

Guida per le strutture sanitarie



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, catastrofi 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 che in tutti i servizi sanitari, anche pubblicandole 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, 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, 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.

Guida per gli operatori



**Insieme siamo noi
la sicurezza**

10 suggerimenti

per la sicurezza nei servizi sanitari



1 Curare le mani

E' indispensabile per evitare le infezioni (Organizzazione Mondiale Sanità-OMS, campagna 2006). Vanno lavate sempre e comunque prima di ogni contatto con il paziente, anche quando si portano i guanti. I monili vanno tolti, così come le unghie artificiali.

2 Conoscere il paziente

Presentarsi ai nuovi pazienti ed accertarsi della loro identità. Verificare sempre e comunque l'identità del paziente in caso di intervento chirurgico, trasfusioni, prestazioni invasive.

Talvolta il paziente sottovaluta alcuni aspetti rilevanti per la salute e non li comunica, per cui, quando possibile, fargli compilare questionari per la raccolta di informazioni sulla sua storia di salute e la situazione attuale. In particolare, chiedere al paziente di fornire tutta la documentazione sanitaria ed informazioni su:

- abitudini ed allergie (a farmaci, cibi, tessuti, metalli..)
- farmaci, preparati omeopatici e di erboristeria assunti
- parenti autorizzati a ricevere informazioni, anche in casi estremi
- stato di gravidanza (in radiologia).

Particolare attenzione va dedicata alla conoscenza ed alla valutazione del paziente, dei suoi bisogni, delle sue condizioni e caratteristiche. Nel caso di dubbio, verificare con un colloquio il rischio di suicidio (consultare l'apposita Raccomandazione ministeriale).

Se servisse, chiedere la presenza di un interprete o mediatore culturale.

Istruire il paziente sia durante la degenza in ospedale che in assistenza domiciliare sull'abbigliamento idoneo per evitare le cadute (pantofole, assenza di cinture) e sui contenitori adeguati in cui riporre le protesi nonché sui comportamenti da adottare per non incorrere in rischi.

3 Preparare con cura l'intervento chirurgico

Verificare con il paziente l'area di intervento e contrassegnarla. Istruire il paziente sui comportamenti da assumere prima e dopo l'intervento. Utilizzare una check list per contare le pinze, le garze e gli altri strumenti prima e dopo l'intervento. Consultare a tale proposito le specifiche Raccomandazioni ministeriali.

4 Collaborare e supervisionare

Assicurare che le fasi di scambio ed interconnessione tra operatori e con le altre Unità Operative siano svolte con attenzione, senza interruzioni. Promuovere la cooperazione tra tutti coloro che intervengono sul paziente. Supervisionare l'operato degli operatori e degli studenti affidati, nonché dei volontari, dei familiari e dei pazienti. Per assicurare sinergia tra operatori nella prassi assistenziale, è utile l'identificazione condivisa di profili assistenziali, con l'ausilio di linee guida e protocolli.

5 Curare la comunicazione tra gli operatori

Limitare gli ordini verbali all'indispensabile, e comunque verificare sempre la ricezione delle informazioni trasmesse. Accertare la chiarezza di quanto scritto a mano.

Scambiare informazioni e consegne verificando la comprensione, inclusa la corretta identità del paziente.

Compilare con accuratezza la cartella clinica e gli altri strumenti informativi (il più possibile pre-codificati).

6 Prendersi cura di se stessi

L'abitudine rispetto a certe azioni può indurre ad effettuare errori per disattenzione, così come le interruzioni, la noia, la rabbia, l'ansia, la paura, la fretta, la fatica, che vanno quindi riconosciuti ed affrontati con opportune strategie. Utilizzare camici e divise nei luoghi e secondo le modalità appropriati.

7 Verificare le condizioni dell'ambiente in cui si opera

Verificare l'eventuale presenza, nell'ambiente, di possibili barriere e condizioni di rischio (ad esempio, posizione delle luci notturne per gli spostamenti dei pazienti, pavimenti scivolosi). Controllare la presenza ed il funzionamento delle apparecchiature e l'effettuazione della manutenzione. Accertare la idoneità dei dispositivi sanitari in uso. Assicurarsi dell'attivazione dei sistemi d'allarme.

8 Istruire i familiari ed i volontari

Accertare la conoscenza, da parte dei familiari e dei volontari, delle istruzioni per l'assistenza al proprio caro e delle misure da adottare per prevenire eventuali rischi.

9 Segnalare eventi evitati ed eventi avversi

Collaborare alle attività di promozione della sicurezza. Per migliorare la sicurezza ed adottare idonee misure, è utile apprendere dall'esperienza. E' estremamente importante, quindi, analizzare gli eventi accaduti, identificando le cause e gli ambiti su cui intervenire. A tal fine, è essenziale segnalare (utilizzando gli appositi moduli) gli eventi evitati (quasi eventi) e gli eventi avversi, nonché partecipare agli audit e collaborare alle indagini sugli eventi accaduti.

10 Occuparsi della propria formazione

Mantenersi aggiornati partecipando ad iniziative formative. Consultare i siti e la documentazione proposti dagli Ordini, dai Collegi e dalle Associazioni professionali, dalle Società scientifiche. Sono disponibili, inoltre, strumenti e materiali specifici sul sito del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali. Condividere i materiali e le conoscenze con gli altri membri della équipe e gli studenti.

Guida per i volontari



**Collaborare per la sicurezza dei pazienti,
dei visitatori, del personale**

10 suggerimenti

per i volontari. Osservare, ascoltare, chiedere,
segnalare



1 Cosa puoi fare a casa dell'assistito

Segnala all'infermiere:

- tappeti o pavimenti scivolosi, prolunghe che intralciano o barriere (ad esempio nel tragitto tra la stanza ed il bagno), illuminazione insufficiente o non collocata adeguatamente;
- se il paziente assume bevande o cibi pericolosi;
- se le medicine non sono conservate correttamente o sono scadute;
- se gli ausili o le attrezzature danno segnali di non funzionamento (dispositivi, pompe di infusione, erogatore dell'ossigeno, monitor);
- se attrezzature od ausili meccanici non sono in perfette condizioni (girelli, deambulatori, carrozzine).

2 Fai attenzione alle medicine

Se noti che il paziente assume farmaci diversi da quelli prescritti o prodotti di erboristeria o integratori o omeopatici, segnalalo all'infermiere.

Aiuta a ricordare all'assistito di prendere le medicine negli orari e nella dose prescritti.

Se ti sembra che le medicine producano reazioni strane, avverti subito il medico o l'infermiere.

3 Cosa puoi fare in ospedale

Accertati sempre dall'infermiere:

- di quello che il paziente non può fare;
- di come può aiutarlo al meglio in sintonia con il piano di cura.

Segnala subito se gli ausili o le attrezzature non funzionano bene (campanelli e dispositivi).

Non aver timore di chiedere informazioni sul come fare e perché. Se noti qualche reazione che non ti era stata preannunciata, riferiscila all'infermiere o al medico.

Segnala all'infermiere qualunque situazione che ti sembra anomala o che possa mettere a rischio i pazienti.

4 Fornisci informazioni e fai da tramite col medico

Se l'assistito o i suoi cari si rivolgono a te per informazioni o spiegazioni di carattere organizzativo che conosci, forniscile pure, magari accompagnandole con un foglio informativo (chiedi all'infermiere che fogli informativi ci sono a disposizione). Se l'informazione richiesta riguarda la malattia o l'assistenza, fai da tramite e chiama un infermiere o un medico. Presentati ad ogni nuovo operatore e chiedi di presentarsi, in modo da poter instaurare una proficua collaborazione. Se l'assistito se ne dimentica, assicurati che anche lui si presenti al nuovo operatore, in modo da essere più facilmente identificabile.

5 Lavati le mani

In ospedale lavati sempre le mani e se non ci fosse il sapone, chiedilo. Non aver timore di ricordare a pazienti, visitatori ed operatori sanitari di lavarsi le mani affinché lo facciano sempre prima di effettuare prestazioni assistenziali. Lavarsi le mani è assolutamente necessario per evitare le infezioni.

6 Fai attenzione all'abbigliamento dell'assistito

Per evitare le cadute (ad esempio, dal letto o dalle scale), accertati che gli assistiti calzino pantofole chiuse e non ciabatte, sia in ospedale che a domicilio, e che non indossino cinture, perché possono far inciampare.

Presta inoltre attenzione che l'abbigliamento sia adeguato alla temperatura ambientale e che sia pulito.

Se noti che l'assistito fa uso di protesi, ad esempio la dentiera, l'apparecchio acustico, gli occhiali, accertati che li riponga in una scatoletta con il suo nome e che segnali che ne fa uso al personale sanitario.

7 Fai attenzione all'umore dell'assistito

Se noti che il paziente ha cambiato umore nell'ultimo periodo ed ha pensieri ossessivi di morte o è particolarmente depresso per la diagnosi o i suoi dolori, segnalalo al medico o all'infermiere.

8 Fai attenzione alle visite in ospedale

Segnala se vi sono visitatori con qualche malattia trasmissibile (ad esempio influenza), perché è pericoloso per se stessi e per i pazienti.

9 Fai attenzione agli effetti indesiderati

Tutti gli operatori hanno a cuore la salute dei pazienti, ma la medicina non ha tutte le soluzioni e non è senza rischi.

Nel caso in cui durante la terapia, l'esame o l'intervento un paziente dovesse subire un danno, i responsabili dell'ospedale o della cura avvieranno una indagine per comprendere quanto successo ed adottare soluzioni per evitare che quanto accaduto possa ripetersi in futuro. Ti potrà essere chiesto di riferire quanto visto o sentito.

10 Dai suggerimenti per migliorare la sicurezza

Qualunque suggerimento per migliorare la sicurezza dell'assistito, dei visitatori, del personale, dei volontari potrà essere molto utile: non esitare a fornire indicazioni all'infermiere.

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



1 Porto con me i documenti sulla mia salute

Raccolgo e riordino tutti i documenti che riguardano la mia salute, compreso il gruppo sanguigno, e quando vado dal medico o in ospedale li porto SEMPRE con me. Se vado in radiologia, porto tutti gli esami radiologici effettuati in precedenza.

2 Mi preparo prima di un esame, una visita o un ricovero

Chiedo se devo stare senza mangiare o bere, e comunque come prepararmi. Segnalo subito se sono già in cura per qualche malattia. Se sono una donna e sono o sospetto di essere incinta, prima degli esami radiologici lo comunico al personale della radiologia.

Raccomando a parenti ed amici di non venire in ospedale se hanno qualche malattia che può essere trasmessa ad altri (ad esempio influenza), perché potrebbe essere dannoso per me, per loro stessi e per gli altri pazienti ricoverati.

Quando arrivo in ospedale, comunico all'infermiere e al medico quali parenti debbano essere informati sulle mie condizioni di salute e chi, nel caso mi dovesse succedere qualche cosa di grave, debba essere informato e possa prendere decisioni per me se non fossi nelle condizioni di poterlo fare.

In ospedale non porto ciabatte ma pantofole, per evitare di scivolare, non porto cinture per non inciampare e porto una scatoletta per la dentiera, l'apparecchio acustico o altre protesi.

3 Faccio attenzione alle medicine

Porto sempre con me e consegno al medico la lista delle medicine che prendo (eventualmente anche i foglietti delle istruzioni dentro le confezioni). Comunico anche se assumo prodotti omeopatici, integratori, infusi e pasticche o altro che ho comprato in erboristeria. Riferisco se sono allergico a qualche farmaco o quelli che so che non posso prendere in combinazione con altri.

Al medico chiedo di farmi un elenco delle medicine, come e quando debbo prenderle, e di spiegarmi eventuali effetti. Quando torno a casa dall'ospedale, e comunque SEMPRE quando inizio a prendere UNA NUOVA MEDICINA, leggo bene il nome, controllo che sia proprio quella che mi ha prescritto il medico e leggo con attenzione le avvertenze per l'uso. Se mi sembra che non sia la medicina prescrittami, o mi provoca effetti strani, avverto subito il medico.

4 Mi presento sempre

Mi presento sempre ad ogni nuovo medico, infermiere o altro operatore che per la prima volta si prende cura di me, mi somministra un farmaco, mi fa un esame o mi prepara per un intervento. Chiedo anche all'operatore di presentarsi ed annoto il suo nome, nel caso dovessi chiedere chiarimenti.

5 Spiego le mie abitudini

Quando spiego al medico o all'infermiere la mia situazione di salute, debbo dire cosa mangio normalmente, se sono a dieta o ho fatto diete, quando dormo e come, se faccio attività fisica ed ogni altra abitudine che riguarda la mia salute.

6 Segnalo intolleranze

Segnalo SEMPRE tutte le mie allergie a cibo, metalli, lattice, animali, tessuti o altro.

7 Chiedo di contrassegnare la zona da operare

Se devo essere operato, chiedo al medico di contrassegnare la zona dove interverrà. Dopo l'intervento chiedo cosa fare o a cosa fare attenzione, per essere sicuro di collaborare al meglio.

8 Voglio conoscere la mia cura

In qualunque momento posso chiedere informazioni sulle cure che sto ricevendo: perché sono necessarie, che effetti hanno, quali rischi comportano, come possono influenzare le attività e le relazioni di tutti i giorni, a cosa devo stare attento per capire se tutto procede al meglio o se debbo chiamare il

medico o l'infermiere e farmi controllare.

Se ho dubbi o paure chiedo all'infermiere o al medico e, se non capisco, chiedo nuovamente.

Se qualcosa non mi sembra a posto oppure ho dolore, informo l'infermiere o il medico.

Quando il medico mi illustra la mia situazione, posso chiedere di spiegarmi tutte le alternative e di darmi anche materiale da leggere per poter capire meglio e partecipare alle decisioni che mi riguardano.

Se serve posso chiedere la presenza di un interprete o mediatore culturale.

In radiologia, prima dell'esame, mi faccio spiegare quali accorgimenti verranno presi a tutela della mia radioprotezione.

9 Lavo sempre le mani

In ospedale mi devo sempre lavare le mani, chiedendo il sapone qualora non ci fosse, e ricordando agli operatori di fare lo stesso prima di visitarmi o fare altre prestazioni assistenziali. E' indispensabile per evitare le infezioni.

10 Chiedo istruzioni scritte alle dimissioni

Prima di lasciare l'ospedale, chiedo di spiegarmi cosa dovrò fare a casa e come. Se possibile, mi faccio scrivere tutte le indicazioni, in modo da evitare eventuali dubbi. Chiedo inoltre che mi scrivano:

- a) il nome della persona a cui rivolgermi in caso di necessità ed il numero di telefono;
- b) quando (giorno, ora) e dove fare i controlli.

Guida per i familiari



Prendersi cura insieme

10 suggerimenti

per aiutare i propri cari e la famiglia per una salute sicura.



1 In famiglia conservate le confezioni delle medicine assunte e i documenti sanitari

Non dimenticate di includere anche gli integratori e gli altri prodotti di erboristeria ed omeopatici. Tenete anche tutti i documenti sanitari e quando qualcuno della famiglia va dal medico, in ospedale o al distretto, ricordategli di portare tutto con sé.

2 Rendetevi utili se accompagnate un familiare ad un esame, una visita, un ricovero

Chiedete all'infermiere o al medico se potete essere utili, rispondendo a qualche domanda (più persone ricordano meglio di una). Non trascurate nessuna malattia avuta in passato o intervento chirurgico subito dal vostro caro o da altri membri della famiglia. Segnalate le allergie e le incompatibilità a cibo, tessuti, metalli o altro.

3 Fate attenzione alle medicine

Ricordate al vostro caro di chiedere al medico la lista delle medicine che deve prendere, con scritto anche quando e come. A casa, aiutatelo a ricordare di prenderle al momento giusto e state attenti alla giusta dose (leggete bene le prescrizioni ed eventualmente chiedete ancora).

E' molto importante che a casa le medicine siano conservate nel modo giusto (chiedete al medico o all'infermiere) e...occhio alla scadenza!

Se vi sembra che la medicina produca effetti strani o reazioni negative, avvertite subito il medico o l'infermiere.

4 Se fate assistenza in ospedale

Ricordate il nome del vostro caro a ciascun operatore che viene ad effettuare assistenza, in modo che non lo confonda con altri (qualche volta è successo e quindi è meglio prestare attenzione e richiamarne il nome ed i problemi). Chiedete al medico ed all'infermiere come potete aiutare il vostro caro e

a che cosa dovete prestare attenzione. Non abbiate timore di chiedere informazioni sul come fare e perché. Se notate qualche cosa di strano o qualche reazione che non vi era stata preannunciata mentre assistete il vostro caro, non abbiate timore di riferirlo all'infermiere o al medico.

5 Lavate e fate lavare le mani

Lavatevi sempre le mani in ospedale e, se non ci fosse il sapone, chiedetelo. Non abbiate paura di ricordarlo ai vostri cari, ma anche ai medici, agli infermieri ed agli altri operatori prima della visita o di altre prestazioni assistenziali. E' assolutamente necessario per evitare le infezioni.

6 Fate attenzione all'abbigliamento del vostro caro

Per evitare le cadute (ad esempio, dal letto o dalle scale), il vostro caro deve indossare pantofole chiuse, non ciabatte, sia in ospedale che a casa. Deve anche allacciare la cintura del pigiama e della vestaglia, al fine di non calpestarla involontariamente e cadere. Segnalate all'infermiere se il vostro caro è già caduto in passato.

7 Fate attenzione all'umore del vostro caro

Se il vostro caro ha cambiato umore nell'ultimo periodo ed ha pensieri ossessivi di morte o è particolarmente depresso per la diagnosi o i suoi dolori, segnalatelo al medico o all'infermiere.

8 Fate attenzione agli effetti indesiderati

Tutti gli operatori hanno a cuore la salute del vostro caro, ma la medicina non ha tutte le soluzioni e non è senza rischi. Chiedete quindi sempre al medico quali siano i possibili effetti collaterali delle medicine, i rischi delle terapie e degli interventi. Se avete trovato informazioni in internet, accertatevi che il sito consultato sia attendibile, perché vi sono siti che forniscono notizie non

scientifiche, chiedete al vostro medico o infermiere. Se la situazione è molto complessa e non siete convinti fino in fondo delle scelte, potete chiedere il parere di un altro medico.

Nel caso in cui durante la terapia o l'esame o l'intervento dovesse succedere qualche evento non desiderato, i responsabili della struttura sanitaria vi forniranno tutte le spiegazioni e vi aiuteranno nel trovare le possibili soluzioni.

Potranno, inoltre, chiedervi di collaborare nell'analisi di quanto accaduto per capire meglio i motivi e le responsabilità ed adottare strategie per evitare che tali situazioni si ripetano in futuro.

9 Chiedete informazioni sulle visite in ospedale

Chiedete sempre all'infermiere cosa potete portare al vostro caro, per evitare cibi o altro che possano risultare dannosi.

Se avete qualche malattia che potrebbe essere facilmente trasmessa (ad esempio influenza), prima di visitare parenti o amici in ospedale, chiedete al medico o all'infermiere, perché potrebbe essere pericoloso per i pazienti e per voi.

10 Chiedete informazioni alle dimissioni del vostro caro

Assicuratevi che il vostro caro abbia ricevuto tutte le informazioni utili prima di lasciare l'ospedale: medicine da assumere (lista con tutte le istruzioni), cosa mangiare e quanto, eventuali altre indicazioni sulle cose da fare. Fatevi fare una nota scritta, per evitare dubbi.

Accertatevi che sia stato fornito:

- a) il nome della persona a cui rivolgersi in caso di necessità;
- b) quando (giorno, ora) e dove fare gli eventuali controlli.

Guida per i pazienti degli studi odontoiatrici



**Io e il mio dentista collaboriamo
per la mia sicurezza**

10 suggerimenti

per i cittadini che si recano dal dentista



1 Controllare l'abilitazione del dentista

Prima di effettuare una visita odontoiatrica o di iniziare una terapia, assicurarsi che il dentista sia abilitato all'esercizio della professione.

2 Identificare gli operatori che collaborano con il dentista

Presso gli studi odontoiatrici ci sono altri operatori che collaborano con il dentista ma che non lo possono in alcun modo sostituire. Per identificarli leggere l'eventuale cartellino. Le figure professionali che collaborano con il dentista sono:

- igienista dentale: può effettuare, su indicazione del dentista, la pulizia dei denti ed informare i pazienti sulle corrette modalità di igiene della bocca e dei denti e di prevenzione della carie.
- Assistente di studio: aiuta il dentista, ma non può effettuare alcuna prestazione in bocca.
- Odontotecnico: costruisce, su prescrizione del dentista, protesi mobili e fisse, apparecchi per il raddrizzamento dei denti, ma non può effettuare alcun tipo di manovra in bocca.

Se tali ruoli non vengono rispettati, non si è tenuti al pagamento dell'onorario del dentista e si può fare la segnalazione alle autorità competenti.

3 Informare il dentista sulle malattie avute e le medicine prese

Avvisare il dentista e portare la documentazione relativa a: malattie di cui si è sofferto o di cui si soffre attualmente, allergie o intolleranze, cure effettuate e medicine che si sono prese o si stanno prendendo.

4 Portare la documentazione

Se si è stati in cura presso altri dentisti, portare, se disponibile, tutta la precedente documentazione, comprese le eventuali radiografie.

5 Chiedere informazioni al dentista

Chiedere sempre al dentista quali tipi di cure sono necessarie, quali metodiche vengono usate, quali sono le possibili alternative e quali sono i costi.

6 Parlare con il dentista dei materiali da usare

Concordare con il dentista i materiali da impiegare per le otturazioni, le ricostruzioni e le protesi, in riferimento agli aspetti sanitari, funzionali ed estetici, in base alle proprie esigenze e preferenze. Segnalare le eventuali intolleranze a metalli, resine ed altre sostanze.

7 Fare attenzione alla pulizia

Verificare che il dentista, l'igienista e l'assistente di studio indossino sempre guanti e mascherine, che utilizzino materiale monouso (bicchieri, salviette, aspira-saliva), che vengano cambiate le barriere di protezione della strumentazione (rivestimento con pellicole trasparenti del poggiatesta, della lampada, dei trapani) e che gli strumenti siano stati sterilizzati.

8 Lavarsi le mani

Lavarsi sempre le mani e chiedere a tutti, senza alcun timore, di fare la stessa cosa.

9 Chiedere istruzioni per il ritorno a casa

Al termine delle cure, chiedere al dentista: un riepilogo scritto sulle cure effettuate e/o sul tipo di protesi che è stata realizzata; informazioni sui controlli da effettuare, sulla terapia di mantenimento e sulla prevenzione da fare a casa; la ricevuta relativa al pagamento effettuato.

10 Fare attenzione quando si torna a casa

Rispettare scrupolosamente le indicazioni del dentista e i consigli dell'igienista dentale.