

**Accreditamento e
sicurezza dei pazienti:
le buone pratiche
dell'Osservatorio Agenas**

Roma, 8 marzo 2011

“La sicurezza delle cure è la libertà da danni non necessari o danni potenziali associati alle cure sanitarie“

10 suggerimenti al paziente
per la sicurezza delle cure

giuseppe di taranto
Azienda Sanitaria Locale
Matera

Il contesto/I

dal rischio clinico alla sicurezza dei pazienti



KAROLINSKA INSTITUTET

Centro per il Management sanitario

Agosto 2005

*Quali interventi sono efficaci per
migliorare la sicurezza
dei pazienti?*

Una revisione della ricerca sulle prove d'efficacia

Dr John Øvretveit (jovret@aol.com)

Director of Research, Karolinska Institute MMC, Stockholm
and Professor of Health Policy and Management,
Bergen University Faculty of Medicine, Norway.

25. Appendice 13: i 10 suggerimenti ai Pazienti per migliorare la sicurezza delle cure (Australian Council for Safety and Quality in Health Care – www.safetyandquality.org)

10 suggerimenti per un'assistenza sanitaria più sicura

I seguenti 10 Consigli¹² possono aiutarti a partecipare più attivamente all'assistenza sanitaria che ti riguarda. Sono incluse anche alcune domande che potresti fare all'operatore sanitario che ti assiste. Puoi concordare un appuntamento più lungo o ritornare in un orario più conveniente se non c'è abbastanza tempo per fare tutte le tue domande.

Un riassunto di questi suggerimenti è incluso nella sezione staccabile di questo opuscolo. Dovrebbe stare comodamente dentro il tuo portafogli o borsetta.

Il contesto/II

dalla sicurezza dei pazienti alla sicurezza delle cure



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 20.1.2009
COM(2008) 837 definitivo/2

2009/0003 (CNS)

Corrigendum
Annule et remplace le COM(2008)837 du 15.12.2008
Concerne toutes les versions linguistiques (pp. 1 et 2).

Proposta di

RACCOMANDAZIONE DEL CONSIGLIO

sulla sicurezza dei pazienti, comprese la prevenzione e la lotta contro le infezioni nosocomiali

{COM(2008) 836 definitivo}
{SEC(2008) 3004}
{SEC(2008) 3005}

(presentata dalla Commissione)

Il contesto/III

dalla sicurezza dei pazienti alla sicurezza delle cure



Guida per il cittadino



E' la mia salute e io ci sono

10 suggerimenti

per il cittadino che entra in contatto con le strutture sanitarie



Guida per le aziende ospedaliere



Coinvolgere nella promozione della sicurezza

10 suggerimenti

per le strutture sanitarie



Il contesto/IV



WORLD ALLIANCE
for
PATIENT SAFETY

Safe Surgery
Saves Lives

World Health Organization

世界衛生組織
ORGANISATION
MONDIALE DE LA SANTE
ВСЕМИРНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
WORLD HEALTH ORGANIZATION
ORGANIZACION MUNDIAL
DE LA SALUD

The poster features a vertical strip of four images on the left: a DNA helix, surgeons in an operating room, a close-up of a surgeon's hands, and a surgeon wearing a mask. The bottom of the poster shows a blue-tinted view of the Earth from space. The World Health Organization logo and name are present in the bottom left and bottom right corners.

I modelli concettuali/I Il paziente protagonista



La nascita e la diffusione, nell'età dei diritti, di una nuova figura di paziente, che esige un nuovo riconoscimento come soggetto, in quanto non più definito in modo appropriato da vecchi modelli scientifici, morali e di tutela.

La necessità di ripensare i modelli, non solo etici, della relazione di cura.



I modelli concettuali/ Il paziente protagonista



Etica della Cura

- Autonomia
- Dignità
- Integrità
- Vulnerabilità

Final Report to the Commission on the Project *Basic Ethical Principles in Bioethics and Biolaw*, 1995-1998, p.1

**Final Report to the European Commission
on the Project
Basic Ethical Principles in Bioethics and Biolaw
1995-1998
Part B**

I modelli concettuali/II

La relazione di cura

Relazione complessa
fra chi esprime un bisogno
e chi può soddisfarlo.

Dalla *relazione di cura*
alla *relazione che cura*



I modelli concettuali/III

Il processo decisionale

Come decide il paziente:

tra patologia e biografia



I modelli concettuali/IV

Comunicare...in salute

Una informazione di qualità

(Programma Nazionale Linee Guida)

- Completa (benefici, rischi, incertezze)
- Esauriente
- Comprensibile
- Aggiornata
- Basata sulle prove scientifiche di efficacia
- Libera da conflitti di interesse
- Finalizzata alla decisione terapeutica





10 suggerimenti al paziente per la sicurezza delle cure

“La Sicurezza delle cure è la libertà da danni non necessari o danni potenziali associati alle cure sanitarie“

Presentazione

Partecipare più attivamente nelle attività di cura è una esigenza sempre più avvertita dal paziente e spesso non adeguatamente esplicitata.

Il coinvolgimento attivo del paziente in tutte le decisioni che riguardano la propria salute è un elemento che migliora in maniera significativa la qualità della relazione di cura e l'esito delle cure stesse.

Inoltre, la partecipazione attiva e consapevole del paziente nelle diverse fasi delle prestazioni assistenziali si è dimostrato essere in grado di aumentare la sicurezza e di ridurre il rischio di eventi avversi connesso alle prestazioni.

Sulla base di queste evidenze scientifiche e coerentemente con l'obiettivo aziendale della partecipazione del cittadino nelle scelte inerenti la propria salute, vengono proposti dieci suggerimenti in grado di favorire il coinvolgimento consapevole del paziente e di aumentare la sicurezza delle cure.

I primi cinque suggerimenti sono applicabili in qualsiasi contesto assistenziale, mentre gli altri sono specifici in ambito ospedaliero.



I cittadini, pazienti attuali o potenziali, nel nostro contesto socioculturale, non sono più soggetti passivi ma protagonisti delle attività di cura. Conseguentemente, non ci può essere qualità delle prestazioni sanitarie senza un coinvolgimento attivo del cittadino nelle scelte che riguardano la propria salute; ne deriva la necessità per il paziente di avvalersi del proprio diritto/dovere a che queste scelte siano partecipate e consapevoli.

Un paziente protagonista nella relazione di cura è un paziente:

- informato e consapevole, in grado di prendere in maniera autonoma le decisioni che riguardano la propria salute;
- che, abbandonato il "mito" di una Medicina onnipotente che guarisce sempre e comunque, è in grado di comprendere e condividere la incertezza propria delle decisioni cliniche;
- che riconsidera in maniera responsabile le credenze e le aspettative sui problemi riguardanti la propria salute, esercitando il proprio diritto/dovere ad una adeguata formazione/informazione;
- responsabile delle conseguenze sociali, economiche e politiche delle proprie scelte.

Prendere parte alle decisioni che vengono prese riguardo alle tue cure è il modo migliore per aiutare a prevenire problemi e a ottenere la migliore assistenza possibile per le tue necessità.

2.

*Poni le tue domande
ed esprimi le tue
preoccupazioni*



*Domandare per sapere,
sapere per essere curati meglio.*

E' un dato ormai acquisito che una delle aspettative più importanti del paziente verso il personale o la struttura di cura è il proprio coinvolgimento nelle decisioni che riguardano la propria salute, e che quest'ultimo è un fattore predittivo positivo per gli esiti della cura stessa.

Pertanto è opportuno che tu ti avvalga del tuo diritto/dovere a porre domande a tutti coloro che in un dato momento si occupano del tuo problema di salute e ad esprimere le tue preoccupazioni.

Se può essere di aiuto, un tuo parente/conoscente può partecipare a questa fase della relazione di cura.

Se lo ritieni opportuno, puoi sempre richiedere l'opinione di un altro professionista sanitario.

3.

Aumenta le tue conoscenze circa il tuo problema di salute

Dottore, mi spieghi con precisione.....

Acquisire informazioni attendibili sul proprio problema di salute, sulle indagini diagnostiche e sulle terapie proposte è importante ai fini della partecipazione alle decisioni e della qualità complessiva della relazione di cura.

E' necessario che l'informazione sanitaria, acquisita da diverse fonti (operatore sanitario, associazioni di tutela, mezzi di comunicazione, internet) sia di qualità, e come tale deve essere:

- ✓ fondata sulle prove di efficacia e non su opinioni personali
- ✓ completa su benefici, rischi, effetti avversi, incertezze
- ✓ aggiornata
- ✓ libera da conflitti d'interesse (economici, professionali e scientifici)
- ✓ focalizzata sulle decisioni da adottare
- ✓ facilmente comprensibile e adattabile al proprio caso.

Fai in modo che le conoscenze relative al tuo problema di salute abbiano le caratteristiche sopra descritte.

4.

Conosci i farmaci che assumi

E' importante conoscere i farmaci usati per una determinata terapia; spesso è utile avere a disposizione una lista dei farmaci assunti.

E' opportuno sapere, e riferire quando necessario, se si sono avute reazioni di tipo allergico ad alcuni farmaci, anche se assunti in passato.

Prima di intraprendere una terapia farmacologica è utile porre al medico alcune domande:

- ✓ Qual è il nome di questo farmaco e del suo principio attivo?
- ✓ A che cosa serve questo farmaco e come funziona?
- ✓ Come devo prendere il farmaco, a quale dose e ogni quanto tempo?
- ✓ Dovrò prenderlo per sempre o posso interromperlo quando mi sento bene?
- ✓ Che cosa accade se mi dimentico una volta di prendere il farmaco?
- ✓ Questo farmaco può interferire con altre terapie che sto facendo o con l'alcol o qualche cibo?
- ✓ Quali effetti collaterali possono capitarmi? Che cosa devo fare se ho un effetto collaterale?
- ✓ Devo fare qualche esame durante questa terapia?

5.

Conosci le possibilità, i rischi e gli esiti delle indagini diagnostiche

Le indagini diagnostiche, dalle più semplici alle più complesse, presentano tutte delle conseguenze “negative” per il paziente, che vanno dal disagio fisico, al danno economico (pagamento del ticket), a rischi di eventi avversi, compresa la possibilità che l'esame dia risultati “falsamente positivi” o “falsamente negativi”.

E' per questi motivi che le indagini diagnostiche vanno proposte ed eseguite solo se necessarie a comprendere la diagnosi del problema di salute e/o a intraprendere una terapia.

Le stesse considerazioni valgono, a maggior ragione, in caso di proposta di partecipazione a programmi di screening per diagnosticare una malattia in una popolazione “sana”.

Dopo aver eseguito l'esame e ottenuto l'esito, discuti con il tuo medico il significato del risultato per il tuo problema di salute, se occorre iniziare o modificare una terapia e se è necessario ripetere l'indagine per eventuali controlli nel tempo.

(continua)

LE DOMANDE DA FARE

Qualora sia necessario eseguire una indagine diagnostica per un particolare problema di salute è opportuno porre al medico che propone l'esame alcune domande che servono a comprenderne l'utilità:

- ✓ *Perché è necessario/utile che io faccia questo esame?*
- ✓ *Che malattia Lei può diagnosticare con l'esame che mi propone?*
- ✓ *La malattia che Lei intende diagnosticare potrà poi essere curata e/o guarita? E con quali probabilità di successo?*
- ✓ *Quale è la precisione del test? Quale è la probabilità di avere risultati «falsi positivi» e «falsi negativi»?*
- ✓ *E' scientificamente fondato il ricorso a questa indagine?*
- ✓ *L'esame può presentare effetti collaterali negativi o non desiderati?*
- ✓ *A quali conseguenze mi espongo se rifiuto di fare l'esame?*

6.

In caso di ricovero ospedaliero, acquisisci informazioni che ti possono essere utili sulla struttura e richiedi la Carta dei Servizi

Ogni struttura sanitaria è organizzata con regolamenti interni che ne facilitano il funzionamento e che è opportuno conoscere, per evitare inconvenienti.

Inoltre, la struttura dispone di documenti esplicativi che descrivono le modalità con cui sono erogate le specifiche prestazioni.

E' opportuno che tu richiedi informazioni sia sulle prestazioni erogate che sui servizi offerti, su regole comportamentali da osservare, su orari da rispettare.

7.

Facilita agli operatori sanitari la corretta identificazione tua e della patologia da cui sei affetto, al momento del ricovero e in tutte le pratiche diagnostiche e terapeutiche che ti riguardano.

Dottore, Lei sa chi sono io e perché sono qui?

Eeguire procedure sul paziente sbagliato o sull'organo o la sede sbagliata nel paziente giusto è un evento estremamente raro, ma anche quella sola volta che succede è di troppo.

Una struttura sanitaria organizzata adotta procedure interne per ridurre tale rischio; è utile, comunque, che anche il paziente assuma un ruolo attivo per diminuire la possibilità che questo errore accada, facilitando la propria identificazione e quella della patologia da cui è affetto, sia nelle procedure amministrative (controllo della correttezza dei dati anagrafici al momento del ricovero) che in quelle assistenziali.

8.

Assicura la tua partecipazione consapevole mediante la informazione ed il consenso alla cura nelle pratiche assistenziali, nelle indagini diagnostiche, nella terapia medica e negli interventi chirurgici

Esprimere il proprio consenso all'atto di cura, sia che si tratti di una indagine diagnostica che di una terapia medica o di un intervento chirurgico, dopo aver ricevuto una informazione adeguata, è un diritto tutelato giuridicamente, oltre che un diritto/dovere etico per il paziente e per l'operatore sanitario.

La finalità della informazione e consenso all'atto di cura è il coinvolgimento libero e consapevole del paziente nelle scelte che riguardano la propria salute, nel rispetto del principio etico della autonomia.

L'informazione è parte integrante nella relazione terapeutica, a prescindere dalla finalità di un atto di consenso alla cura.

Il paziente, quale titolare del diritto alla informazione, può manifestare la volontà di non essere informato o di esserlo solo in parte e il curante ha l'obbligo di rispettare tale volontà.

(continua)

Ogni professionista sanitario ha il dovere della informazione, anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso; l'onere principale è del medico che ha in cura il paziente, ma anche gli altri operatori sanitari che intervengono nel processo assistenziale, nel rispetto del principio di autonomia del paziente, devono correttamente informarlo riguardo alle pratiche di loro specifica competenza.

La validità del consenso è legata ad una corretta ed esauriente informazione sulla natura della procedura diagnostica o terapeutica proposta, sulle possibili ragionevoli alternative e sui rischi, benefici ed incertezze relative alla procedura ed alle alternative.

E' necessario che l'informazione fornita sia stata compresa dal paziente. Soltanto dopo che sono soddisfatte queste condizioni può avvenire l'espressione del consenso o del dissenso da parte del paziente, che, comunque, può ritirarlo in qualunque momento.

8.

Assicura la tua partecipazione consapevole mediante la informazione ed il consenso alla cura nelle pratiche assistenziali, nelle indagini diagnostiche, nella terapia medica e negli interventi chirurgici

(continua)

LE DOMANDE DA FARE

In particolare, nel caso in cui ti viene proposta una terapia chirurgica per un problema di salute, è opportuno porre al medico che propone l'intervento una serie di domande, per esplicitare la finalità, i benefici attesi e gli eventuali rischi connessi alla procedura.

- ✓ Perché questo intervento chirurgico è necessario?
- ✓ Quali sono i benefici attesi e i rischi potenziali?
- ✓ Cosa mi capiterebbe (e con quale probabilità) se questo intervento non fosse eseguito?
- ✓ Esistono dei trattamenti alternativi? Se sì, quali sono i rischi ed i benefici in rapporto all'intervento proposto?
- ✓ Il trattamento che mi propone è scientificamente fondato ?
- ✓ Quanto durerà la convalescenza? In questo periodo avrò bisogno di aiuto di terzi o di «ausili» particolari?
- ✓ Proverò dolore durante o dopo l'intervento? Come sarà trattato?

8.

Assicura la tua partecipazione consapevole mediante la informazione ed il consenso alla cura nelle pratiche assistenziali, nelle indagini diagnostiche, nella terapia medica e negli interventi chirurgici

9.

In caso di interventi chirurgici o di altre procedure invasive assicurati che tu e l'operatore sanitario concordiate su quanto verrà compiuto durante la procedura



Allora, dottore, mi dica.....

E' opportuno confermare con il chirurgo o altro professionista sanitario i dettagli della procedura nel momento più vicino possibile alla sua esecuzione, sia che si tratti di un intervento chirurgico che di altra prestazione di tipo invasivo, come un esame endoscopico o una biopsia.

Questo può essere utile ad acquisire ulteriori informazioni, a esprimere le tue ansie e le tue preoccupazioni, e a confermare il tuo consenso.

10.

Al momento della dimissione informati sul piano delle cure domiciliari e sui controlli necessari

Al momento della dimissione dall'ospedale hai diritto ad una lettera di dimissione in cui siano riportate in maniera leggibile:

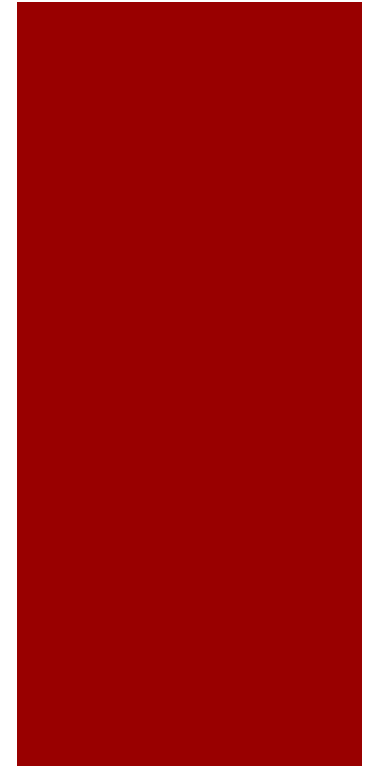
- la diagnosi principale e le eventuali diagnosi secondarie
- una sintesi del decorso clinico della tua malattia
- le indagini eseguite e i relativi esiti
- le terapie praticate.

Nella stessa lettera devono essere chiaramente indicate le terapie e altre prescrizioni proposte a domicilio e la programmazione di eventuali controlli.

Un tuo colloquio con il medico o altri operatori sanitari del reparto al momento della dimissione può essere utile a richiedere ulteriori precisazioni e ad esprimere aspettative, ansie e timori relativi al successivo decorso della malattia.



© Centro Studi Qualità Formazione Ricerca



Bibliografia

Raccomandazioni SIQuAS-VRQ. *Modelli e Strumenti per la Qualità e la Sicurezza in Sanità.*

J. Ovretveit: *Quali interventi sono efficaci per la sicurezza del paziente?*, 2006

Australian Council for Safety and Quality in Healthcare: *I 10 suggerimenti ai pazienti per migliorare la sicurezza delle cure.*

Ministero della Salute, *Uniti per la sicurezza, Guida per il cittadino*, 2008

Risultati attesi

- ✓ Partecipazione alla costruzione di percorsi assistenziali personalizzati in cui il paziente ha un ruolo attivo e promotore della propria salute.
- ✓ Relazioni di cura efficaci e partecipate con pazienti consapevoli delle proprie potenzialità conoscitive e decisionali nei processi di cura.
- ✓ Presa in cura appropriata ed efficace mediante la partecipazione alle decisioni, a garanzia della qualità dei percorsi di cura.
- ✓ Miglioramento della sicurezza delle cure.



Implementazione



- ✓ Sito web aziendale
- ✓ Presentazione agli operatori e alle associazioni di volontariato
- ✓ Internet Social Point
- ✓ Materiale informativo nei punti accettazione e accoglienza dei Distretti, dei Presidi ospedalieri, dei Reparti, degli studi medici associati
- ✓ Pacchetto “Accoglienza”
- ✓ Eventi formativi dedicati

Valutazione



Ricerca qualitativa

- ✓ Focus group con operatori sanitari
- ✓ Focus group con pazienti e cittadini
- ✓ Forum on line aziendale mediante piattaforma FAD

Valutazione



Le prime “reazioni” del contesto specifico aziendale

- ✓ Scarso coinvolgimento (rifiuto?) delle associazioni di tutela del cittadino/paziente
- ✓ Barriere “cognitive” da parte dei professionisti sanitari
- ✓ Rischio di “sovrastima” e di “sottostima” dello strumento

I 10 suggerimenti quale futuro?



- ✓ Il coinvolgimento del paziente nelle decisioni inerenti i bisogni di salute è indispensabile per garantire la sicurezza delle cure al paziente stesso, ai professionisti, all'organizzazione e alla collettività.
- ✓ Ricercare strategie diverse di coinvolgimento del paziente e dei professionisti per la implementazione dello strumento.



grazie per l'attenzione

giuseppe.ditaranto@asmbasilicata.it