

Guida per le aziende ospedaliere



Coinvolgere nella promozione della sicurezza

10 suggerimenti

per le strutture sanitarie



Obiettivi e contenuti della guida

Lo sviluppo di alleanze fra aziende sanitarie, operatori, cittadini e pazienti è una componente fondamentale di un sistema sanitario che voglia migliorare i propri livelli di sicurezza e la qualità dell'assistenza. In tutto il mondo, le organizzazioni sanitarie incoraggiano una stretta collaborazione con i pazienti e le loro famiglie, e l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha promosso un'area, "Patients for Patients Safety", dedicata all'approfondimento delle possibili iniziative in questo ambito.

In coerenza con le numerose esperienze ed iniziative internazionali, l'obiettivo di questo documento è quello di fornire linee strategiche alle aziende sanitarie per favorire il coinvolgimento dei diversi soggetti nelle attività di promozione della sicurezza. Per affrontare in modo efficace e coordinato il problema della sicurezza, nelle organizzazioni sanitarie è necessario:

- che tutte le azioni miranti a ridurre i rischi per pazienti, per operatori e per visitatori facciano parte della mission delle organizzazioni e dei codici deontologici dei professionisti;
- avere politiche aziendali capaci di integrare i diversi aspetti (security, rischi catastrofici ed incendi, sicurezza dei lavoratori, safety) poiché la mancanza di coordinamento ed integrazione riduce la capacità di controllo dei rischi.

Linee strategiche

- 1** La **strategia per la promozione della sicurezza del paziente e la gestione del rischio clinico** va inclusa nei documenti di programmazione aziendale e divulgata

Per favorire lo sviluppo di una cultura per la sicurezza, è necessario che le aziende esplicitino la loro specifica politica e le azioni con cui intendono sostenerla, al fine di assicurare un impegno condiviso da parte di tutti nelle attività di prevenzione e gestione del rischio clinico. Fondamentale è, infatti, diffondere la convinzione che quello della sicurezza è un impegno condiviso da tutti ed una priorità aziendale. In particolare, vanno introdotti obiettivi di budget collegati alle attività di gestione del rischio clinico ed indicatori che misurino l'impatto delle politiche e delle strategie attuate. Indagare gli aspetti organizzativi e procedurali che sottendono all'errore in sanità, consente la costruzione di indicatori di processo e di performance che producono risultati significativi, poiché riferiti al sistema considerato nel suo complesso e non rivolti al solo miglioramento dell'operato del singolo.

Vanno anche intraprese iniziative di coinvolgimento ed informazione della popolazione e di tutti i soggetti, secondo appropriate metodologie sperimentate a livello internazionale.

- 2** La **partecipazione del cittadino** alla promozione della sicurezza va perseguita con specifiche iniziative

Molteplici azioni possono essere intraprese dalle aziende sanitarie ai vari livelli della comunità e dei servizi per il coinvolgimento nella sicurezza, tra cui si citano:

- diffondere le guide "E' la mia salute ed io ci sono" rivolta ai cittadini e "Prendersi cura insieme" per i familiari oltre in tutti i servizi sanitari e sul sito internet aziendale, mettendo in atto diversificate forme di collaborazione con i medici di medicina generale, i pediatri di libera scelta, le farmacie, le scuole e le associazioni di volontariato e di rappresentanza dei cittadini;
- coinvolgere il paziente nelle scelte diagnostico-terapeutiche, in particolare rispetto agli esami diagnostici che prevedono l'uso di radiazioni ionizzanti, la somministrazione di sostanze radioattive, campi magnetici, esami di laboratorio, per una migliore conoscenza delle problematiche e rischi verso se stessi e gli altri, e per l'espressione consapevole del consenso informato;
- promuovere campagne informative su come i soggetti possono collabo-

-rare per la sicurezza delle cure, anche attraverso la redazione e distribuzione di fogli informativi per aree particolari, quali il lavaggio delle mani, il rischio di caduta, l'uso appropriato dei farmaci ed i comportamenti da assumere in specifici ambiti di assistenza (ospedale, domicilio, ambulatorio, residenza sanitaria assistenziale (RSA), Hospice..);

- coinvolgere i pazienti ed i familiari nella segnalazione e, quando appropriato, nell'analisi degli eventi avversi (o evitati);
- utilizzare un sistema integrato di tecnologie per la raccolta dei suggerimenti per il miglioramento della sicurezza.

3 Il piano della comunicazione è uno strumento per la promozione della sicurezza del paziente all'interno delle strutture sanitarie

La comunicazione costituisce uno strumento fondamentale per la sicurezza, creando i presupposti per una efficace relazione tra tutti i soggetti: cittadini, pazienti, familiari, volontari, dirigenti, e operatori presenti in tutte le diverse strutture sanitarie ed enti locali. Favorisce, inoltre, l'instaurarsi di un clima organizzativo di collaborazione, integrazione, coordinamento, condivisione e di reciproca formazione, che sono la base della continuità e della sicurezza delle cure. Il piano strutturato della comunicazione organizzativa deve riguardare tutti i processi sia assistenziali che organizzativi e la comunicazione con i pazienti ed i familiari. Vanno incluse, inoltre, procedure ed indicazioni rivolte agli operatori almeno per quanto concerne le prescrizioni, gli ordini verbali, il passaggio delle consegne, l'uso delle reti informatiche, la compilazione della cartella clinica integrata.

4 E' importante promuovere la cultura delle responsabilità

Vanno promosse azioni per la diffusione di una cultura della sicurezza orientata all'impegno di ciascuno a creare un'organizzazione più sicura, al di là delle proprie specifiche competenze e di ruoli e responsabilità; ciascuno deve concorrere alla mappatura dei rischi ed alla identificazione ed adozione di misure di prevenzione, oltre che apprendere dagli errori quando si verificano. Una diffusa cultura della sicurezza nella organizzazione, consente di identificare punti di forza e criticità ed adottare di conseguenza la migliore strategia di sviluppo.

5 E' importante curare la **formazione** per diffondere fra tutti gli operatori sanitari competenze relative alla promozione della sicurezza del paziente e al coinvolgimento dei diversi soggetti

Bisogna prevedere iniziative specifiche di formazione sulla promozione della sicurezza del paziente nei piani formativi per le diverse figure professionali, ed in particolare nei programmi di inserimento nelle unità operative, sulla scorta di contenuti ed approcci delle esperienze internazionali e nazionali e del Manuale per la formazione alla gestione del rischio clinico. E' utile considerare sia l'aspetto tecnico che quello emozionale, e privilegiare metodi attivi e la formazione sul campo, nonché la partecipazione di gruppi interdisciplinari. In particolare è utile:

- promuovere la formazione per un'efficace comunicazione con il paziente, fondamentale per la promozione della sicurezza, in quanto permette di ottenere informazioni, per avere una visione più accurata della situazione, e di contribuire ad aumentare la fiducia dei cittadini verso il sistema sanitario e a diminuire i livelli di conflittualità anche in caso di eventi avversi.
- Formare gli operatori anche sulla gestione degli eventi avversi e sul supporto a pazienti e colleghi coinvolti in un evento avverso.
- Avviare esperienze di focus group informali ed interprofessionali, per abituare alla condivisione comunicativa ed interpretativa degli eventi avversi e ridurre comportamenti omissivi o di chiusura. Analogamente vanno introdotti briefing e walkaround.
- Prevedere specifiche iniziative anche per la formazione della dirigenza aziendale.

6 E' fondamentale la **gestione della comunicazione in caso di eventi avversi**

E' fondamentale che ogni struttura sanitaria si doti di una procedura unica, condivisa con tutti gli operatori sanitari e possibilmente con le rappresentanze dei cittadini, che definisca come gestire la comunicazione con il paziente e/o i suoi familiari nel momento in cui si verifica un evento avverso

Tale procedura deve prevedere anche modalità di sostegno ai singoli operatori e alle équipes, per affrontare lo stress e le dinamiche negative individuali e di gruppo, conseguenti al verificarsi di un evento avverso.

7 Vanno adottate **misure per il coinvolgimento nella sicurezza dei soggetti fragili**

Devono essere adottate misure per il coinvolgimento nella sicurezza dei soggetti fragili (bambini, anziani, persone diversamente abili), con l'utilizzo di metodi e strumenti diversificati per la comunicazione delle precauzioni da adottare, le informazioni da fornire, la struttura e l'organizzazione del servizio.

8 E' utile avvalersi del supporto di **organizzazioni di rappresentanza dei cittadini e delle associazioni di volontariato**

La identificazione di attività per il miglioramento della sicurezza va realizzata con l'ausilio delle organizzazioni di rappresentanza dei cittadini, che possono utilmente collaborare alle campagne di sensibilizzazione.

Per coinvolgere i volontari, è disponibile la guida "Collaborare per la sicurezza dei pazienti, dei visitatori, del personale". Il loro contributo è utile, inoltre, per le attività di segnalazione, informazione, indagine e miglioramento. Va assicurata la collaborazione anche per la introduzione delle competenze per la collaborazione alla promozione della sicurezza anche nei corsi di formazione realizzati per i loro associati.

9 Vanno previsti il **coinvolgimento del personale** e degli altri soggetti nella promozione della sicurezza, e il monitoraggio e la valutazione delle attività svolte a tal fine all'interno della struttura sanitaria

Tra le caratteristiche della leadership in ambito sanitario, rientra l'approccio mirato a garantire la sicurezza clinica. Coloro che assumono ruoli di coordinamento e dirigenziali devono, quindi, promuovere la cultura della sicurezza, la rilevazione e l'analisi degli eventi avversi con logiche non punitive, nonché la realizzazione di interventi di miglioramento della sicurezza nell'ambito del rischio clinico.

Tale competenza va considerata nella valutazione delle performances realizzata dalla dirigenza della struttura. E' fondamentale una visione partecipata della sicurezza mediante condivisione e sperimentazione sul campo degli strumenti individuati, che vanno adattati alla realtà operativa aiutando ad evidenziarne le criticità, per affrontarle opportunamente. Va quindi previsto il coinvolgimento di tutto il personale nella elaborazione e nell'aggiornamento

del piano della sicurezza, oltre che nei progetti di miglioramento, nella costruzione di materiale informativo e di educazione per i cittadini, per il personale e per gli altri soggetti. Va richiamata l'attenzione sulla sicurezza nello svolgimento delle attività quotidiane. Vanno raccolte le opinioni ed i pareri del personale attraverso opportune metodologie, quali notiziari e forum, per la condivisione e lo scambio di esperienze e problemi, i cui risultati sono utili strumenti di incentivazione e feedback. Nella scelta delle modalità di incentivazione del personale, l'impegno nella promozione della sicurezza va considerato tra le priorità. La guida per gli operatori "Insieme siamo noi la sicurezza" costituisce uno strumento utile a cui fare riferimento.

E' necessario inoltre che la struttura sanitaria applichi metodi e strumenti per monitorare e valutare i risultati delle attività di coinvolgimento dei diversi soggetti attraverso opportuni indicatori, includendo anche tali dati nella relazione sulle attività svolte (bilancio sociale).

10 E' importante definire una procedura di **comunicazione pubblica degli eventi avversi e dei programmi per la sicurezza del paziente**

Deve essere stabilita una procedura di comunicazione pubblica degli eventi avversi e dei programmi di gestione del rischio clinico, che regolamenti i flussi informativi interni all'Azienda e le comunicazioni ai media, al fine di mantenere inalterato il livello di fiducia dei cittadini nel sistema sanitario e ridurre l'impatto negativo, in termini di immagine, dell'organizzazione.

La comunicazione di eventi avversi con i mezzi di comunicazione di massa può avvenire per diretta iniziativa dell'Azienda, ma anche su specifica richiesta dei giornalisti. Alcune indicazioni possono essere utilizzate per la comunicazione pubblica:

- fornire una versione univoca di quanto accaduto, dopo aver effettuato un approfondimento con le parti in causa. Segnalare che viene avviata una indagine di approfondimento dell'evento e che verranno comunque assunte misure preventive.
- Il testo della comunicazione deve essere adeguatamente preparato e scritto con linguaggio coerente con quello del grande pubblico e dei mass media; è opportuno prepararsi a rispondere a dubbi ed approfondimenti.
- Chiedere ai giornalisti di pubblicare anche le strategie di prevenzione introdotte per evitare il ripetersi dell'evento. Questo può favorire un atteggiamento di fiducia da parte del cittadino (è fondamentale ricordare come in molti casi il paziente danneggiato ritenga fondamentale sottolineare il concetto del "perché non succeda ad altri"), ma anche da parte degli operatori che vedono nella Azienda la capacità di trovare soluzioni ai problemi.

- Informare e fare campagne di diffusione delle iniziative assunte per prevenire il rischio di errori e migliorare la sicurezza dei pazienti.
- I professionisti debbono attenersi alla specifica politica aziendale ed al segreto professionale.