

MINISTERO DELLA SALUTE/ Linee guida elaborate con Regioni ed esperti internazionali

Come gestire gli eventi avversi

Indicazioni dalla gestione alla comunicazione - Che fare in caso di contenzioso Red.San.

Un evento avverso richiede un approccio «consistente, chiaro e definito sulla base di una procedura condivisa da parte di tutte le strutture sanitarie del Ssn, basata sia sulla gestione dell'evento avverso che sulla comunicazione aperta e trasparente con i pazienti e i loro familiari rispetto a quanto avvenuto». Su questa base il ministero della Salute ha messo a punto le Linee guida per gestire e comunicare gli eventi avversi in Sanità dalle quali Regioni e strutture sanitarie di riferimento, definiranno le proprie procedure operative, adattate, modificate e «rese conformi allo specifico contesto regionale». Le linee guida individuano due fasi: «l'analisi dell'evento», con la segnalazione, l'identificazione delle cause, le azioni di miglioramento e valutazione; «le azioni di comunicazione e di contenimento del danno e/o di ristoro», dall'approccio col paziente e i familiari fino alla definizione stragiudiziale. Nella prima fase è prevista l'attivazione del sistema di segnalazione. L'azienda individua la tipologia di eventi da segnalare: eventi sentinella, eventi avversi e quasi eventi (near miss) e definisce gli eventi avversi da segnalare. Gli ambiti in cui agire sono: chirurgico, compreso quello trapiantologico, farmacologico, materno-infantile, dell'emergenza-urgenza, trasfusionale, diagnostico (indagini di laboratorio, diagnostica istologica e citologica, diagnostica per immagini, valutazione clinica). A effettuare la segnalazione è ogni operatore coinvolto o chi viene a conoscenza di un evento avverso/near miss. Il sistema di segnalazione richiede una scheda definita che costituisce parte integrante della procedura aziendale, facilmente accessibile a tutti gli operatori. La seconda fase parte dalla segnalazione dell'evento avverso. In caso di evento che abbia provocato un danno al paziente, oltre ad avviare immediatamente una analisi dettagliata di quanto avvenuto, è necessario spiegare l'accaduto, in modo trasparente e onesto, al paziente e/o ai familiari, fornendo un adeguato sostegno medico e psicologico. Per questo le linee guida indicano quattro passaggi. Preparazione del colloquio. Prevede la raccolta di tutte le informazioni necessarie, l'individuazione del personale che dovrà essere presente, la disponibilità della documentazione sanitaria, la predisposizione del luogo

di svolgimento del colloquio e quella di figure di sostegno. Conduzione del colloquio. Due le regole: 1) esprimere al paziente o ai familiari il proprio rammarico, mostrando rincrescimento per l'evento; 2) descrivere l'accaduto. Per questo secondo aspetto bisogna descrivere i fatti avvenuti chiaramente e senza ambiguità, con calma e senza impazienza, utilizzando un linguaggio verbale e non verbale adeguato. Far poi esprimere il paziente o i familiari, fornendo al paziente o ai familiari un tempo sufficiente per assimilare le informazioni. Quindi si dovranno stimolare le domande, assicurare il supporto psicologico, evitare rassicurazioni poco credibili, non vere o premature, e l'attribuzione di colpe o responsabilità. Fornire informazioni per gestire la situazione. È necessario illustrare l'iter diagnostico-terapeutico-riabilitativo e raccogliere il relativo consenso. Programmare il follow up. Per programmare gli incontri successivi si deve indicare una persona di riferimento sempre rintracciabile (nome e numero di telefono) e, se richiesto, fornire le informazioni sulle procedure per la richiesta di risarcimento.

Per quanto riguarda il sostegno agli operatori, si devono valutare le condizioni psicologiche di chi è coinvolto nell'evento per fornire il sostegno psicologico e relazionale. Chi gestisce l'evento all'interno della Uo deve ascoltare la persona, raccogliendo la sua testimonianza, le sue preoccupazioni e le sue richieste. Poi, si devono affrontare le conseguenze dell'evento con l'impegno e il coinvolgimento dell'intera équipe assistenziale e si deve offrire all'operatore, "seconda vittima", un sostegno professionale, prevedendo, se necessario, un periodo di training e re-training. Per la comunicazione esterna dell'evento avverso - che deve essere tempestiva - va individuato un portavoce unico, rappresentante della struttura, preferibilmente l'addetto stampa, tutti gli interlocutori esterni (stakeholder) e i mezzi di comunicazione di massa, internet compreso. Infine, per la risoluzione stragiudiziale dei contenziosi, le linee guida fanno riferimento a una procedura per la risoluzione negoziata del sinistro, per evitare di ricorrere in giudizio. La risoluzione negoziata ha l'obiettivo di un accordo per chiudere la controversia e, attraverso una «rapida ed equa soddisfazione delle richieste dei danneggiati», prevenire il ricorso alla mediazione e alle vie legali.

Le raccomandazioni. È necessario disporre di una procedura aziendale per l'analisi dell'evento avverso, l'individuazione dei fattori causali e/o contribuenti e la messa a punto di un piano di miglioramento Comunicazione ai pazienti. È essenziale una comunicazione trasparente e onesta degli eventi avversi Azioni di sostegno per gli operatori sanitari coinvolti È necessario sostenere gli operatori coinvolti nell'evento

avverso Comunicazione esterna in caso di eventi avversi nelle strutture sanitarie. È importante attivare una comunicazione istituzionale completa e veritiera ai cittadini, ai mass media e agli altri soggetti esterni Risoluzione stragiudiziale del contenzioso nelle aziende sanitarie La risoluzione stragiudiziale dei contenziosi derivanti da eventi avversi consente di migliorare la relazione tra i cittadini e le strutture sanitarie.