

**PROCEDURA PER LA GESTIONE  
DEGLI EVENTI SENTINELLA**

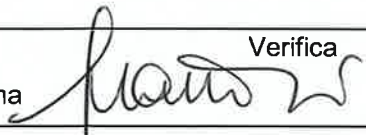
Rif. : Sez. 5

Rev. 02

del 19/09/2025

**SOMMARIO**

1. Premessa
2. Scopo
3. Campo di applicazione
4. Comunicazione con i Pazienti ed i familiari
5. Responsabilità
6. Riferimenti bibliografici
7. Allegati

|       |                                                                                     |          |      |         |       |                                                                                      |              |      |         |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|---------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|---------|
| Firma |  | Verifica | data | 19/9/25 | Firma |  | Approvazione | data | 22/9/25 |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|---------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|---------|

ATTENZIONE: la mancanza delle firme originali indica che questo documento è una stampa della versione aggiornata disponibile in rete ed utilizzabile per sola lettura.  
Documento di proprietà della Nuova Casa di Cura Sant'Anna – E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta.

|                                                                                   |                                                                                                    |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <p>Manuale Sistema Qualità</p> <p><b>PROCEDURA PER LA GESTIONE<br/>DEGLI EVENTI SENTINELLA</b></p> | <p><b>All. 20 / Sez.5.4</b>    Pag. 2 di 6</p>     |
|                                                                                   |                                                                                                    | <p>Rif. : Sez. 5</p>                               |
|                                                                                   |                                                                                                    | <p>Rev. 02                      del 19/09/2025</p> |

## 1. PREMESSA

Il Ministero della Salute definisce Evento Sentinella l'evento avverso di particolare gravità, potenzialmente evitabile, che può comportare morte o grave danno al paziente che determina una perdita di fiducia dei cittadini nei confronti del servizio sanitario. Il verificarsi di un solo caso è sufficiente per dare luogo ad un'indagine conoscitiva diretta ad accertare se vi abbiano contribuito fattori eliminabili o riducibili e per attuare le adeguate misure correttive da parte dell'organizzazione).

Secondo il Protocollo di monitoraggio degli Eventi Sentinella per grave danno si intende "qualsiasi conseguenza non intenzionale e indesiderabile derivante dall'evento avverso. Sono quindi da considerarsi Eventi Sentinella quegli eventi che determinano esiti o condizioni cliniche che comportino cambiamenti del processo-assistenziale, come di seguito indicato:

- Morte
- Disabilità permanente
- Coma
- Stato di malattia che determina prolungamento della degenza o cronicizzazione
- Trauma maggiore conseguente a caduta di paziente
- Trasferimento ad una unità semintensiva o di terapia intensiva
- Reintervento chirurgico
- Rianimazione cardiorespiratoria
- Richiesta di trattamenti psichiatrici e psicologici specifici in conseguenza di tentativi di suicidio o violenza subita nell'ambito della struttura
- Reazione trasfusionale conseguente ad incompatibilità ABO
- Altro ( ad esempio trattamenti terapeutici con ulteriori farmaci che non sarebbero stati altrimenti necessari, richiesta di indagini diagnostiche di maggiore complessità, traumi e fratture)"

Il Ministero della Salute ha individuato i seguenti Eventi Sentinella:

- 1- Procedura in paziente sbagliato
- 2- Procedura in parte del corpo sbagliata (lato, organo o parte)
- 3- Errata procedura su paziente corretto
- 4- Strumento o altro materiale lasciato all'interno del sito chirurgico che richieda un successivo intervento o ulteriori procedure
- 5- Reazione trasfusionale conseguente ad incompatibilità ABO
- 6- Morte, coma o gravi alterazioni funzionali derivati da errori in terapia farmacologica
- 7- Morte materna o malattia grave correlata al travaglio/parto
- 8- Morte o disabilità permanente in neonato sano di peso sup. 2500g non correlata a malattia congenita
- 9- Morte o grave danno per caduta paziente

|                                                                                   |                                                                                                    |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <p>Manuale Sistema Qualità</p> <p><b>PROCEDURA PER LA GESTIONE<br/>DEGLI EVENTI SENTINELLA</b></p> | <p><b>All. 20 / Sez.5.4</b>    Pag. 3 di 6</p>     |
|                                                                                   |                                                                                                    | <p>Rif. : Sez. 5</p>                               |
|                                                                                   |                                                                                                    | <p>Rev. 02                      del 19/09/2025</p> |

- 10-Suicidio o tentato suicidio di paziente in ospedale
- 11-Violenza su paziente
- 12-Atti di violenza a danno di operatore
- 13-Morte o grave danno conseguente ad un malfunzionamento del sistema di trasporto (intraospedaliero/extraospedaliero)
- 14-Morte o grave danno conseguente a non corretta attribuzione del codice triage nella centrale operativa e/o all'interno del pronto soccorso
- 15-Morte o grave danno imprevisto conseguente ad intervento chirurgico
- 16-Ogni altro evento avverso che causa morte o grave danno

## 2. SCOPO

Lo scopo di questa procedura è garantire la gestione degli Eventi Sentinella con modalità uniformi secondo le indicazioni del Ministero della Salute.

Quando si verifica un Evento Sentinella, le modalità di gestione dello stesso richiedono una ben definita organizzazione rivolta all'adozione di misure immediate, alla comunicazione e alla relazione con le figure intraziendali (operatori coinvolti), con il paziente e/o famigliari ed alla comunicazione esterna, per esempio con stampa e/o forze dell'ordine e procure.

## 3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutti i reparti/uffici/accettazione/ambulatori/sale operatorie della Clinica

## 4. COMUNICAZIONE CON I PAZIENTI ED I FAMILIARI

La gestione della relazione tra strutture sanitarie e pazienti al verificarsi di un evento avverso richiede un approccio consistente, chiaro e definito sulla base di una procedura condivisa da tutta l'equipe della struttura, basata sia sulla gestione dell'evento avverso che sulla comunicazione aperta e trasparente con i pazienti ed i loro familiari rispetto a quanto avvenuto, sulla base di ciò che la letteratura evidenzia come "Sorry, it works".

Questo approccio richiede un'analisi accurata ed approfondita dell'evento avverso, l'identificazione dei fattori contribuenti e della cause radice e la definizione di un piano per ridurre le probabilità dell'evento avverso.

|                                                                                   |                                                                                                    |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <p>Manuale Sistema Qualità</p> <p><b>PROCEDURA PER LA GESTIONE<br/>DEGLI EVENTI SENTINELLA</b></p> | <p><b>All. 20 / Sez.5.4</b>    Pag. 4 di 6</p>     |
|                                                                                   |                                                                                                    | <p>Rif. : Sez. 5</p>                               |
|                                                                                   |                                                                                                    | <p>Rev. 02                      del 19/09/2025</p> |

Come condurre il colloquio con il paziente e familiari per la comunicazione di un evento avverso. Gli interlocutori saranno il Medico di riferimento del paziente, la coordinatrice e gli altri operatori coinvolti nell'evento avverso.

#### Prima del colloquio

- Recuperare e mettere a disposizione di chi condurrà il colloquio tutti gli elementi informativi che riguardano la situazione clinica del paziente/assistito;
- Acquisire informazioni sulle caratteristiche socio/culturali ed etniche del paziente/assistito per poter gestire con attenzione e sensibilità il colloquio;
- Prevedere eventualmente la disponibilità di persone di sostegno, un interprete mediatore/culturale/psicologico;
- Verificare se il paziente/assistito desidera la presenza di congiunti o altre persone ed invitarle a partecipare;
- Scegliere un luogo confortevole, appartato e raccolto, nel quale sia possibile parlare senza interferenze o rendere tranquilla e priva di interferenze la stessa stanza di degenza del paziente/assistito nel caso in cui lo stesso non possa deambulare o muoversi dal luogo del ricovero;
- Assicurare il rispetto della privacy e deve essere rispettato il parere del paziente/assistito circa la presenza di terzi

#### Durante il colloquio

- Il linguaggio utilizzato deve essere chiaro e comprensibile;
- Il colloquio va gestito con molta attenzione, perché tutti coloro che vi partecipano e sono a vario titolo coinvolti, hanno uno stato d'animo alterato (parenti sono ansiosi e preoccupati e gli operatori coinvolti possono manifestare panico, senso di colpa, incertezza e ansietà);
- Durante il colloquio va stabilito un rapporto empatico con il paziente/assistito, basato su onestà, trasparenza, partecipazione e solidarietà ed il colloquio andrà condotto con spirito di disponibilità nei confronti dell'interlocutore. Sviluppare un rapporto empatico implica tenere un atteggiamento verso gli altri caratterizzato dalla comprensione, escludendo ogni attitudine affettiva personale (simpatia/antipatia) e ogni giudizio morale;
- Descrivere i fatti avvenuti chiaramente e senza ambiguità e descrivere le relative cause, con spiegazioni dei termini medici. Evitare, soprattutto in questa fase, rassicurazioni poco credibili, non vere o premature;
- Fornire informazioni circa l'indagine intrapresa o realizzata per la ricostruzione dell'accaduto e la identificazione delle relative motivazioni, indicando anche chi è responsabile di tale inchiesta e come il paziente/assistito verrà informato sull'andamento della stessa e dei suoi risultati;
- Fornire tutte le informazioni sull'iter diagnostico-terapeutico-riabilitativo avviato o da seguire per risolvere la situazione o contenere i danni e favorire il recupero,

**PROCEDURA PER LA GESTIONE  
DEGLI EVENTI SENTINELLA**

Rif. : Sez. 5

Rev. 02

del 19/09/2025

assicurando che verrà fornito tutto quanto necessario per limitare i danni e mitigare le conseguenze;

- Lasciare al paziente/assistito e ai familiari/caregivers un tempo sufficiente per assimilare le informazioni e porre domande. Far esprimere al paziente stesso o ai familiari tutte le conoscenze che possiede rispetto all'evento e al suo vissuto, in modo da condurre in forma mirata ed efficace il colloquio e accogliere con empatia tutte le reazioni emotive;
- Nel caso siano necessarie decisioni da parte del paziente/assistito rispetto a possibili alternative terapeutiche, dare tutte le informazioni e il tempo necessario per una decisione consapevole;
- Prendere nota di tutte le richieste di chiarimento e delle domande emerse, per le quali è necessario fornire ulteriori informazioni;
- Indicare a chi rivolgersi e le modalità per avere ulteriori chiarimenti, anche in momenti successivi: dare un riferimento preciso ai familiari/caregivers (cognome e nome, numero telefono ed eventuali orari di presenza) per assicurare un contatto certo per ogni ulteriore necessità;
- Nel caso di eventi avversi molto gravi nei quali la condizione clinica del paziente/assistito sia instabile o quando tutte le circostanze non siano ancora chiare, prevedere un successivo incontro;

**Al termine del colloquio**

- Al termine dell'incontro dare spazio per domande e richieste di ulteriori chiarimenti;
- Redigere un verbale del colloquio, da mettere a disposizione anche del paziente/assistito (cartella clinica);
- Ribadire le scuse per quanto accaduto e ringraziare per la partecipazione all'incontro;
- E' utile non attribuire colpe ad altri operatori (a meno che l'errore sia chiaramente attribuibile) e chiarire che tutti gli operatori coinvolti sono sinceramente dispiaciuti di quanto avvenuto;

Il colloquio potrà riprendere anche nelle giornate successive per eventuali chiarimenti richiesti dal paziente/assistito o dai suoi familiari/caregivers

**5. RESPONSABILITA'**

La responsabilità dell'applicazione della presente procedura è dei:

- Direttore Sanitario
- Coordinatrice infermieristica
- Operatori Sanitari (Infermieri ed O.S.S.)

|                                                                                   |                                                                                                    |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <p>Manuale Sistema Qualità</p> <p><b>PROCEDURA PER LA GESTIONE<br/>DEGLI EVENTI SENTINELLA</b></p> | <p><b>All. 20 / Sez.5.4</b>    Pag. 6 di 6</p>     |
|                                                                                   |                                                                                                    | <p>Rif. : Sez. 5</p>                               |
|                                                                                   |                                                                                                    | <p>Rev. 02                      del 19/09/2025</p> |

- RSPP
- RLS

## 6. RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Ministero della Salute (2006) La sicurezza dei pazienti e la gestione del rischio clinico
- Ministero della Salute (2009) Protocollo monitoraggio Eventi Sentinella
- Ministero della Salute (2011) Linee guida per gestire e comunicare gli Eventi Avversi in Sanità

## 7. ALLEGATI

Mod. 009 “SCHEDA: INCIDENT REPORTING-Infortuni, Incidenti, Near Misses”