Le interazioni sicure: l'esperienza dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi

Rossella Giunti

19 aprile 2018

Razionale

Comunicazione:

In senso ampio e generico, l'azione, il fatto di comunicare, cioè di trasmettere ad altro o ad altri;
più astrattamente, relazione complessa tra persone (di carattere cognitivo, spirituale, emozionale, operativo, ecc.), che istituisce tra di esse dipendenza, partecipazione e comprensione, unilaterali o reciproche
(Vocabolario Treccani)

Perché parlare di interazioni?

L'interazione è un fenomeno o processo in cui due o più oggetti (agenti o sistemi) agiscono uno sull'altro.

Nel concetto di "interazione" è essenziale l'idea di

azione bidirezionale,

il che la distingue dalla relazione causa-effetto.

Razionale

Una Comunicazione efficace, di qualità e sicurezza:

Gestire i rischi derivanti dall'uso di informazioni sanitarie errate o fuorvianti

Cosa significa interazioni sicure?

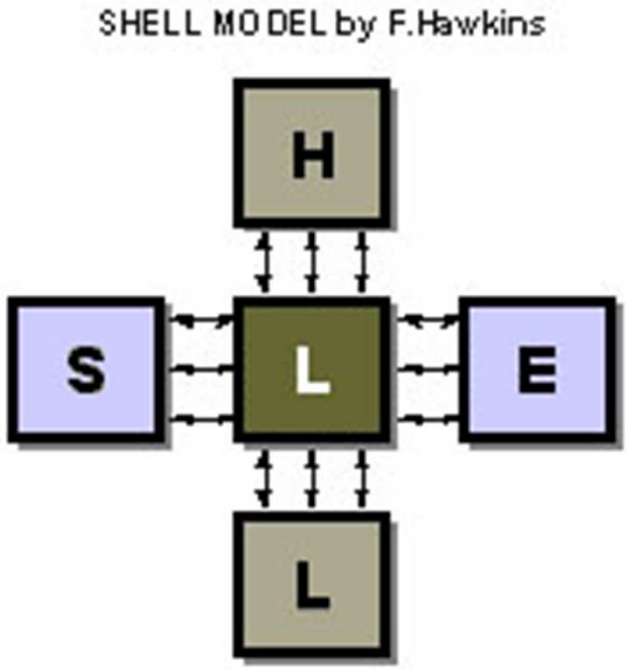
Renderle evidenti, governarle,

per rendere meno vulnerabile il nostro sistema

Perché curare le interazioni in un'azienda sanitaria?

Ospedale: sistema complesso, fortemente interattivo, che si auto influenza.

DOUBLE HUMAN BEING SYSTEM

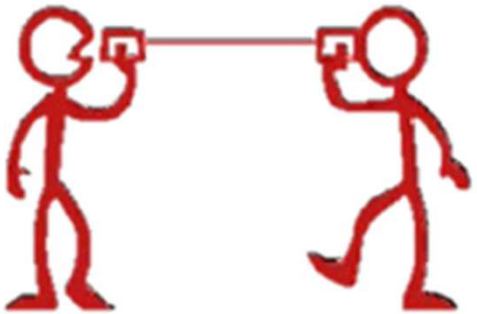


INTERAZIONI ATTENTE = MINDFULNESS = PERFORMANCE AFFIDABILI

PER GARANTIRE QUALITA' E SICUREZZA DELLE CURE

Perché curare le interazioni in un'azienda sanitaria?

Il servizio è un processo sociale che prevede un contatto diretto: è l'utente che ne decreta il successo o meno!!

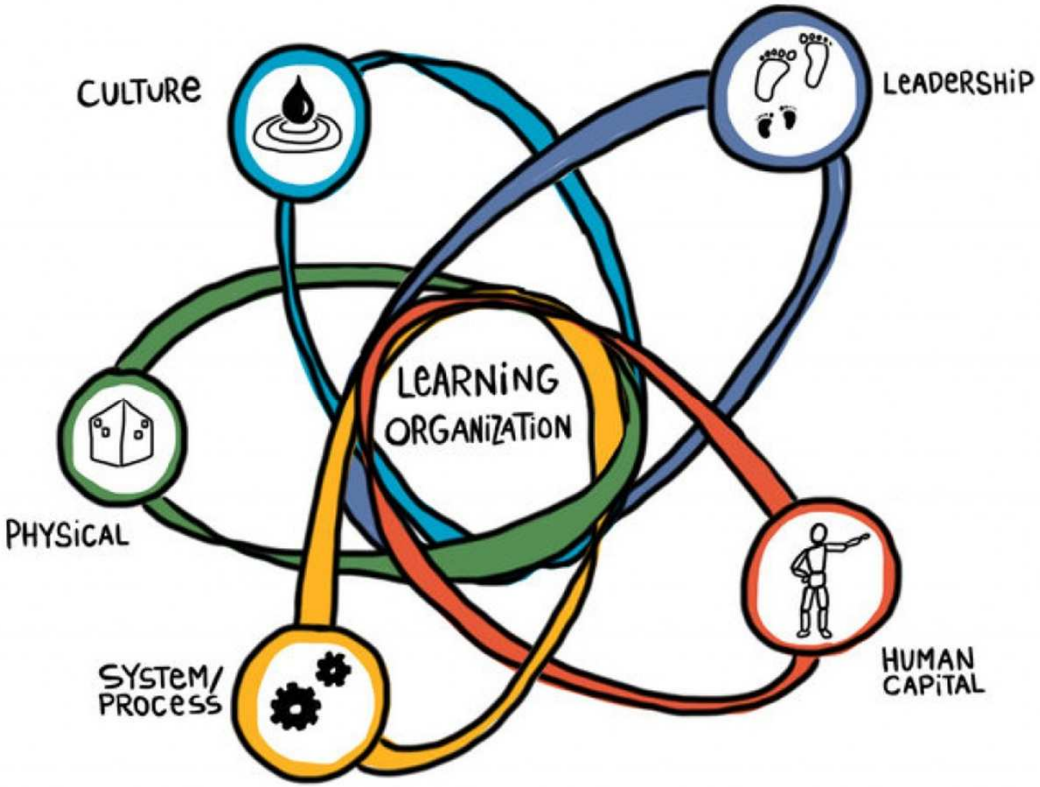


Per l'alta valenza etico-deontologica del servizio

PER GARANTIRE CHE IL PAZIENTE SIA AL CENTRO

Perché curare le interazioni in un'azienda sanitaria?

- L'organizzazione ha bisogno di elementi soft, tra cui comunicazione
- Un adeguato flusso delle informazioni permette rete, decentramento, integrazione, gestione della complessità



PER IL KNOWLEDGE MANAGEMENT

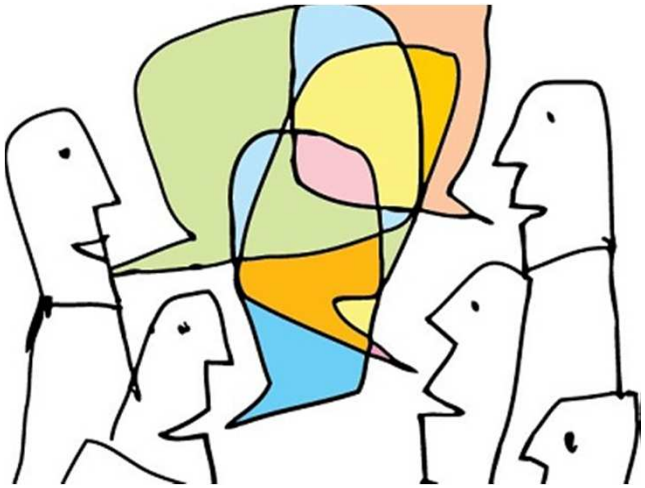
Di cosa abbiamo bisogno noi professionisti?

Una comunicazione…

Da statica → a dinamica

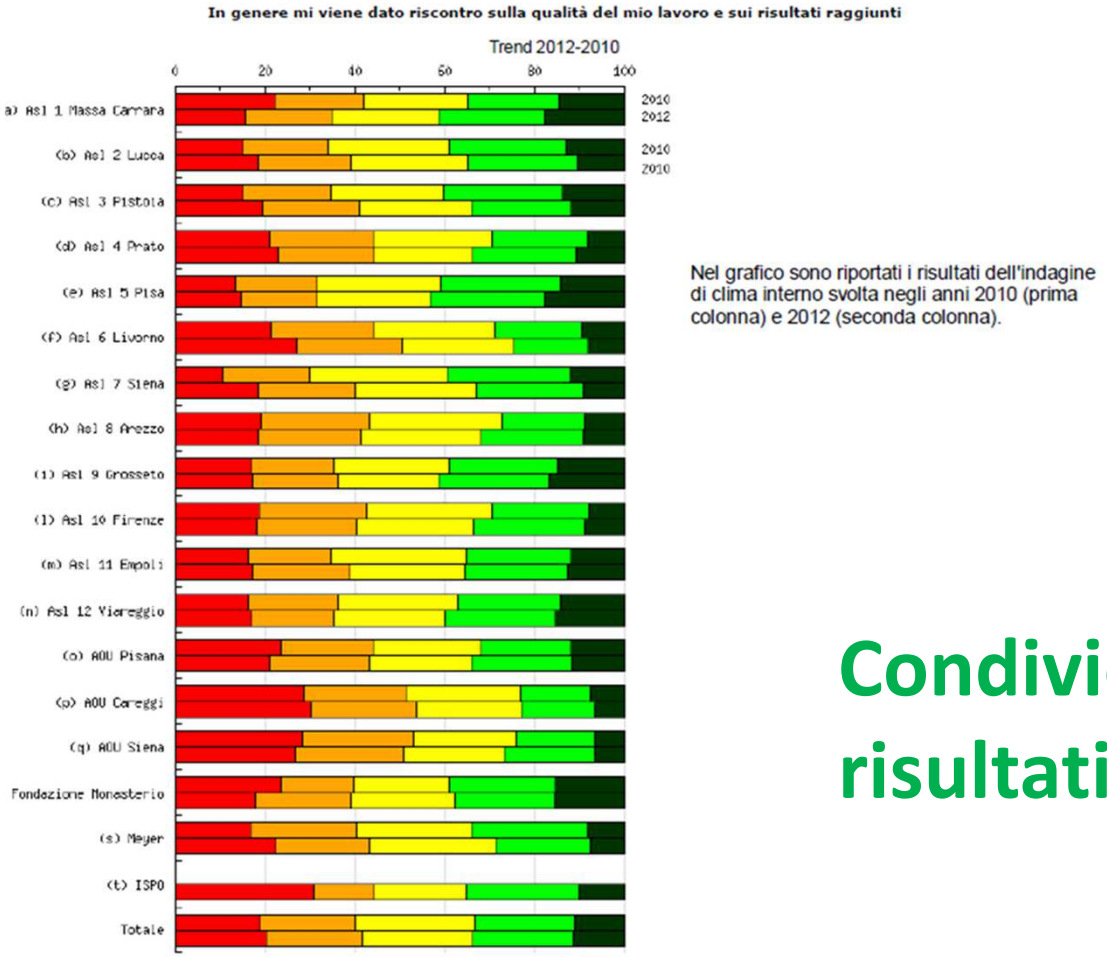
Da informativa → a partecipativa

…Un vero sistema di **gestione condivisa delle conoscenze**



Di cosa abbiamo bisogno noi professionisti?

…Un vero sistema di **gestione condivisa delle conoscenze**



Nel grafico sono riportati i risultati dell'indagine di clima interno svolta negli anni 2010 (prima colonna) e 2012 (seconda colonna).

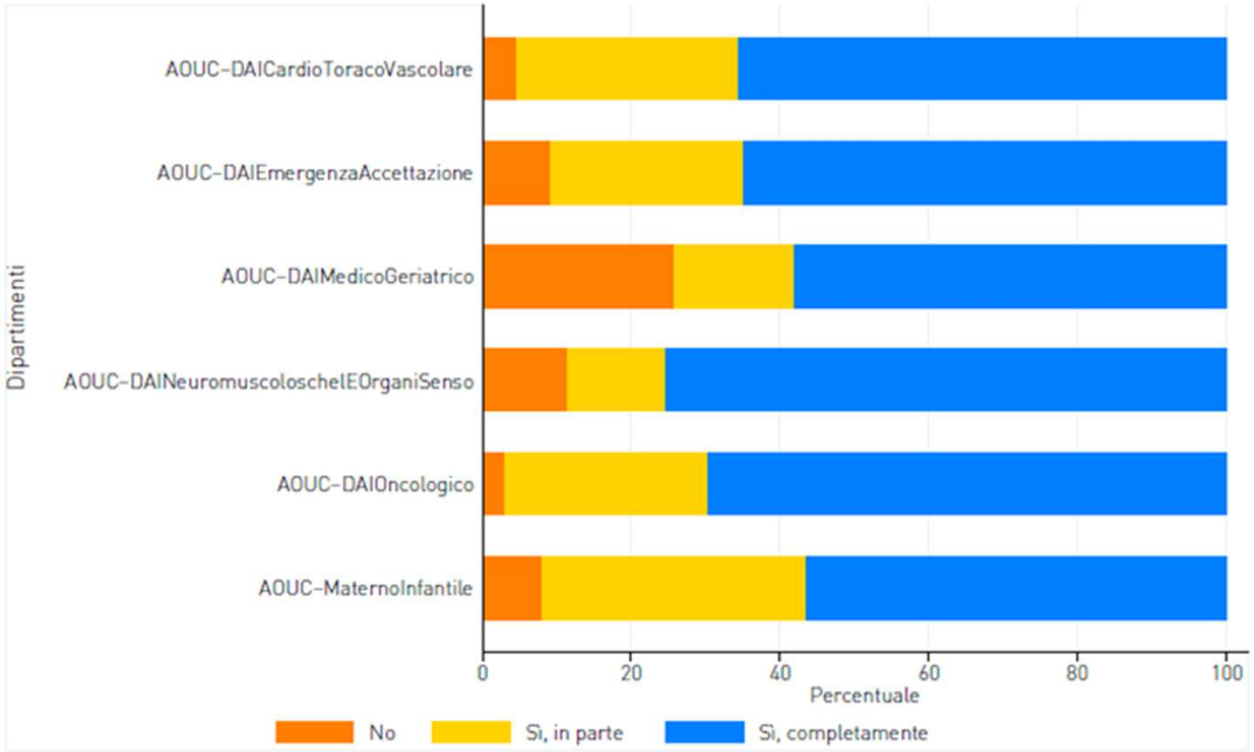
Condividere obiettivi e risultati!!

Di cosa hanno bisogno i pazienti?

COMUNICAZIONE

UNA VOLTA AMMESSO IN REPARTO, IL PERSONALE LE HA SPIEGATO COME SI SAREBBE SVOLTO IL SUO PERCORSO DI CURA IN OSPEDALE?

IL SERVIZIO DI RICOVERO OSPEDALIERO ORDINARIO
L'ESPERIENZA DEI PAZIENTI
2015
AOUC
REGIONE TOSCANA



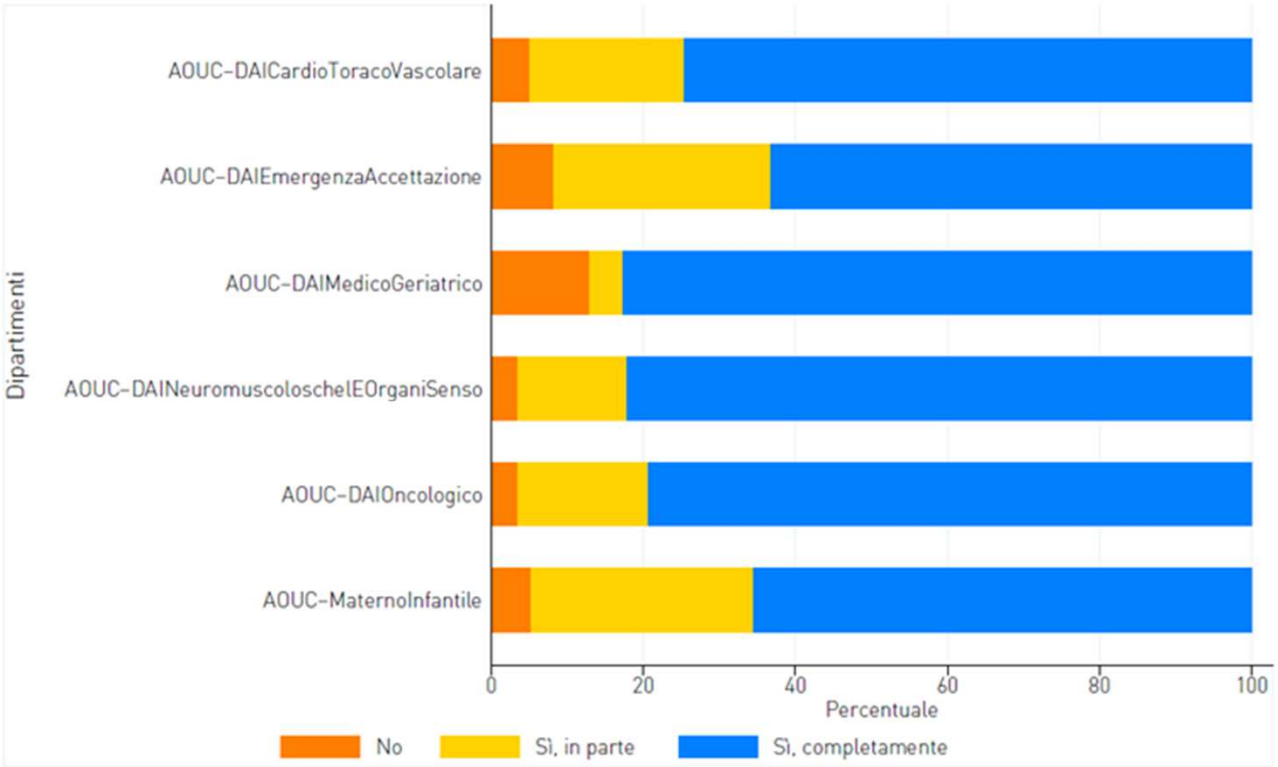
CONDIVISIONE

Di cosa hanno bisogno i pazienti?

COMUNICAZIONE

DURANTE IL RICOVERO HA RICEVUTO INFORMAZIONI CHIARE SUI RISCHI E SUI BENEFICI DEI TRATTAMENTI (ES. TERAPIE, INTERVENTI, ETC.) A CUI VENIVA SOTTOPOSTO?

IL SERVIZIO DI RICOVERO OSPEDALIERO ORDINARIO
L'ESPERIENZA DEI PAZIENTI
2015
AOUC
REGIONE TOSCANA



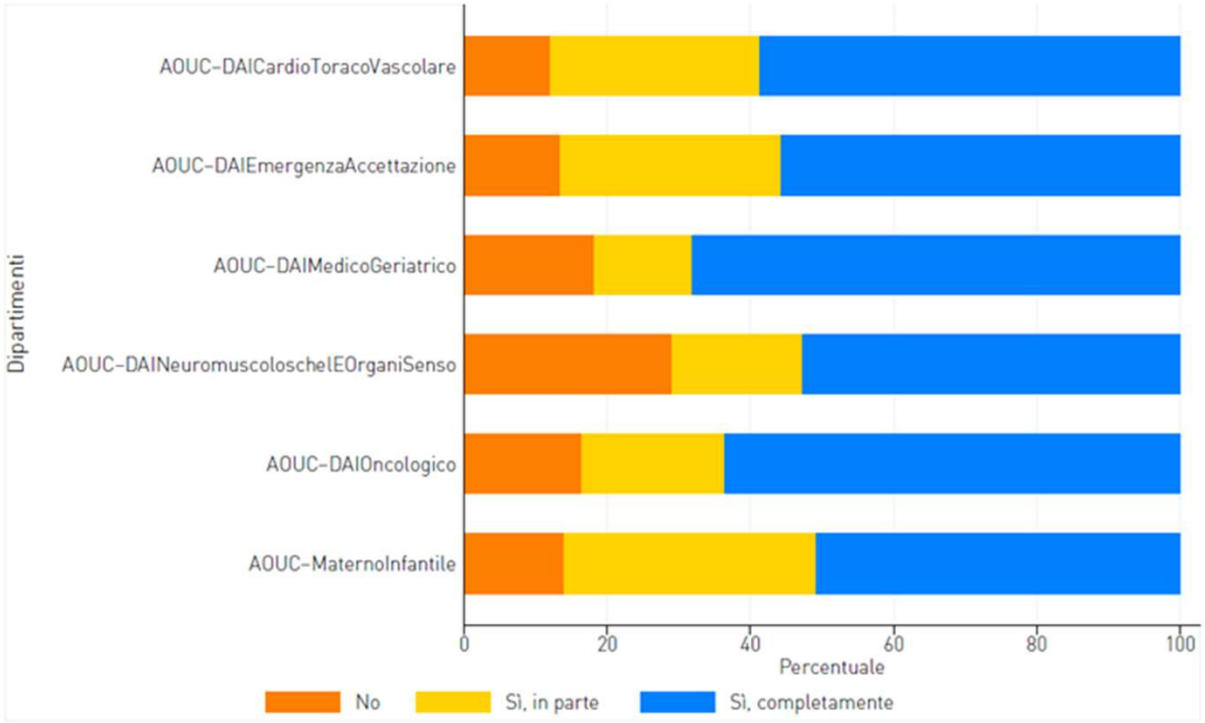
COMUNICAZIONE

Di cosa hanno bisogno i pazienti?

INDAGINE RICOVERI

DURANTE IL RICOVERO HA RICEVUTO INFORMAZIONI CHIARE SU COME CONDURRE UN CORRETTO STILE DI VITA A CASA (ES. ALIMENTAZIONE SANA, ATTIVITÀ FISICA, RISCHI LEGATI ALL'ALCOOL E AL FUMO, ETC.)?

IL SERVIZIO DI RICOVERO OSPEDALIERO ORDINARIO
L'ESPERIENZA DEI PAZIENTI
2015
AOUC
REGIONE TOSCANA



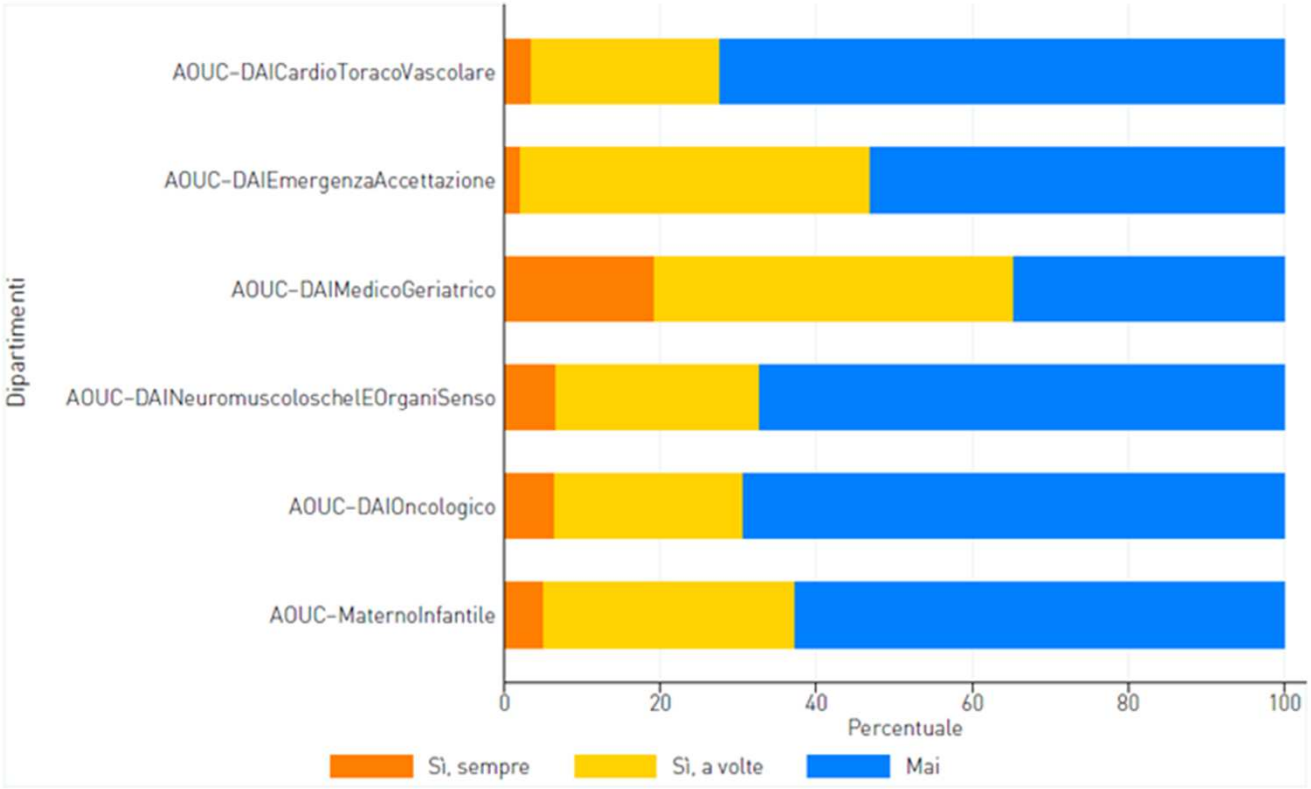
CONTINUITA'

Di cosa hanno bisogno i pazienti?

INDAGINE RICOVERI

GLI INFERMIERI PARLAVANO TRA LORO DAVANTI A LEI COME SE LEI NON FOSSE PRESENTE?

IL SERVIZIO DI RICOVERO OSPEDALIERO ORDINARIO
L'ESPERIENZA DEI PAZIENTI
2015
AOUC
REGIONE TOSCANA



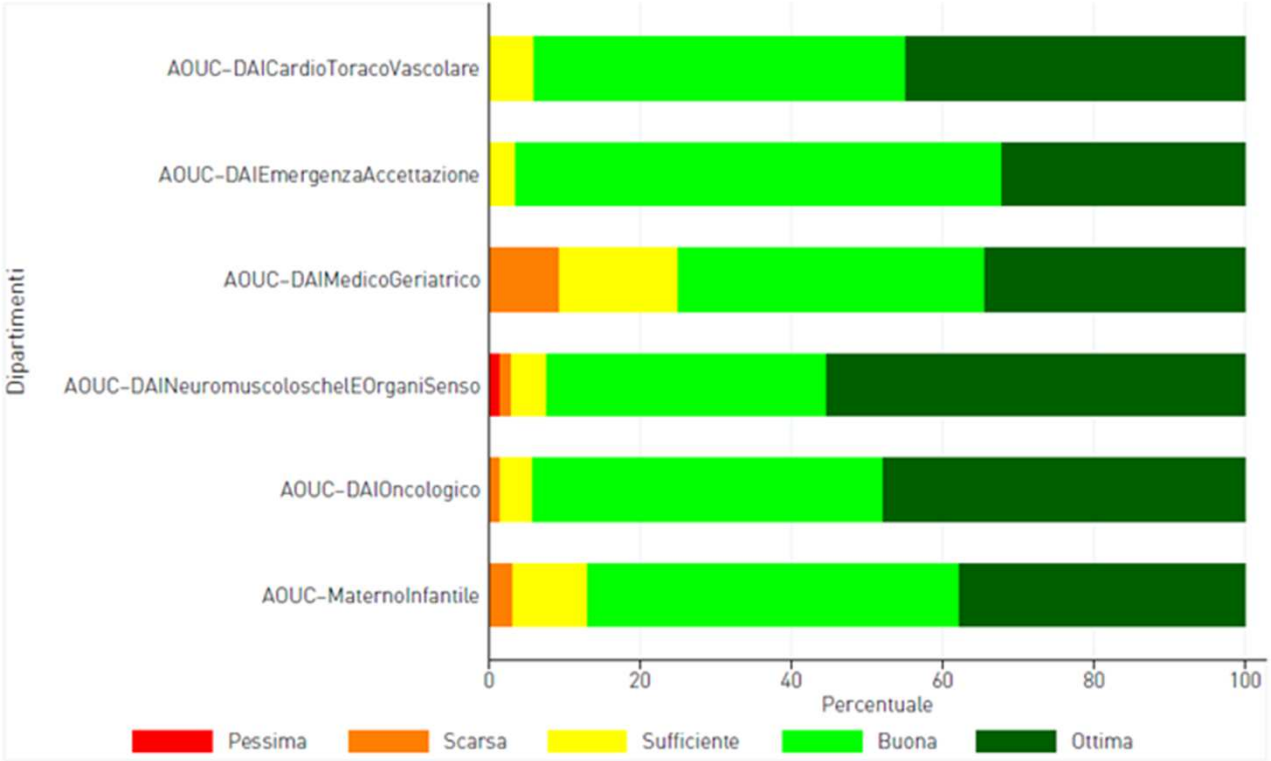
CENTRALITA'

Di cosa hanno bisogno i pazienti?

QUALITÀ COMPLESSIVA

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE L'ASSISTENZA RICEVUTA?

IL SERVIZIO DI RICOVERO OSPEDALIERO ORDINARIO
L'ESPERIENZA DEI PAZIENTI
2015
AOUC
REGIONE TOSCANA



QUALITA'

Che fare?

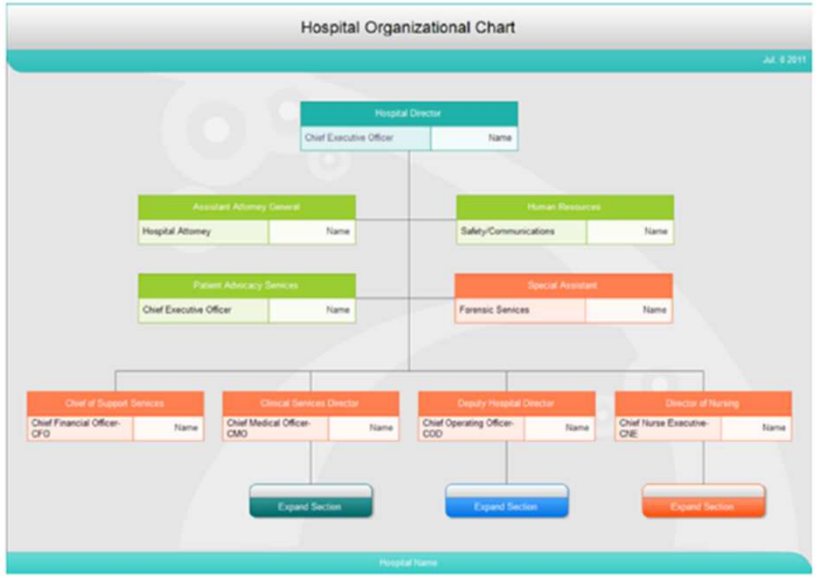
- Abbracciare i bisogni degli stakeholders per rendere più sicure le interazioni, quindi più sicuro il sistema

- Abbracciare il fattore umano

IL CONTESTO

So, health care doesn't look like this.

MACQUARIE University



Organizzazione immaginata…

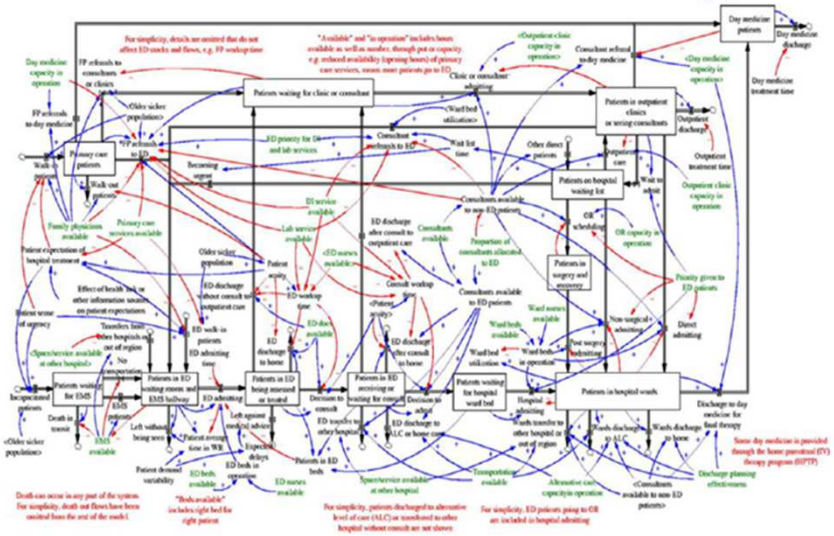
Safety and quality day 29/09/2016

Braithwaite J., High Reliability and resilience in healthcare

Organizzazione reale…

It looks like this

MACQUARIE University



Safety and quality day 29/09/2016

Braithwaite J., High Reliability and resilience in healthcare

Operatori immaginati…

Operatori reali…

Interazione immaginata…

Interazione reale…

Il sistema di accreditamento istituzionale

Requisiti di processo COMUNI

	Requisito specifico	Peso	Evidenza	Indicatore	Numeratore	Denominatore
PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI	4.1.COM.6 **COMUNICAZIONE ADEGUATA DA PARTE DEI SANITARI** Viene promosso un linguaggio adeguato e comprensibile con il paziente ed i familiari	1	**Rilevazione della percezione della chiarezza delle risposte ricevute dai medici**	Percentuale di pazienti che dichiarano che le risposte ricevute dai medici erano chiare	Numero di pazienti che dichiarano che le risposte ricevute dai medici erano chiare	Totale dei pazienti intervistati
			Rilevazione della percezione della chiarezza delle risposte ricevute dagli infermieri	Percentuale di pazienti che dichiarano che le risposte ricevute dagli infermieri erano chiare	Numero di pazienti che dichiarano che le risposte ricevute dagli infermieri erano chiare	Totale dei pazienti intervistati
			Rilevazione della percezione della concordanza delle informazioni	Percentuale di pazienti che dichiarano di avere avuto informazioni concordanti da operatori sanitari differenti	Numero di pazienti che dichiarano di avere avuto informazioni concordanti da operatori sanitari differenti	Numero di pazienti intervistati
			EVIDENZA SUGGERITA Iniziative di formazione finalizzata al miglioramento della comunicazione tra sanitari e pazienti			
			Altro			
PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI	4.1.COM.1 **CONDIVISIONE DEL PERCORSO DI CURA** Il percorso di cura è condiviso con il paziente e/o i familiari	1	**Modalità codificate per favorire la condivisione con il paziente dell'intero processo di cura compresa la fase di dimissione**	Percentuale di ricoveri/accessi in cui sono individuati e realizzati interventi assistenziali coerenti con le valutazioni	Numero di pazienti che dichiarano che il loro percorso di cura compresa la fase di dimissione è stato condiviso	Numero di pazienti intervistati
			Altro			

Il sistema di accreditamento istituzionale

Requisiti di processo COMUNI

	Requisito specifico	Peso	Evidenza	Indicatore	Numeratore	Denominatore
PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI	4.1.COM.2 EDUCAZIONE AL PAZIENTE E' attivato un percorso di educazione sanitaria per il paziente finalizzato alla buona gestione della dimissione e del follow up	1	Registrazione nella documentazione sanitaria del percorso educativo del paziente			
			EVIDENZA SUGGERITA Disponibilità di materiale educativo/informativo da consegnare alla dimissione			
			Altro			
PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI	4.1.COM.4 PERCEZIONE ADEGUATEZZA INFORMAZIONI SULLA SALUTE Il paziente riceve informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute, sulla propria terapia e sui professionisti sanitari finalizzate anche alla sua partecipazione attiva	1	Registrazione della percezione delle informazioni fornite	Percentuale pazienti che dichiarano che durante il ricovero hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti	Numero di pazienti che dichiarano che durante il ricovero hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti	Numero di pazienti intervistati
			Altro			

L’esperienza dell’AOUC

Servizio di mediazione linguistico culturale

Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi

Attestazione di Comprensione da parte del paziente straniero relativamente al Consenso Informato

Atestación de Comprensión por parte del paciente extranjero en relación al Consentimiento Informativo

Servizio Sanitario della Toscana

M/903/P03-A
Rev.0

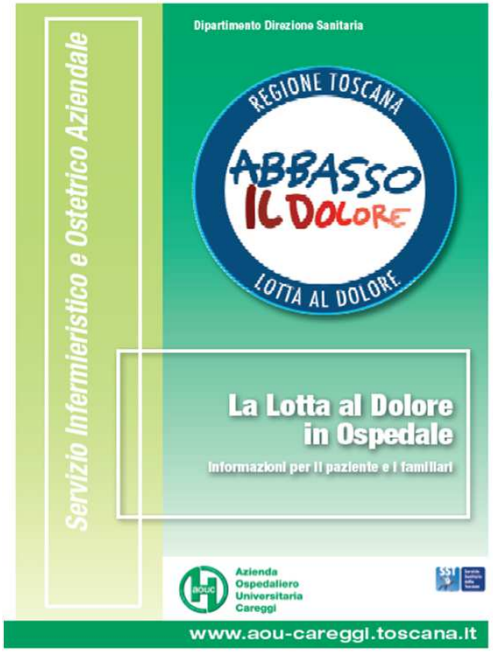
Traduzione in Spagnolo

POSTAZIONE FISSA PRESSO PADIGLIONE 1 NIC - CENTRO SERVIZI				
	cinese	arabo/francese	rumeno	albanese
lunedì	9,00- 15,30	10,00 - 13,00	10,00 - 13,00	10,00 - 13,00
martedì	9,00 - 15,30	10,00 - 13,00	10,00 - 12,00	10,00 - 12,00
mercoledì	9,00 - 15,30	9,30 - 11,30	10,00 - 12,00	10,00 - 12,00
giovedì	9,00 -15,30	10,00 - 13,00	10,00 - 12,00	10,00 - 12,00
venerdì	9,00 -15,30	10,00 - 13,00	10,00 - 13,00	10,00 - 13,00
sabato	10,00 - 13,00			

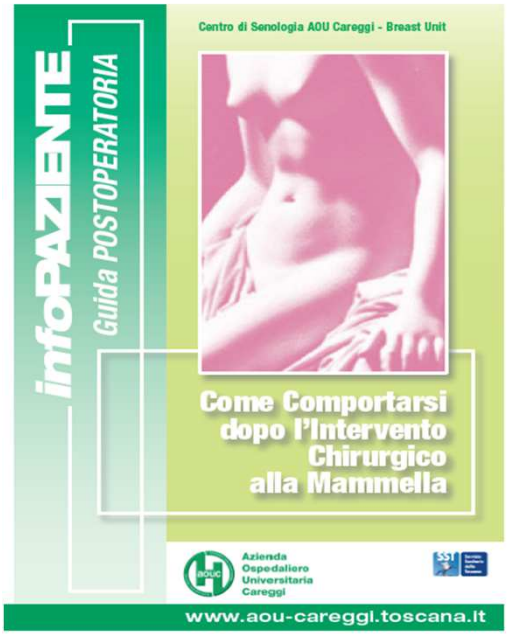
L’esperienza dell’AOUC

Open day: ci mettiamo la faccia

Informative per i pazienti in materia di pratiche per la sicurezza



Interventi educativi (di preparazione o post ricovero)



Condivisione del percorso di cura

infoPAZIENTE

PREOSPEDALIZZAZIONE PER INTERVENTO CHIRURGICO OCULISTICO

Cos'è la preospedalizzazione

La preospedalizzazione è la fase che precede l'intervento chirurgico programmato e serve ad effettuare le indagini diagnostiche e le visite mediche necessarie; in questo modo l'inizio della degenza coincide con il giorno dell'intervento.
Non occorre richiesta del medico curante e non è necessario pagare il ticket.

Il giorno ..... alle ore 7:15 presentarsi a digiuno presso: Ambulatorio Preospedalizzazione Centralizzata, Pad. 25 CTO - Neuromotorio, piano terra, primo corridoio a sinistra, stanza 4.

Portare questi documenti:

- Tessera Sanitaria SSN o Carta Sanitaria Elettronica, oppure Tessera Europea di Assicurazione Malattia (cittadini UE)
- Documento di identità (carta di identità o passaporto)
- Documentazione sanitaria: elenco terapie in atto, referti di esami precedenti e visite mediche relative a patologie concomitanti
- Documenti ricevuti dall'Ufficio Programmazione Chirurgica (*Proposta di Intervento Chirurgico (PIC), Questionario di autovalutazione dello stato di salute* **compilato**, *Informativa sull'anestesia* e *Informativa sull'intervento* che il paziente avrà già **letto**)

Certificazioni

Su richiesta può essere rilasciata l'attestazione di presenza presso la struttura, per gli usi consentiti.

Contatti

Per informazioni:

Servizi sanitari digitali sicuri

Piano per lo sviluppo di nuove applicazioni che semplificano la vita ai nostri utenti

Potenziare la comunicazione interna tra professionisti (Handover)

Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi

ISTRUZIONE DI LAVORO
MODALITA' STRUTTURATA DI COMUNICAZIONE ALL'INTERNO DEL DAIMI

IL/5123/05
Ed. 1
Rev.0

SOMMARIO

1 INTRODUZIONE 2
2 SCOPO 2
3 CAMPO DI APPLICAZIONE 3
4 RIFERIMENTI 3
5 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI 3
6 MODALITÀ OPERATIVE 4
6.1 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE TRAMITE SCHEMA ISBAR 4
6.2 MODALITÀ DI IMPLEMENTAZIONE DELLA ISBAR ALL'INTERNO DEL DAIMI 7
7 MONITORAGGIO UTILIZZO DELLA ISBAR ALL'INTERNO DEL DAIMI 7
8 STRUMENTI DI REGISTRAZIONE 8
9 LISTA DI DISTRIBUZIONE 8

Impiego di uno **schema comunicativo condiviso** (es.: ISBAR) nel Dipartimento Materno- Infantile per facilitare ed incoraggiare l'integrazione fra i percorsi e la sicurezza del paziente.

Esempio 2: Scenario degenza -sala parto

I: Identity	Buonasera M (ostetrica), sono Y (ostetrica) chiamo dalla II Ostetricia
S: Situation	per una signora che è entrata adesso in travaglio
B: Background	È una nullipara a 41+2 settimane, gravidanza fisiologica, accompagnata dalla madre
A: Assessment	collo appianato, centrale, morbido, sui 5 cm, PP cefalica a -3, membrane integre, TV negativo, BCF regolare all'auscultazione
R: Recommendation	Accompagneremmo la sig. ra in sala parto per continuare l'assistenza

Progetto intranet MyDPS: dai professionisti, per i professionisti!

Obiettivo generale: migliorare e potenziare il sistema di comunicazione interna al DPS attraverso la realizzazione di uno spazio dinamico on line

- favorire il cambiamento
- sviluppare coerenza tra cultura e strategie
- ottimizzare i flussi di informazione operativa
- motivare e coinvolgere le risorse professionali
- diffondere il senso di responsabilità
- accelerare i processi decisionali

Prospettive future

- Fruibilità di una informazione sanitaria di qualità, per il corretto coinvolgimento dei cittadini.
- Attenzione agli outcome riportati dai pazienti

"Comunicare l'un l'altro, scambiarsi informazioni è natura; tenere conto delle informazioni che ci vengono date è cultura"

Johann Wolfgang Goethe

Grazie per l'attenzione