

Evitare gli errori – con il suo aiuto!

La sua sicurezza in ospedale



sicurezza dei pazienti svizzera

Impressum

Editore

Fondazione per la sicurezza dei pazienti
Asylstrasse 77
CH-8032 Zurigo
Telefono 043 244 14 80
info@patientensicherheit.ch
www.patientensicherheit.ch

Contenuti e redazione

PD Dr David Schwappach
Dr Olga Frank
Dr Marc-Anton Hochreutener

Numerosi esperti del settore sanitario

Illustrazioni

PD Dr Thomas J. Strasmann

Traduzione italiana

Adriana Degiorgi e Paola Buletti, Servizio Qualità (EOQUAL), Ente Ospedaliero Cantonale

Lettorato

Apostroph AG Luzern

Impaginazione

René Habermacher, Visuelle Gestaltung, Zurigo

Sostegno

Ufficio federale di sanità pubblica (UFSP)

Copyright

Fondazione per la sicurezza dei pazienti, Zurigo

2^a edizione

Zurigo, Aprile 2013

migesplus

 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Bundesamt für Gesundheit BAG



- Bei Sprachproblemen fragen Sie nach einem Dolmetscher.
- Dille ilgili bir sorununuz olursa lütfen bir tercüman isteyiniz.
- Ask for an interpreter if you need one.
- Ako imate jezičnih poteškoća, obratite se prevoditelju.
- Në qoftë se keni problem me gjuhën, pyesni për ndonjë përkthyes.
- U slučaju da ne razumete jezik, potražite prevodioca.
- Heger problèm û astengiyên weyên ziman hebin, wergerênerekî (Tercümanekî) bixwazin.
- Caso tenha problemas linguísticos, solicite o apoio de um intérprete.
- Si tiene problemas con el idioma, consulte a un intérprete.
- В случае затруднений с языком запросите содействия переводчика.
- En cas da problemslinguisticsdumandai p.pl. suenterin interpret.
- பாசைப்பிரச்சனை இருப்பின் மொழிபெயர்ப்பாளர் தேவைஎன கேட்கவும்.

Indice

Pagina

Evitare gli errori – con il suo aiuto!	
La sua sicurezza in ospedale	2
Familiari e amici	6
Bambini e pazienti privi di conoscenza o incapaci di discernimento	7
Comunicare – da una parte e dall'altra	8
Disinfezione delle mani	10
Medicamenti	12
Interventi e operazioni chirurgiche	14
Evitare le confusioni	16
Dimissione	18
Cosa fare se ha l'impressione che malgrado tutto è accaduto un errore?	20
Questo opuscolo appartiene a I medicinali che attualmente prendo sono I medicinali che non sopporto sono	
Domande, informazioni importanti, annotazioni	

Evitare gli errori – con il suo aiuto. La sua sicurezza in ospedale



- Si trova in ospedale in qualità di paziente oppure accompagna suo figlio o un suo familiare in ospedale: in entrambi i casi, può contribuire al buon svolgimento della degenza in ospedale.

Anche noi, come lei, auspichiamo che la sua permanenza in ospedale si svolga nel migliore dei modi. Da parte nostra, facciamo tutto quanto in nostro potere affinché nessun errore sia commesso durante il suo trattamento. Malgrado ciò,

in ospedale, gli errori possono accadere, come in ogni altro luogo dove lavorano degli esseri umani.

In qualità di paziente oppure in qualità di accompagnatore (di suo figlio o di un suo familiare) può contribuire a evitare gli errori.

- Ponga domande.
- Se ha il minimo dubbio su qualsiasi cosa, ce lo comunichi.

In questo modo contribuirà ad aumentare la sua sicurezza. Inoltre, ci aiuterà ad apprendere dai nostri errori in modo da evitarli in futuro.

In questo opuscolo troverà delle raccomandazioni preziose: a cosa prestare attenzione, quali domande fare. Potrebbe darsi che i consigli forniti non la concernano; li legga tuttavia con attenzione. Se qualcosa non è chiaro, chiedi informazioni agli infermieri o ai medici.

Importantissimo: In ogni caso, non abbia paura di porre domande o formulare osservazioni. A volte ci vuole coraggio per farlo, ma ne vale la pena. **Non si lasci intimidire. Dica ciò che ha da dire e ponga le sue domande.**

Mantenga un atteggiamento deciso ma cordiale. Non si tratta infatti di confronto, ma di collaborazione.

Se non comprende bene la lingua, richiedi l'intervento di un interprete.

Ci rallegreremo se seguirà queste raccomandazioni, ma non esiste alcun obbligo. L'ospedale rimane l'unico responsabile della sua sicurezza. Se per ragioni di salute o altre non può mettere in pratica questi consigli, non subirà alcuna conseguenza.

Esempio 1

La signora Bernasconi è ricoverata in ospedale per un problema cardiaco. Il medico le ha prescritto un nuovo trattamento, che è iniziato qualche giorno prima. La signora sa quindi come sono le sue pastiglie e quante ne deve assumere. Un mattino l'infermiere le porta le pastiglie che deve assumere prima di colazione. La signora Bernasconi nota che c'è una pastiglia in più rispetto ai giorni precedenti. Lo comunica pertanto immediatamente all'infermiere, il quale verifica i medicinali e conferma che in effetti c'è una pastiglia di troppo. L'infermiere ringrazia la paziente dell'attenzione prestata, poiché questo suo atteggiamento ha permesso di evitare un errore.

Esempio 2

Il signor Rossi e il signor Bianchi sono stati operati e occupano la medesima camera. Entrambi hanno una ferita operatoria coperta da una medicazione. Durante la visita, il medico apre la medicazione del signor Rossi per controllare la ferita. Subito dopo vuole controllare anche la ferita del signor Bianchi ma, preso dalla fretta, si dimentica di disinfettarsi le mani. Il signor Bianchi gli chiede allora se non debba disinfettarsi le mani passando da un paziente all'altro. Il medico lo ringrazia dell'osservazione e si disinfetta le mani prima di togliere la medicazione. Grazie alla sua domanda, il signor Bianchi ha evitato una possibile trasmissione di germi dalle mani del medico alla sua ferita.

Familiari e amici



- Anche i suoi familiari o i suoi amici possono contribuire ad aumentare la sicurezza in ospedale.

Essi possono ad esempio prestare attenzione e porre domande al suo posto. Due paia d'occhi e di orecchie valgono sempre più di un paio!
Se la rassicura, chiedi ad un familiare o ad un amico di accompagnarla.

Bambini e pazienti privi di conoscenza o incapaci di discernimento

Tutti i suggerimenti e le raccomandazioni contenuti in quest'opuscolo valgono anche per

- i genitori di bambini (minorenni),
- i familiari di pazienti maggiorenni che hanno una capacità di discernimento limitata, a causa di una demenza, di un handicap mentale o perché privi di conoscenza.

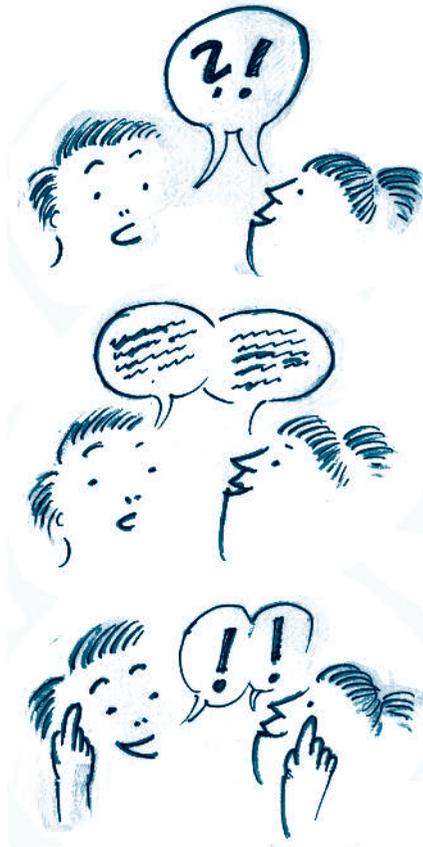
Lei è un genitore e nessuno conosce il suo bambino meglio di lei. Lei è un familiare e conosce il paziente meglio del medico o del personale curante. Per questi motivi, le sue impressioni sono importanti e preziose per la nostra équipe.

Quale genitore ha il diritto di restare accanto al suo bambino durante gli esami, i trattamenti e qualsiasi altra cura. Se i curanti non desiderano che resti oppure le proibiscono di restare, chieda loro il motivo.



- Questo vale anche per i familiari di pazienti adulti che hanno una capacità di discernimento limitata.

Comunicare – da una parte e dall'altra



- Più comunicazione ci sarà tra lei e noi, più aumenterà la sua sicurezza in ospedale.

Al momento dell'ammissione in ospedale, **chieda** i nomi dei medici e del personale curante che si occuperanno di lei.

Informi i medici e gli infermieri delle malattie delle quali soffre e dei trattamenti ai quali è sottoposto. Non dimentichi di parlare delle sue allergie, in particolare a

- farmaci,
- alimenti,
- sostanze utilizzate in un ospedale (disinfettanti, cerotti, mezzi di contrasto, ecc.),
- altre allergie.

Prima di ogni esame, trattamento o medicamento nuovo, deve avere compreso

- perché ne ha bisogno,
- quali sono gli effetti e le conseguenze,
- come si svolgeranno gli esami e i trattamenti,
- chi si occuperà degli stessi.

Se questi aspetti non sono chiari, chieda spiegazioni. Quando parla con i medici ed il personale curante, ripeta le informazioni che ha ricevuto con parole proprie. Questo la aiuterà a comprenderle meglio.

Se non è sicuro che tutto si stia svolgendo nel modo corretto, chieda. Faccia domande fino a quando non è sicuro d'averne compreso tutto e bene.

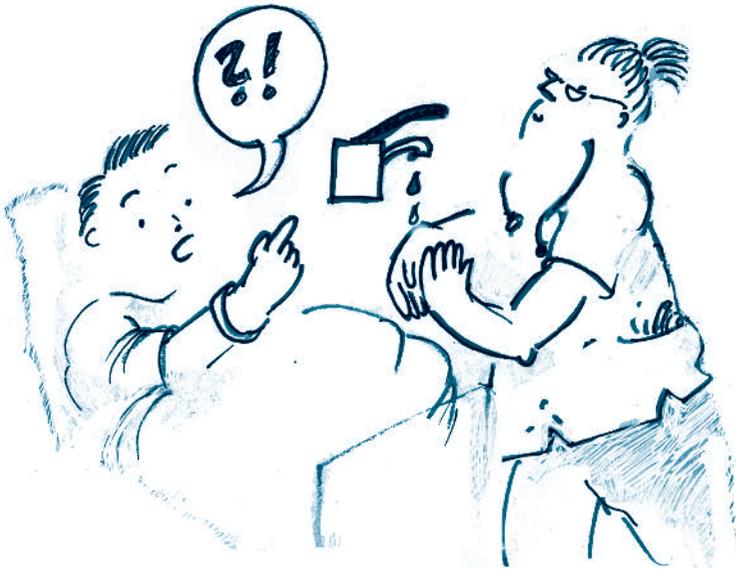
Se riceve informazioni contraddittorie, chieda precisazioni.

Se ha dubbi o preoccupazioni lo dica subito. Non aspetti il giorno successivo. Siccome le équipes cambiano spesso, non abbia paura di ritornare anche più volte su una problematica o di ripetere un'osservazione. Ha la possibilità di annotare le sue domande in fondo a quest'opuscolo.

Se compaiono sintomi nuovi, lo comunichi immediatamente agli infermieri o ai medici, soprattutto nel caso in cui non riesce o fa fatica a respirare.

Se nota che il suo bambino o il paziente che accompagna peggiora, lo comunichi subito al personale curante o ai medici. Ponga domande fino a quando non avrà ottenuto spiegazioni chiare e soddisfacenti.

Disinfezione delle mani



■ Ci aiuti ad evitare le infezioni.

In ospedale, spesso sono presenti delle infezioni. Per evitarle, è importante che nessun germe (batterio o virus) sia trasmesso da un paziente all'altro. Il mezzo migliore per riuscirci è la disinfezione delle mani (con una soluzione alcolica).

Prima di qualsiasi trattamento o cura al paziente e prima di qualsiasi contatto fisico, gli infermieri, i medici e tutti gli altri terapisti dovrebbero disinfettarsi le mani. Purtroppo accade che gli stessi se ne dimentichino. Se i curanti utilizzano dei guanti, dovrebbero disinfettarsi le mani prima di indossarli.

Presti attenzione e verifici che i collaboratori abbiano disinfettato le mani. Fornirà loro in tal modo un aiuto prezioso.

Se non ha visto i curanti frizionarsi le mani con una soluzione alcolica,

- chieda loro, prima che inizino le cure, se hanno eseguito questo gesto e
- non esiti a porre la domanda anche ai medici!

Come formulare questa domanda? Ad esempio può dire: «So che la disinfezione delle mani prima di qualsiasi cura è importante. Pertanto mi permetto di chiederle se l'ha eseguita.» Oppure: «Le infezioni ospedaliere mi inquietano. Sarei rassicurato dal fatto di sapere che i curanti si sono disinfettati le mani prima di qualsiasi cura. Lei le ha disinfettate?»

Come il personale curante, anche lei e i suoi familiari potreste trasmettere germi. Durante la vostra permanenza in ospedale, lavatevi regolarmente le mani – questo gesto è evidentemente obbligatorio dopo essere stati alla toilette!

Medicamenti



- Nella sua terapia medicamentosa tutto deve essere corretto e preciso.

Informi il medico o gli infermieri su tutti i medicinali che assume abitualmente. La soluzione migliore è quella di consegnare ai curanti una lista dei medicinali. Annoti anche i trattamenti con farmaci «dolci»: medicinali a base di piante, rimedi omeopatici, preparati di medicina cinese, vitamine, sali minerali (oligo-elementi), integratori alimentari o prodotti contro l'invecchiamento. Non dimentichi ciò che assume saltuariamente (ad esempio, le pastiglie contro il mal di testa). E soprattutto indichi i medicinali che non sopporta.

Parli con il medico o con gli infermieri delle sue allergie, tra le altre ai

- medicinali,
- alimenti,

- sostanze utilizzate in un ospedale (disinfettanti, cerotti, mezzi di contrasto, ecc.),
- altre allergie.

Alla fine dell'opuscolo, trova delle liste sulle quali può annotare tutte queste informazioni.

Prima di assumere un nuovo medicamento, domandi

- a cosa serve,
- quali sono le sue indicazioni e i suoi effetti collaterali,
- se lo stesso è compatibile con gli altri medicinali che assume.

Se, dopo avere assunto un medicamento, dovesse avere una reazione inabituale, avverta immediatamente il personale infermieristico o il medico. Osservi ognuna delle sue pastiglie in modo da verificare che le stesse siano corrette.

Reagisca senza esitare se ha l'impressione

- che non abbia ricevuto il medicamento corretto,
- che il dosaggio sia errato,
- che l'ora di somministrazione non sia corretta,
- che abbia ricevuto troppi medicinali.

Insista fino a quando tutti i suoi dubbi non saranno stati dissipati.

Chieda agli infermieri o al medico una lista con i medicinali da assumere in ospedale.

Non assuma in alcun caso i medicinali di un altro paziente e non dia i suoi medicinali al compagno di camera. I medicinali che sono utili per lei, possono essere molto pericolosi per gli altri!

Lasci sempre i suoi medicinali sul suo comodino e in nessun altro luogo della camera. Eviterà in questo modo che un'altra persona li assuma per errore.

Interventi e operazioni chirurgiche



- Prima e dopo un intervento chirurgico, la sua vigilanza è preziosa.

Ponga al medico tutte le domande finché non avrà capito tutto. Reformuli le informazioni fornite dal medico con parole proprie. Tale procedura le permetterà di verificare di avere ben compreso tutto. Non esiti a farsi mostrare immagini o disegni dell'intervento: l'aiuteranno a comprendere meglio.

Richieda al medico una copia del documento con le informazioni pre-operatorie.

Se il sito operatorio è stato marcato con l'apposito pennarello per cute, verifichi che la marcatura si trovi al posto giusto. Se ha dei dubbi, lo segnali subito. Se il sito operatorio non viene marcato, chieda il perché.

Ci aiuti a proteggere la ferita operatoria. La medicazione può essere cambiata soltanto dal medico o dal personale infermieristico. Essi eseguiranno questa procedura soltanto dopo essersi disinfettati le mani. Informi immediatamente il medico o il personale infermieristico nel caso in cui sente dolore o pulsare, se nota degli arrossamenti, se la sua medicazione è umida o si stacca oppure in caso di qualsiasi altro problema.

Soltanto i medici o gli infermieri sono autorizzati a controllare la ferita operatoria e a cambiare la medicazione!

Evitare le confusioni



■ Il gesto corretto con il paziente corretto.

Un ospedale accoglie un grande numero di pazienti, a volte anche per permanenze piuttosto corte. Nella medicina moderna accade spesso che più attività complesse debbano essere svolte contemporaneamente. Anche se il personale curante presta molta attenzione a queste attività, può succedere che ci si confonda sugli oggetti, sulle informazioni o sulle persone. Sappiate che noi facciamo tutto possibile per evitare questo tipo di errore. **Tuttavia, il suo aiuto è prezioso: anche lei può contribuire ad evitare le confusioni.**

Presti attenzione al fatto che i medici, gli infermieri e i terapisti verifichino sempre che lei sia il paziente corretto. Prima di qualsiasi esame o trattamento, le verranno chiesti nome, cognome e data di nascita. Si tratta di una procedura importante, che potrebbe ripetersi anche più volte. Risponda sempre! Ogni volta precisi chiaramente il suo nome e cognome, in modo da evitare qualsiasi errore di persona.

Se ci si rivolge a lei utilizzando un altro nome o in modo poco chiaro, corregga immediatamente la confusione e dica chi è.

Se la si prepara per una cura o per un trattamento e lei non è sicuro che sia effettivamente la persona corretta per riceverlo, esponga i suoi dubbi al personale curante.

Se riceve una trasfusione di sangue, verifichi che il suo nome, il suo cognome e la sua data di nascita siano riportati correttamente sulla sacca di sangue. Faccia questo controllo assieme al personale infermieristico o al medico.

Maternità e unità di neonatologia: se estrae il suo latte meccanicamente dal seno, verifichi che i contenitori e i biberon utilizzati per il suo bebè riportino sempre il nome e il cognome corretti.

Dimissione



- Affinché tutto vada per il meglio dopo il suo soggiorno in ospedale.

Quando lascia l'ospedale, **deve sapere**

- **chi** è il responsabile della continuazione della sua cura,
- **chi** riceverà il rapporto d'uscita,
- **a cosa** deve prestare attenzione,
- **quali** medicinali deve continuare ad assumere e **come** deve assumerli,
- **quali nuovi** medicinali deve continuare ad assumere,
- **quali** medicinali sono stati sostituiti,
- **a cosa** deve prestare attenzione per la sua guarigione,
- **quali** segnali devono portarla a richiedere un consulto e **a chi** deve rivolgersi,

- **dove** sarà trasferito,
- **come** recarsi in questo luogo,
- **come** e **da chi** sarà preso a carico una volta sul posto.

Richieda una **copia del rapporto o della lettera d'uscita**. Questo documento contiene le sue diagnosi, le sue prescrizioni mediche e la lista dei suoi medicinali.

Se dovesse continuare un **trattamento farmacologico**, richieda un **piano** che precisi il nome dei medicinali, il modo di assunzione dello stesso, il momento dell'assunzione, la durata del trattamento e i dosaggi prescritti.

Verifichi che le siano stati consegnati i **medicamenti da assumere** i **primi giorni, così come da ricetta**.

Se necessario, fissi un appuntamento per un prossimo controllo e richieda un certificato medico di incapacità lavorativa.

Cosa fare se ha l'impressione che malgrado tutto è accaduto un errore?



Se ha l'impressione che un errore che la coinvolge direttamente o che coinvolge un'altra persona è accaduto, lo comunichi **immediatamente** al medico o agli infermieri. Si può anche rivolgere ad un altro organismo. Alcuni ospedali hanno in effetti un servizio di mediazione o un ufficio reclami per i pazienti. Esistono anche servizi esterni ai quali può rivolgersi. Richieda le informazioni ai membri dell'équipe o all'amministrazione dell'ospedale.

Se è stato vittima di un errore, chieda al medico che cosa è esattamente accaduto. Si informi sulle conseguenze possibili di tale errore e su cosa può essere messo in atto per evitare ulteriori danni.

Si può rivolgere anche alle associazioni seguenti:

ACSI – Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana
Via Polar 46 / cp 165
6932 Lugano – Breganzona
Telefono +41 (0) 91 922 97 55
www.acsi.ch

osp – Organisation suisse des patients
Häringstrasse 20
8001 Zurich
Telefono +41 (0)44 252 54 22
www.spo.ch

Dachverband Schweizerischer Patientenstellen Hofwiesenstrasse 3 /
Postgebäude Schaffhauserplatz
8042 Zurich / Telefono +41 (0)44 361 92 56
Svizzera romanda: +41 (0)26 422 27 25
www.patientenstelle.ch

Questo opuscolo appartiene a:

Cognome _____

Nome _____

Data di nascita _____

Reparto (aggiornare in caso di trasferimento)

- Può essere utile prepararsi ad un incontro con il medico o il personale curante. Può servirsi di questo documento per annotare gli elementi importanti relativi alla sua salute. Se non possiede un piano preciso e completo dei medicinali, né di un «passaporto» delle sue allergie, può utilizzare le liste seguenti per annotare tutte queste informazioni.

- Annoti tutte le sue allergie, per esempio ai medicinali, agli alimenti, alle sostanze utilizzate in ospedale (disinfettanti, cerotti, mezzi di contrasto, ecc.), o altro.

■ Le mie allergie

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Medicamenti

- Faccia una lista di tutti i medicinali che assume attualmente. Annoti anche i trattamenti di medicina «dolce» (medicamenti a base di piante, rimedi omeopatici, preparazioni di medicina cinese, vitamine, sali minerali (oligo-elementi), integratori alimentari o prodotti contro l'invecchiamento). Non dimentichi di annotare anche ciò che assume saltuariamente (ad esempio pastiglie contro il mal di testa) e indichi i medicinali che non sopporta.

■ I medicinali che attualmente prendo sono

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

■ I medicinali che non sopporto sono

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____



sicurezza dei pazienti svizzera

Fondazione per la sicurezza dei pazienti
Asylstrasse 77
CH-8032 Zurigo
Telefono 043 244 14 80
info@patientensicherheit.ch
www.patientensicherheit.ch

La realizzazione dell'opuscolo
è stata sostenuta finanziariamente da

Interpharma
Novartis International AG
Stadspital Triemli
Stadspital Waid
Streuli Pharma AG