



CASA DI CURA VILLA FIORITA S.R.L.

## MODALITA' DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA (COMUNICARE EVENTI AVVERSI)

Rev. 1 del  
09/09/2021

### A. Il Protocollo di Comunicazione

La Casa di Cura ha elaborato ha definito le modalità di comunicazione specifiche degli eventi avversi, in modo da assicurare l'adozione di un comportamento omogeneo da parte di tutto il personale.

I principi su cui si basa il protocollo elaborato sono i seguenti:

1. principio di ammissione dell'evento avverso;
2. principio di verità, tempestività e chiarezza della comunicazione;
3. principio della presentazione delle scuse da parte del Responsabile di Reparto, Unità Operativa e/o Funzione di livello gerarchico più elevato;
4. principio del riconoscimento delle aspettative del paziente e/o dei suoi parenti;
5. principio del supporto professionale;
6. principio del sistema di gestione del rischio e del miglioramento del sistema;
7. principio della responsabilità multidisciplinare;
8. principio del governo clinico;
9. principio della riservatezza;
10. principio della continuità delle cure.

Oltre a ragioni etiche e deontologiche, il protocollo è stato adottato perché una comunicazione trasparente ed onesta degli errori e degli eventi avversi è essenziale per:

consentire al paziente di ottenere controlli e trattamenti appropriati e tempestivi, mitigare danni, ottenere dallo stesso scelte consapevoli ed eventualmente l'adesione a trattamenti o a modifiche del piano assistenziale;

avviare la pratica per il risarcimento in caso di danno;

promuovere e rafforzare la fiducia e la relazione medico-paziente;

diminuire la probabilità di contenzioso;

favorire l'apprendimento dall'errore e migliorare la pratica clinica.

### B. Ostacoli alla comunicazione

La casa di Cura è consapevole che costituiscono barriere ad una comunicazione trasparente degli errori le seguenti condizioni:

- assenza o poca chiarezza delle politiche riguardanti la comunicazione dell'errore;
- assenza di supporto ed incentivi alla segnalazione degli errori;
- timore di azioni disciplinari;
- incentivazione alla competizione tra clinici;

REVISIONE 1	COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA	DATA 09.09.2021	PAGINA 1 DI 9
----------------	----------------------------------	--------------------	------------------



CASA DI CURA VILLA FIORITA S.R.L.

**MODALITA' DELLA  
COMUNICAZIONE INTERNA ED  
ESTERNA**  
(COMUNICARE EVENTI AVVERSI)

Rev. 1 del  
09/09/2021

– precarietà del posto di lavoro.

Ulteriori fattori sono:

- ansia e scoraggiamento dei pazienti;
- perdita di fiducia nelle capacità del medico;
- cultura dell'infalibilità del medico;
- incremento dei premi assicurativi;
- danno alla reputazione o alla carriera dei medici;
- perdita della stima dei colleghi;
- scarsa conoscenza delle tecniche di comunicazione;
- atteggiamenti difensivi.

### **C. Comunicazione con la stampa**

Nella gestione della comunicazione con l'esterno, l'Hospice Santa Rita ha previsto l'identificazione di una figura che si relazioni con i vari soggetti della comunità che chiedono informazioni ed in particolare con i media.

Talvolta la gestione dell'errore in sanità da parte dei media è caratterizzata da un approccio di tipo sensazionalistico, che entra in conflitto con l'approccio sistemico e "non colpevolizzante" proposto con la introduzione del sistema per la "Gestione del rischio clinico".

D'altra parte, quando si parla di comunicazione dei media, occorre tener presente che l'errore in sanità possiede tutte le caratteristiche della notizia di successo (novità, interesse del pubblico, drammaticità e allo stesso tempo mette in evidenza il conflitto latente tra pazienti e medici).

L'impatto che queste notizie hanno sugli attori coinvolti, in particolare sul sistema e sul pubblico /pazienti. La notizia giornalistica, infatti, può determinare sfiducia da parte dei pazienti nei confronti dell' e dei professionisti che vi lavorano, dando luogo ad effetti negativi nella relazioni tra operatori e pazienti.

Per garantire un approccio corretto, qualora l'operatore venisse contattato da giornalisti con la richiesta di chiarimenti su un evento avverso e le sue conseguenze, l'Hospice Santa Rita ha disposto che l'interessato si limiti ad indirizzare cortesemente il richiedente al Responsabile di Reparto, evitando di fornire qualunque informazione sull'evento e le persone coinvolte, come peraltro previsto dai codici deontologici delle professioni e dalla normativa del lavoro.

### **Comunicazione esterna – Raccomandazioni per la comunicazione degli eventi avversi**

Quando si verifica un evento avverso, l'approccio nei confronti dei pazienti deve essere aperto e trasparente; debbono essere fornite le informazioni sull'evento accaduto, anche per prevenire e ridurre il numero di contenziosi medico legali derivanti da errori sanitari e mitigarne le conseguenze.

Può essere utile:

1. spiegare al paziente l'incidente, seguendo le raccomandazioni illustrate nel seguito;

REVISIONE 1	COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA	DATA 09.09.2021	PAGINA 2 DI 9
----------------	----------------------------------	--------------------	------------------



CASA DI CURA VILLA FIORITA S.R.L.

## MODALITA' DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

Rev. 1 del  
09/09/2021

2. avviare una immediata analisi dell'accaduto;
3. fornire supporto fisico e psicologico.

Il fattore che influenza maggiormente la comunicazione è rappresentato dalla correlazione tra errore e gravità del danno, pertanto, la modalità di comunicazione di eventi avversi si basa sull'evento, sulle cause, sugli esiti, sul personale coinvolto e sui bisogni e le preferenze di pazienti o loro rappresentanti.

I contenuti della comunicazione, da adottare in base al livello di danno provocato, sono i seguenti:

- A. descrizione chiara dell'incidente e probabile esito;
- B. esplicita e sincera dichiarazione di scusa e rincrescimento per l'evento accaduto;
- C. assicurazione di ogni altro intervento diagnostico terapeutico o riabilitativo per evitare o mitigare le conseguenze;
- D. attuazione di misure per prevenire il verificarsi dell'evento;
- E. disponibilità per ogni ulteriore chiarimento;
- F. procedure e contatti per il risarcimento;
- G. informazioni e contatti per assicurare il supporto psicologico;
- H. dettagli sull'inchiesta;
- I. chiusura del colloquio.

### A. Quali incidenti comunicare e chi deve comunicare l'evento avverso

Dalla letteratura sull'argomento e dai dati di ricerca risulta che i pazienti vogliono essere informati degli errori.

Per decidere circa la comunicazione di un evento avverso vanno considerati almeno i seguenti aspetti:

- a. le circostanze specifiche ed in particolare la natura e la gravità del danno;
- b. le possibilità di recupero;
- c. il fabbisogno di cure aggiuntive;
- d. il rischio di contenzioso legale.

In generale vi è accordo sul fatto che debbano essere comunicati ai pazienti gli eventi avversi, mentre nel caso in cui un paziente non subisse gravi danni e fosse inconsapevole di quanto accaduto, va fatta in équipe una valutazione sulle possibili conseguenze dell'una o dell'altra scelta, sulla base anche delle indicazioni del protocollo adottato. Analoga analisi di opportunità va fatta per i *quasi eventi (near miss)*, che per definizione non provocano danni.

Nelle situazioni controverse, per esempio quando non vi è una chiara associazione tra l'errore e l'esito, la decisione deve essere stabilita sulla base di eventuali protocolli di livello superiore (Regionali, Nazionali, etc.) ovvero in base a decisioni della Direzione della l'Hospice Santa Rita.

L'operatore sanitario che è stato coinvolto in un evento avverso deve comunicare l'accaduto al referente per la gestione del rischio clinico, cioè al Responsabile Medico, o di Funzione di livello

REVISIONE 1	COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA	DATA 09.09.2021	PAGINA 3 DI 9
----------------	----------------------------------	--------------------	------------------



CASA DI CURA VILLA FIORITA S.R.L.

**MODALITA' DELLA  
COMUNICAZIONE INTERNA ED  
ESTERNA**  
(COMUNICARE EVENTI AVVERSI)

Rev. 1 del  
09/09/2021

gerarchico più elevato, che stabiliranno chi dovrà comunicare quanto accaduto al paziente e/o ai familiari, sulla base non solo del ruolo ricoperto ma anche del rapporto stabilito dai membri dell'équipe assistenziale con il paziente durante la degenza.

Infatti, anche se dalla letteratura internazionale emerge un generale accordo sulla opportunità che sia l'operatore responsabile dell'errore a comunicare quanto accaduto al paziente ed ai familiari, con il supporto del Responsabile di Reparto, di Funzione di livello gerarchico più elevato di unità operativa, può essere utile considerare l'opportunità che tale colloquio venga gestito dalla persona con cui il paziente ha instaurato nel corso della degenza un rapporto di fiducia.

È estremamente importante che gli operatori assumano un comportamento omogeneo sulle modalità di comunicazione specifica degli eventi avversi e la gestione delle relative conseguenze attenendosi al protocollo adottato dalla l'Hospice Santa Rita.

Se l'evento avverso ha provocato conseguenze gravissime o la morte, i familiari dovranno essere informati tempestivamente sulle cause e la natura dell'incidente.

**B. Quale comunicazione deve essere fornita e come comunicare l'errore**

Il luogo, il momento e le modalità di comunicazione vengono di volta in volta scelti sulla base delle caratteristiche del paziente. In ogni caso vengono essere assicurate le condizioni di riservatezza e viene scelto per la comunicazione un luogo appartato e senza interferenze, con la possibilità di comunicare con l'esterno.

**C. Quando deve avvenire la comunicazione**

In generale, le raccomandazioni A (Descrizione dell'evento avverso e del probabile esito), B (Dichiarazioni di scuse e di rincrescimento), C (Assicurazione di ogni altro intervento diagnostico terapeutico o riabilitativo necessario per mitigare le conseguenze dell'evento) dell'elenco fornito in precedenza dovrebbero essere comunicate prima possibile, non appena il paziente è clinicamente stabile ed è in grado di accogliere quanto verrà comunicato, infatti il ritardo può suscitare nel paziente o nei familiari l'impressione che vi sia reticenza.

La comunicazione deve essere gestita con molta attenzione, perché tutti coloro che sono a vario titolo coinvolti hanno uno stato emotivo alterato: i parenti sono ansiosi e preoccupati e gli operatori coinvolti possono manifestare panico, senso di colpa, incertezza e ansietà; oltre che essere impegnati in azioni volte a ridurre gli effetti dannosi.

**D. Azioni da compiere prima dell'incontro ufficiale di comunicazione del danno**

Prima dell'incontro è utile:

- Recuperare e mettere a disposizione di chi condurrà il colloquio tutti gli elementi informativi che riguardano la situazione clinica del paziente ed ogni altra informazione importante sull'accaduto.
- Acquisire informazioni sulle caratteristiche demografiche e socio-culturali ed etniche del paziente per poter tarare e gestire con attenzione e sensibilità il colloquio.
- Prevedere eventualmente la disponibilità di persone di sostegno, un interprete, un mediatore culturale, uno psicologo.

REVISIONE 1	DOCUMENTO: ALL – 4.2.3 – GDOC COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA	DATA 09.09.2021	PAGINA 4 DI 9
----------------	---	--------------------	------------------



CASA DI CURA VILLA FIORITA S.R.L.

**MODALITA' DELLA  
COMUNICAZIONE INTERNA ED  
ESTERNA**  
(COMUNICARE EVENTI AVVERSI)

Rev. 1 del  
09/09/2021

- Verificare se il paziente desidera la presenza di congiunti o altre persone ed invitarle a partecipare.
- Scegliere un luogo confortevole, nel quale sia possibile parlare senza interferenze.

Nel caso di pazienti pediatrici, pazienti con disabilità o particolari problematiche, vanno consultati esperti ed adottate le misure necessarie (ad esempio, predisporre materiale illustrato, interpreti del linguaggio dei segni).

**E. Conduzione del colloquio (o della riunione)**

Il colloquio (o la riunione) deve essere gestito con molta attenzione, perché tutti coloro che sono a vario titolo coinvolti hanno uno stato emotivo alterato.

Durante il colloquio va stabilito un rapporto empatico con il paziente, basato su onestà, trasparenza, partecipazione e solidarietà.

Durante l'incontro è utile:

- descrivere i fatti avvenuti chiaramente senza ambiguità e le relative cause, con spiegazione dei termini medici. Evitare rassicurazioni poco credibili, non vere o premature;
- fornire informazioni circa l'indagine intrapresa o realizzata per la ricostruzione dell'accaduto e la identificazione delle relative motivazioni, indicando anche chi è responsabile di tale inchiesta e come il paziente verrà informato sull'andamento della stessa e dei suoi risultati;
- fornire tutte le informazioni sull'iter diagnostico-terapeutico-riabilitativo avviato o da seguire per risolvere la situazione o contenere i danni e favorire il recupero, assicurando che verrà fornito tutto quanto necessario per limitare e mitigare le conseguenze. Se possibile accompagnare le spiegazioni orali con documentazione illustrativa, che il paziente o i familiari potranno tenere e consultare anche in momenti successivi;
- lasciare al paziente ed ai familiari un tempo sufficiente per assimilare le informazioni e porre domande. Far esprimere al paziente (ed ai familiari) tutte le conoscenze che possiede rispetto all'evento ed il suo vissuto, in modo da condurre in forma mirata ed efficace il colloquio. Accogliere con empatia tutte le reazioni emotive;
- nel caso siano necessarie decisioni da parte del paziente rispetto a possibili alternative terapeutiche, seguire le tappe per la migliore effettuazione della decisione condivisa e la raccolta del consenso informato;
- indicare a chi rivolgersi e le modalità per avere ulteriori chiarimenti, anche in momenti successivi;
- programmare se utili o richiesti successivi incontri con gli interessati. Dare un riferimento preciso ai familiari (nome e numero di telefono) di una persona a cui rivolgersi per assicurare un contatto certo per ogni ulteriore necessità;
- impegnarsi ad attuare misure nella struttura per prevenire il ripetersi dell'evento avverso;
- prendere nota di tutte le richieste di chiarimento e delle domande emerse, per le quali è necessario fornire ulteriori informazioni.

REVISIONE 1	COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA	DATA 09.09.2021	PAGINA 5 DI 9
----------------	----------------------------------	--------------------	------------------



CASA DI CURA VILLA FIORITA S.R.L.

**MODALITA' DELLA  
COMUNICAZIONE INTERNA ED  
ESTERNA**  
(COMUNICARE EVENTI AVVERSI)

Rev. 1 del  
09/09/2021

**F. Fornire scuse esplicite ed esprimere sincero rincrescimento**

Coloro che devono porgere le scuse a nome dell'Azienda sanitaria devono essere preparati a gestire una gamma di reazioni emotive, quali la rabbia, le lacrime e la disperazione.

È utile:

- non attribuire colpe ad altri operatori, a meno che l'errore sia chiaramente attribuibile;
- chiarire che tutti gli operatori coinvolti sono sinceramente dispiaciuti di quanto avvenuto;
- fornire al paziente e/o ai familiari informazioni sulle procedure per la eventuale richiesta di risarcimento.

**G. Misure per prevenire ulteriori errori**

- Illustrare le misure adottate nella struttura per evitare l'accadere dell'evento e che cosa è stato inoltre intrapreso per prevenire il ripetersi in futuro;
- essere preparati a rispondere a domande se simili eventi siano già avvenuti nell'ospedale o a pazienti curati da operatori coinvolti nel caso in questione (disporre di dati locali, regionali ma anche nazionali).

**H. Opportunità per ulteriori approfondimenti**

- nel caso di eventi avversi molto gravi nei quali la condizione clinica del paziente sia instabile o quando tutte le circostanze non siano ancora chiare, prevedere un successivo incontro;
- se vengono fornite molte informazioni o se il paziente ed i familiari dimostrano di essere in difficoltà, fare una pausa o aggiornare l'incontro;
- anche se l'evento non è serio ed il paziente ha subito un danno lieve o nessun danno, può essere utile offrire l'opportunità di effettuare ulteriori incontri

Contattare, se desiderato dal paziente, un familiare o un'altra persona di riferimento per successivi rapporti; fornire un riferimento preciso (nome e numero di telefono) per ulteriori necessità.

**I. Procedure di risarcimento**

Fornire al paziente ed ai familiari informazioni sulle procedure per la richiesta di risarcimento.

**J. Supporto psicologico**

Fondamentale è il supporto psicologico al paziente e/o ai familiare al momento della comunicazione dell'evento per consentire la "elaborazione" dell'accaduto ed offrire un sostegno nella prevenzione di ulteriori disagi. Vanno quindi fornite informazioni sul supporto psicologico disponibile all'interno ed all'esterno della struttura. Se la situazione lo richiede è utile segnalare la possibilità di avere un incontro con uno psicologo e,, nel caso di problematiche assistenziali, con un'assistente sociale che peraltro può aiutare nello svolgimento delle pratiche successive al ricovero.

REVISIONE 1	COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA	DATA 09.09.2021	PAGINA 6 DI 9
----------------	----------------------------------	--------------------	------------------



CASA DI CURA VILLA FIORITA S.R.L.

**MODALITA' DELLA  
COMUNICAZIONE INTERNA ED  
ESTERNA**  
(COMUNICARE EVENTI AVVERSI)

Rev. 1 del  
09/09/2021

**K. Indagini interne**

- Il paziente ed i familiari devono sapere chi sarà il responsabile dell'indagine sull'evento avverso, come e quando verrà condotta;
- spiegare le modalità con cui saranno informati sull'andamento dell'indagine.

**L. Conclusione dell'incontro**

- Al termine dell'incontro dare spazio per domande e richieste di ulteriori chiarimenti.
- Ribadire le scuse per quanto accaduto e ringraziare per la partecipazione all'incontro
- Redigere un verbale del colloquio, da mettere a disposizione anche del paziente.

**COMUNICAZIONE INTERNA**

Per comunicazione interna si intende la comunicazione intercorrente tra

- i professionisti all'interno del gruppo di lavoro;
- il gruppo di lavoro e la dirigenza ai vari livelli dell'organizzazione sanitaria;
- diverse unità operative;
- diverse strutture sanitarie.

L'Hospice Santa Rita, consapevole che la comunicazione tra professionisti è vitale all'interno delle strutture sanitarie si adopera:

- per prevenire le situazioni di grave conflitto tra i colleghi, che danneggiano il morale di chi lavora e la sicurezza dei pazienti;
- favorire lo spirito di collaborazione nella gestione di attività assistenziali orientate ad ottenere i migliori benefici per i pazienti.

In ragione del fatto che una delle aree critiche in cui c'è bisogno di sviluppare la comunicazione interna è proprio la gestione del rischio clinico e la sicurezza del paziente e che il momento di comunicazione dell'errore è estremamente delicato, perché nella cultura è radicata l'idea di responsabilità individuale in quanto si è abituati a ricercare immediatamente un colpevole piuttosto che le condizioni che lo hanno favorito, l'Hospice Santa Rita ha favorito il diffondersi tra il personale di un approccio positivo che considera l'errore una straordinaria occasione di apprendimento quando viene comunicato e condiviso all'interno dei gruppi di lavoro, creando così i presupposti per la segnalazione spontanea e l'analisi degli eventi avversi.

In quest'ottica è evidente che una buona comunicazione interna ed il lavoro di gruppo sono essenziali per il successo del programma di gestione del rischio clinico e più in generale per l'attuazione delle politiche di governo clinico.

Resta comunque la comprensibile difficoltà di segnalare ai colleghi, all'interno del gruppo di lavoro, che la propria performance ha comportato o avrebbe potuto comportare un danno per il paziente.

Per questo motivo l'Hospice Santa Rita ha formato i propri operatori affinché, in caso di coinvolgimento in eventi avversi ed errori, comunichino tempestivamente l'accaduto al Responsabile di Reparto o di Funzione di livello gerarchico più elevato, laddove presente.

REVISIONE 1	COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA	DATA 09.09.2021	PAGINA 7 DI 9
----------------	----------------------------------	--------------------	------------------



CASA DI CURA VILLA FIORITA S.R.L.

**MODALITA' DELLA  
COMUNICAZIONE INTERNA ED  
ESTERNA**  
(COMUNICARE EVENTI AVVERSI)

Rev. 1 del  
09/09/2021

A loro volta, i Responsabili sono stati formati perché forniscano un adeguato supporto a chi ha commesso l'errore, per capire le origini cognitive e le condizioni di contesto che lo hanno favorito.

La comunicazione degli eventi avversi deve avvenire in forma scritta, tramite l'apposita scheda di segnalazione.

Al fine di rendere sostenibile tale sistema di comunicazione, l'Hospice Santa Rita garantisce il massimo impegno nel promuovere un effettivo coinvolgimento di tutti gli operatori, in modo tale da far percepire la comunicazione dei rischi come parte integrante del proprio lavoro, invece che come un carico burocratico aggiuntivo.

Nell'ambito del sistema di gestione del rischio clinico, inoltre l'Hospice Santa Rita integra con gli strumenti per l'identificazione ed il rilevamento degli eventi avversi le diverse fonti informative facenti parte del sistema di gestione della qualità quali i reclami e le segnalazioni di situazioni non conformi o non conformità. Tali informazioni, adeguatamente filtrate e classificate, diventano oggetto di approfondimento da parte dello staff per la gestione del rischio clinico.

Con l'adozione della procedura per la gestione del rischio clinico l'Hospice Santa Rita ritiene di aver posto le basi anche per la prevenzione dei fattori quali la tendenza alla conferma e la deferenza verso l'autorità che, nell'esecuzione di procedure terapeutiche, possono influire negativamente sulla qualità della comunicazione nei gruppi di lavoro.

Alla gestione del rischio clinico è riservata una parte importantissima nel piano di comunicazione interna del sistema di gestione della qualità.

**Nell'ambito del piano di comunicazione interna**, l'Hospice Santa Rita opera per mezzo degli strumenti seguenti:

- riunioni;
- sito aziendale;
- bacheca;
- documenti contenenti linee guida e procedure;
- comunicazioni
- verbali;
- promemoria.

L'elaborazione dei programmi e procedure relativi al rischio clinico favorisce il confronto su tutte le problematiche ad esso connesse, la condivisione di linee guida favorisce la sinergia operativa, in particolare interprofessionale e la discussione del singolo caso consente un approfondimento delle opzioni.

Il valore della comunicazione con i pazienti ed i familiari come strumento per la raccolta di informazioni ed in particolare le sue priorità ed aspettative, ma anche la partecipazione e l'educazione, in modo integrato e coordinato tra operatori, costituisce un aspetto centrale della procedura di gestione del rischio clinico elaborata dall'Hospice Santa Rita. Nei processi di comunicazione all'interno della équipe, in tutte le fasi dei profili assistenziali, particolare attenzione al sistema informativo ed alle modalità sia verbali che scritte di passaggio delle consegne.

REVISIONE 1	COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA	DATA 09.09.2021	PAGINA 8 DI 9
----------------	----------------------------------	--------------------	------------------





CASA DI CURA VILLA FIORITA S.R.L.

**MODALITA' DELLA  
COMUNICAZIONE INTERNA ED  
ESTERNA**  
(COMUNICARE EVENTI AVVERSI)

Rev. 1 del  
09/09/2021

Dove possibile l'Hospice Santa Rita utilizza la rete di comunicazione via mail e tramite sito, ma riserva sempre la priorità agli incontri e rapporti diretti, che consentono una maggiore conoscenza e lo sviluppo della identità della equipe e del conseguente senso di appartenenza di ciascuno dei membri.

<b>REVISIONE</b> 1	<b>DOCUMENTO: ALL – 4.2.3 – GDOC</b> COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA	<b>DATA</b> 09.09.2021	<b>PAGINA</b> 9 DI 9
-----------------------	--	---------------------------	-------------------------