



# ***La Matrice del rischio applicata agli strumenti di Governo***



Perulli A.<sup>1</sup>; Cerchi R. <sup>2</sup>; Gregoretti B.<sup>2</sup>; Monteverdi D. <sup>3</sup>; Pelusi L.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Resp. Qualità - Risk Manager; <sup>2</sup> Medico Direzione Medica di Presidio; <sup>3</sup> Refer. Rischio Clinico;

<sup>4</sup> Direttore Medico Presidi Cattinara e Maggiore



# *Introduzione*

L'analisi dei rischi presenti in una entità complessa come un ospedale può diventare molto difficoltosa senza una corretta quantificazione della gravità e frequenza dei fenomeni.

Il rischio di sottovalutazione o sopravvalutazione di singoli episodi può portare a una non corretta allocazione delle risorse in ambiti che, ad una valutazione oggettiva e metodologicamente corretta, richiederebbero impegni differenziati.

**Per identificare i rischi realmente inaccettabili da quelli tollerabili è necessario dotarsi di uno strumento adeguato di analisi che preveda la stima delle conseguenze (gravità o esito) e delle probabilità di accadimento (frequenza) al fine di dare le corrette priorità all'azione di governance.**

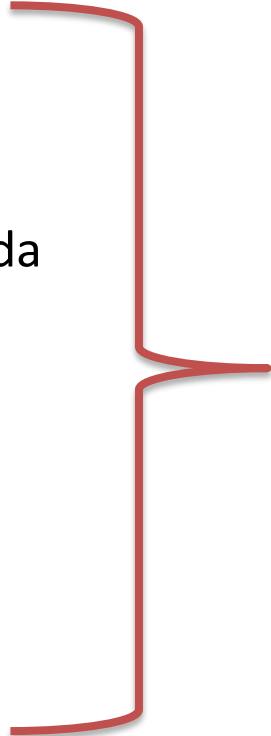


# Proposta sulla base dell'esperienza del NHS inglese

Sistema basato sulla matrice di valutazione dei rischi

7 macroaree

- Danno a pazienti, personale, visitatori
- Livelli di qualità percepiti, reclami
- Compliance con standard di qualità (previsti da norme e regolamenti, clinici, professionali)
- Gestione delle risorse umane
- Cattiva reputazione a mezzo stampa
- Rispetto budget
- Impatto ambientale



Cruscotto in cui  
confluiscono i  
dati degli  
indicatori  
aziendali



## Materiali e metodi

La priorità assegnata al rischio specifico avviene utilizzando una metodologia di valutazione semi-quantitativa che prende in considerazione la severità del rischio (S) e la sua frequenza (F). L'indice R viene ricavato secondo la formula  $R = S \times F$ .

La scala di frequenza del rischio viene convenzionalmente stabilita in cinque categorie, secondo la tabella sotto riportata:

Punteggio	1	2	3	4	5
Descrizione	Raro	Improbabile	Possibile	Probabile	Quasi certo
Frequenza	Frequenza attesa pluri-annuale	Frequenza attesa annuale	Frequenza attesa mensile	Frequenza attesa settimanale	Frequenza attesa giornaliera
Probabilità	< 0,1 %	0,1 – 1 %	1 – 10 %	10 – 50 %	> 50 %

Matrice del rischio

Frequenza / Probabilità \ Severità	1 - Raro	2 - Improbabile	3 - Possibile	4 - Probabile	5 - Quasi certo
5 - Catastrofico	5	10	15	20	25
4 - Maggiore	4	8	12	16	20
3 - Moderato	3	6	9	12	15
2 - Minore	2	4	6	8	10
1 - Trascurabile	1	2	3	4	5

Il punteggio risultante nella matrice indica i seguenti livelli di gravità stimata:

- 1-3 Rischio basso
- 4-6 Rischio moderato
- 8-12 Rischio elevato
- 15-25 Rischio molto elevato



Punteggio		1	2	3	4	5
Descrizione Categorie		Trascurabile	Minore	Moderato	Maggiore	Catastrofico
Danno a pazienti, personale, visitatori		Danno minimo che richiede un intervento minimo o nullo  Nessuna assenza lavorativa	Lesioni lievi o malattia, che richiedono un intervento minore.  Aumento della durata della degenza in ospedale per 1-3 gg.  Assenza lavorativa fino a 3 gg.	Lesioni moderate o malattia, che richiedono l'intervento di professionista  Aumento della durata della degenza in ospedale per 4-15 gg.  Evento che coinvolge un piccolo n° di pazienti Assenza lavorativa 4-14 gg.	Lesioni gravi o malattia, che comportano una incapacità/disabilità di lunga durata  Aumento della durata della degenza in ospedale superiore a 15 gg.  Cattiva gestione delle cure del paziente con effetti di lunga durata  Assenza lavorativa >15 gg.	Evento con esito fatale  Presenza di lesioni permanenti o effetti irreversibili sulla salute del paziente  Un evento che incide su un ampio numero di pazienti

Punteggio		1	2	3	4	5
Descrizione Categorie		Trascurabile	Minore	Moderato	Maggiore	Catastrofico
Livelli di qualità percepiti, reclami		Livello di qualità percepito sotto l'atteso per carenza di informazioni  Reclamo informale	Livello di qualità percepito non soddisfacente rispetto alle attese per carenza di informazioni, per impossibilità a parlare con qualcuno, per essere stato trattato in modo non equo e rispettoso. Facilmente risolvibile  Reclamo formale (I livello)	Livello di qualità percepito non soddisfacente rispetto alle attese con conseguenze di breve durata (meno di una settimana)  Reclamo formale (II livello)	Livello di qualità percepito di basso livello rispetto alle attese con conseguenze di lunga durata  Reclami multipli	Livello di qualità percepito assolutamente inaccettabile rispetto alle attese con conseguenze di lunga durata  Contenzioso legale
Compliance con standard di qualità (previsti da norme e regolamenti, clinici, professionali)		Presenza di non compliance minori su standard interni. Piccolo numero di azioni correttive necessarie	Presenza di isolate non compliance su standard o protocolli interni. Singole raccomandazioni che possono essere messe facilmente in atto dai professionisti	Presenza di plurime non compliance su standard o protocolli interni. Raccomandazioni rilevanti che possono essere messe adottando un piano appropriato	Presenza di plurime non compliance su standard esterni. Carenze in rapporto a norme e raccomandazioni regionali e nazionali. Presenza di report molto critici	Presenza di grossolane non compliance su standard esterni. Carenze ripetute in rapporto a norme e raccomandazioni regionali e nazionali. Presenza di report molto critici con gravi ripercussioni penali

			obbligatoria	partecipare ai principali corsi di formazione obbligatori	base contributiva
Cattiva reputazione a mezzo stampa	Indiscrezioni  Potenziale preoccupazione dell'opinione pubblica	Attenzione dei media locali - Riduzione della fiducia del pubblico di breve durata  Alcune aspettative dell'opinione pubblica non vengono rispettate	Attenzione dei media locali - Riduzione della fiducia del pubblico di lunga durata	Copertura mediatica nazionale < 3 giorni per servizi ben al di sotto di una ragionevole aspettativa	Copertura mediatica nazionale > 3 giorni per servizi ben al di sotto di una ragionevole aspettativa  Interrogazione parlamentare  Totale perdita di fiducia da parte dei cittadini
Rispetto budget	Sforamento sul budget <1%	Sforamento sul budget 1-2%	Sforamento sul budget 2-5 %	Sforamento sul budget 5-10 %	Sforamento sul budget >10 %
Impatto ambientale	Minimo o nullo impatto sull'ambiente	Minore impatto sull'ambiente	Moderato impatto sull'ambiente	Grande impatto sull'ambiente	Effetti devastanti sull'ambiente



# Conclusioni

- Lo strumento proposto permette di effettuare valutazioni oggettive sulla base degli indicatori raccolti e secondo un criterio di probabilità/esito
- Permette di avere un cruscotto delle priorità da utilizzare per l'azione di governance
- Risulta adeguatamente flessibile per adattarsi a diversi contesti organizzativi, dalla piccola alla grande azienda sanitaria