



# Rendicontazione annuale rischio clinico: eventi avversi e risarcimenti erogati

**Art. 2 e Art. 4 Legge 24/2017 “Gelli – Bianco”**

**ATS DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO**

Redatto dalla SC Controllo di Gestione, Formazione, Qualità e Risk Management

## Scopo

- Rappresentare gli eventi avversi verificati all'interno della ATS della Città Metropolitana di Milano (ATS), le cause che hanno prodotto tali eventi avversi e le conseguenti iniziative messe in atto (relazione consuntiva). I dati sono riferiti in particolar modo all'anno 2022 rispetto agli anni precedenti.
- Rendere disponibili i dati relativi a tutti i risarcimenti erogati nell'ultimo quinquennio nell'ambito dell'esercizio della funzione di monitoraggio, prevenzione e gestione del rischio sanitario. Sono esclusi i pagamenti riferiti a danni di altra natura (ad esempio smarrimento effetti personali, danni a cose, ecc.).

## Definizione degli eventi

EVENTO AVVERSO	Evento inatteso correlato al processo assistenziale e che comporta un danno al paziente, non intenzionale e indesiderabile. L'evento avverso può essere prevenibile o non prevenibile. Un evento avverso attribuibile a un errore è un “evento avverso prevenibile”.
EVENTO SENTINELLA	Evento avverso di particolare gravità, che causa morte o grave danno al paziente e che determina una perdita di fiducia dei cittadini nei confronti del Servizio Sanitario. Per maggiori informazioni cliccare sul seguente <a href="#">link</a> che porta alla pagina dedicata del Ministero della Salute.
QUASI EVENTO NEAR MISS	Errore che ha la potenzialità di causare un evento avverso che non si verifica per caso fortuito o perché intercettato o perché non ha conseguenze avverse sul paziente.
INFORTUNIO	Evento lesivo inatteso, avvenuto per causa violenta nell'ambito lavorativo, che ha causato un danno di salute ad un operatore ATS (determinando ad esempio un infortunio sul lavoro o un infortunio in itinere).
QUASI INFORTUNIO	Qualsiasi evento che avrebbe potuto causare un danno alla salute di un operatore ATS (infortunio). Tale evento solo per puro caso non ha prodotto danno alla persona.
ATTO DI VIOLENZA	Atto fisico o verbale a danno degli operatori ATS che si verifica in occasione di lavoro, indipendentemente dalla volontarietà dell'aggressore e dalla tipologia/gravità delle lesioni conseguenti.



## Rendicontazione degli eventi

L'ATS della Città Metropolitana di Milano ha attivi diversi sistemi di monitoraggio rispetto alle diverse tipologie di eventi sopradescritti. Per la lettura dei dati di rendicontazione sono da tenere in considerazione le funzioni di tutela della salute svolte dall'Agenzia che limitano a livello residuale l'assistenza diretta ai pazienti. I dati sono forniti dalla SC Controllo di Gestione, Formazione, Qualità e Risk Management, dalla SS Servizio di Prevenzione Protezione e dalla SS Coordinamento Medico Competente.

### EVENTI AVVERSI

Non si sono rilevati eventi avversi nel 2022 ad utenti/pazienti.

### EVENTI SENTINELLA

Non si sono rilevati eventi sentinella nel 2022 ad utenti/pazienti.

### QUASI EVENTI NEAR MISS

Ad inizio 2022 è stato registrato un errore di somministrazione vaccinale presso un Centro Vaccinale Massivo (CVM) non gestito da ATS, senza evidenza di conseguenze avverse al paziente. Gli operatori dell'area risk management di ATS, insieme con gli operatori coinvolti, hanno provveduto ad analizzare il caso tramite un Root Cause Analysis, che ha portato all'identificazione di azioni di miglioramento che sono state recepite dal CVM.

### INFORTUNI

Come evidenziato in *tabella 1*, il totale degli infortuni al personale dipendente ATS nell'anno 2020 è pari a 51 eventi (somma infortuni industriali e infortuni biologici); nel 2021 il totale è di n. 39 casi, mentre nel 2022 sono stati registrati n. 41 eventi. Non è particolarmente significativo il confronto tra gli anni del triennio in esame, considerando che il 2020 è stato caratterizzato dalla pandemia da COVID-19 e conseguentemente si è fatto largo uso della modalità di lavoro agile (Smart Working).

Tralasciando l'anno 2020 nel quale la maggior parte di infortuni è stata causata da COVID-19, si può notare un aumento nell'andamento infortunistico di tipo industriale nell'anno 2021 e ancor più nel 2022, tenendo conto della diminuzione della frequenza di espletamento dell'attività lavorativa in modalità agile (cessazione dello Smart Working emergenziale). La maggior parte delle cadute sono state registrate al di fuori delle sedi lavorative (nel 2022 10 casi su 16). Sono aumentati gli incidenti stradali nel tragitto casa-lavoro e lavoro-casa, mentre sono azzerati quelli durante l'attività lavorativa. Si evidenzia un aumento degli infortuni classificati come "altri eventi" tra cui 4 casi di malore in assenza di un evidente fattore scatenante; i rimanenti 5 sono dovuti ad urti e colpi fortuiti.

Tabella 1 - Distribuzione infortuni per tipologia, triennio 2020 - 2021 - 2022, sul totale degli operatori di ATS

Tipologia		2020		2021		2022	
		1.749 operatori dipendenti		1.733 operatori dipendenti		1.733 operatori dipendenti	
		N.	% su totale infortuni	N.	% su totale infortuni	N.	% su totale infortuni
Infortunio industriale	Caduta	9	17,65%	14	35,90%	16	39,02%
	Incidente stradale	3	5,88%	18	46,15%	15	36,59%
	Altri eventi (Urti, Colpi, Impatti)	4	7,84%	2	5,13%	9	21,95%
Infortunio biologico	Punture accidentali	-	-	-	-	1	2,44%
	COVID -19	35	68,63%	5	12,82%	-	-
<b>TOTALI EVENTI</b>		<b>51</b>		<b>39</b>		<b>41</b>	

Oltre agli infortuni occorsi al personale dipendente di ATS, vengono monitorati anche gli eventi infortunistici, di qualsiasi tipologia, a danno di personale con incarico a vario titolo.

Nell'anno 2022 vi è un solo caso di infortunio, nello specifico di tipo biologico da puntura da ago a carico di un medico veterinario.

**QUASI  
INFORTUNI**

Si riporta l'elenco delle segnalazioni dei quasi infortuni/mancati incidenti (near miss) occorsi ad operatori ATS nel triennio 2020-2022.

Gli eventi di seguito sintetizzati rappresentano situazioni di potenziale pericolo per l'incolumità delle persone, per le quali sono state richieste ed effettuate, ove possibile, tempestive azioni tese alla rimozione dei problemi segnalati.

Tabella 2 – Quasi infortuni anno 2020

<b>Tipologia Mancati infortuni 2020</b>	<b>N. segnalazioni</b>
Rischio inciampo/caduta	1
Rischio caduta accidentale	3
Rischio mancata evacuazione incendio (allarme acustico insufficiente)	1
Rischio urti, colpi	2
Rischio gravi ustioni/incendio	1
<b>Totale</b>	<b>8</b>

Tabella 3 – Quasi infortuni anno 2021

<b>Tipologia Mancati infortuni 2021</b>	<b>N. segnalazioni</b>
Rischio urti/colpi	2
Rischio caduta	2
Rischio morte	1
<b>Totale</b>	<b>5</b>

Tabella 4 – Quasi infortuni anno 2022

<b>Tipologia Mancati infortuni 2022</b>	<b>N. segnalazioni</b>
Rischio urti/colpi	1
Rischio caduta	2
Rischio schiacciamento	2
Rischio taglio, schiacciamento e/o cesoiamento	1
Incidente senza conseguenze	1
<b>Totale</b>	<b>7</b>

**INIZIATIVA  
MIGLIORATIVA**

Al fine di evitare il ripetersi di eventi infortunistici e situazioni pericolose le quali cause potessero essere risolte con interventi manutentivi, il Servizio di Prevenzione e Protezione ha provveduto direttamente alla trasmissione delle richieste di manutenzione con l'utilizzo dell'applicativo aziendale dedicato, rendicontando inoltre tale attività nell'ambito della riunione periodica ai sensi dell'art. 35 del D.lgs. 81/2008.

## ATTI DI VIOLENZA

Il fenomeno della violenza (verbale o fisica) verso gli operatori coinvolge prevalentemente i medici della Continuità Assistenziale (CA), che costituiscono la categoria numericamente più consistente nel contesto del personale ATS addetto alla assistenza/vigilanza in ambito sanitario e di medicina veterinaria.

A fronte di un trend sostanzialmente stabile fino al 2019, nel corso del 2020 si è assistito ad una forte riduzione delle segnalazioni di episodi di violenza, dovuta verosimilmente al mutato contesto sanitario, sociale e organizzativo a seguito della pandemia da COVID-19.

Dal 2021, si è registrata la ripresa del fenomeno con un incremento degli episodi a carico dei medici di CA e a carico dei Veterinari.

Tabella 5 - Episodi di violenza a danno degli operatori registrati nel corso del triennio 2020-2022, per tipologia di Struttura organizzativa coinvolta (N.)

Struttura organizzativa	2020	2021	2022
Igiene Alimenti e Nutrizione	0	0	1
Veterinaria	3	5	4
Continuità Assistenziale / USCA	7	12	12
Altro	0	0	2
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>19</b>

La maggior parte degli eventi di violenza registrati nel 2022 (tabella 6) sono costituiti da aggressioni verbali e minacce.

Tabella 6 – Tipologia di eventi di violenza a danno di operatore ATS registrati nel 2022

Tipologia di evento	N. segnalazioni
Aggressioni verbali (insulti, minacce non specifiche dirette allo staff)	9
Minacce, intimidazioni (specifiche minacce per nuocere con comportamento apertamente aggressivo, abuso, minacce personali di diffamazione anche ad uso dei social media)	7
Aggressioni verbali minori (disaccordo, voce alterata)	2
Aggressione fisica (specifiche azioni per colpire e provocare danni fisici tra cui spingere, afferrare, stratonare, pungere)	1
Totale	19

Si è inoltre verificata una tentata rapina a mano armata ai danni di medico CA che si trovava in pausa lavoro nell'area antistante alla sede lavorativa. Il caso non è stato conteggiato tra gli eventi di violenza a danno di operatore ATS, in quanto non correlato con l'attività sanitaria svolta della vittima.

Il medico competente di ATS ha contattato tutti gli operatori che hanno indicato la presenza di danno su persona: è stato svolto organizzato un colloquio telefonico volto a migliorare la consapevolezza sui sintomi riconducibili a DPTS e a favorirne la segnalazione anche nei mesi successivi all'evento. Nel corso del colloquio vengono raccolte anche segnalazioni su eventuali interventi migliorativi che possono mitigare le condizioni di pericolo e segnalate alla SC Controllo di Gestione, Formazione, Qualità e Risk Management e alla SS Servizio di Prevenzione Protezione.

## INIZIATIVA MIGLIORATIVA

Il tema della violenza a danno degli operatori è già da tempo al centro dell'attenzione del sistema sanitario ad ogni livello (es. raccomandazione ministeriale n.8 e Legge Regionale n.15/2020).

In ATS il sottogruppo del Gruppo di Coordinamento Gestione Rischio sulla tematica specifica della violenza si è riunito con cadenza almeno mensile a partire da giugno fino ad ottobre 2022 per redigere un vademecum a tutela degli operatori ATS (*A070-MS002 Prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno delle operatrici e degli operatori – vademecum aziendale rev00*) contenente indicazioni su come gestire la comunicazione violenta e come evitare che questa si traduca in agiti; all'interno del documento sono state inserite indicazioni sulle azioni da intraprendere qualora si sia oggetto di aggressione nel corso della propria attività indoor ed outdoor (es. sopralluoghi).

Nel corso degli incontri è stato inoltre sviluppato il corso FAD "La prevenzione e il contrasto di ogni forma di violenza ai danni di operatori ATS", accreditato E.C.M e pubblicato, a fine 2022, sulla piattaforma formazione di ATS. Nel corso del 2023 si prevede di completare la diffusione della FAD a tutto il personale ATS.

## ○ Risarcimenti erogati nell'ultimo quinquennio

Si elencano, in *tabella 7*, i sinistri liquidati dal Comitato Valutazione Sinistri della ATS Città Metropolitana di Milano nell'ultimo quinquennio, come indicato nelle Linee Operative Risk Management in Sanità - Anno 2022.

I dati sono forniti dalla SC Affari Generali e Legali.

*Tabella 7 – Sinistri liquidati nell'ultimo quinquennio nell'ambito*

<b>Anno</b>	<b>N. sinistri</b>	<b>Importo risarcito</b>
<b>2018</b>	1	€. 17.000,00
<b>2019</b>	0	€. 0
<b>2020</b>	0	€. 0
<b>2021</b>	1	€. 900,00
<b>2022</b>	1	€.90.000,00

Riguardo ai sinistri, nell'ambito dei rischi per responsabilità civile nei confronti di terzi e dei propri operatori, derivanti dall'espletamento delle attività, si conferma un profilo di rischiosità e sinistrosità moderato e contenuto, sia in termini di frequenza sia in rapporto all'importo riservato/ liquidato.

Nello specifico si descrivono i sinistri liquidati nell'ultimo quinquennio:

- anno 2018: complicanza a seguito di prestazione ostetrica eseguita in sede di consultorio familiare territoriale in difetto di consenso informato scritto (evento anno 2016);
- anno 2021: lieve complicanza a seguito di terapia intramuscolo somministrata in sede di Continuità Assistenziale (evento anno 2020);
- anno 2022: evoluzione peggiorativa di malattia renale cronica per tardiva prescrizione, da parte del MMG, degli opportuni accertamenti. Il Tribunale di Milano emetteva la sentenza ritenendo la sussistenza della responsabilità solidale tra ATS Milano e il MMG (evento anno 2014).



Il presente documento è condiviso con il Comitato Valutazione Sinistri della ATS della Città Metropolitana di Milano, prima della pubblicazione nella sezione “trasparenza” del sito web istituzionale: [www.ats-milano.it](http://www.ats-milano.it)

---