, l'importo dei risarcimenti erogati (intesi come liquidato complessivo per anno), con riferimento all'ultimo quinquennio, sono di seguito tabellati.

RISARCIMENTO	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018
Importi liquidati (euro)	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>

Nessun risarcimento di alcun tipo è stato dunque erogato nel quinquennio 2014-2018.

CFR – Istituto di Riabilitazione Srl  
*il Direttore sanitario, dott. Annunziata Guerriero*  
*f.to in originale*