

PatBox.ch è la nuova piattaforma di notifica sulla quale pazienti e familiari possono segnalare casi concreti o esperienze personali. Gestita congiuntamente dall'Organizzazione svizzera dei pazienti (OSP) e dalla Fondazione Sicurezza dei pazienti Svizzera, persegue l'obiettivo di rafforzare la voce di pazienti e familiari nel settore sanitario e di fornire un contributo alla sicurezza dei pazienti.

In linea di principio, il modulo di notifica può essere compilato in forma anonima. Se si desidera essere contattati dall'Organizzazione svizzera dei pazienti (OSP) riguardo all'evento notificato, è possibile lasciare i propri dati di contatto a titolo facoltativo.



Periodo di notifica: dall'11 settembre 2023 al 17 gennaio 2024

Il sito web PatBox.ch e il modulo di notifica nelle tre lingue nazionali (D/F/I) sono stati pubblicati online all'inizio della «Settimana d'azione Sicurezza dei pazienti» l'11 settembre 2023. Nei primi quattro mesi, fino al 17 gennaio 2024, è pervenuta in media quasi una notifica al giorno.¹

101
notifiche nei
primi quattro
mesi



Chi effettua le notifiche? Chi sono le persone interessate?

- » Il 79% delle notifiche è stato compilato dalla persona direttamente interessata (paziente), il 20% dai familiari e l'1% da altre persone di sostegno.
- » Dei 101 notifiche, 90 erano in tedesco, 8 in francese e 3 in italiano.
- » L'età delle persone notificanti va dai 17 agli 80 anni.
- » Circa due notifiche su tre sono state compilate da donne.

- » Il 44% delle persone notificanti ha usufruito della presa di contatto facoltativo da parte dell'OSP.
- » Più della metà delle persone notificanti (55%) ha dichiarato di aver già segnalato l'evento in questione all'istituzione oppure alle professioniste o ai professionisti coinvolti.

¹ Le frequenze e le percentuali indicate provengono da un'analisi delle notifiche disponibili. Da questi dati è possibile ricavare elementi fondamentali, ma non trarre conclusioni sul numero effettivo o sulla distribuzione dei rischi potenziali per la sicurezza delle pazienti e dei pazienti.



Settori di cura²

Setting ospedaliero (stazionario, ambulatoriale, pronto soccorso)	48
Studi medici (medico di famiglia/specialista)	31
Cliniche di riabilitazione	8
Terapie psichiatriche / psicologiche	6
Farmacie	2
Varie terapie ambulatoriali	2
Studi dentistici	1
Assistenza ambulatoriale a domicilio (p. es. SPITEX)	1



«Ho portato il mio bambino di 20 mesi al pronto soccorso pediatrico, dove abbiamo aspettato in sala d'attesa per tre ore e mezza. Poi il medico che l'ha visitato mi ha comunicato che non si trattava di otite media, malgrado il mio forte sospetto dovuto alle sue condizioni cliniche. Nella notte, l'otite ha perforato il timpano e il mattino seguente siamo tornati al pronto soccorso. Un medico di guardia della città ci ha ricevuto dopo due ore e mezza di attesa e ha confermato la diagnosi di otite media perforata, quindi ha prescritto degli antibiotici. La diagnosi errata ha causato un ritardo nel trattamento di 16 ore, durante le quali mio figlio ha sofferto molto, senza mangiare, bere né dormire.»³



«Un sabato, nel tardo pomeriggio, ho portato mio figlio di 16 mesi al pronto soccorso di un ospedale. Era gravemente disidratato (stadio 3) e necessitava di una reidratazione urgente. Poiché accusava da alcuni giorni diarrea e vomito molto intensi, è stato sottoposto a un esame del sangue e delle feci. Il lunedì, invece, due infermieri mi hanno spiegato che i tempi sarebbero stati più lunghi del previsto a causa del fine settimana e dell'attesa di risposte dal laboratorio esterno. Purtroppo il martedì a mezzogiorno i risultati non erano ancora arrivati. Avevamo l'impressione di trovarci in una situazione di stallo, così ci siamo fatti trasferire a un altro ospedale. Lì è stato accertato che il bambino aveva una sepsi da salmonella, cosa che il primo ospedale avrebbe dovuto riconoscere con urgenza per avviare il più presto possibile una terapia antibiotica con il dosaggio corretto.»³

Esempi di notifiche provenienti dal settore della pediatria/emergenza

² Non tutte le notifiche ricevute hanno potuto essere assegnate a un settore di cura; alcune segnalazioni sono state assegnate a più settori di cura.

³ I testi delle notifiche sono stati in parte tagliati e riformulati per agevolarne la comprensione.



Cosa viene segnalato?

Le notifiche sono quasi sempre molto dettagliate, per cui è stato possibile classificarle in base ai tipi di eventi (incident types)⁴ previsti dall'OMS.⁵ Le notifiche pervenute rientrano perlopiù nelle seguenti categorie⁶ (frequenze tra parentesi):

COMPORAMENTO (74)

- » **Comunicazione tra personale sanitario e paziente:** banalizzazione dei sintomi; scarse informazioni su possibili effetti collaterali o complicazioni legate al trattamento
- » **Comportamento del personale sanitario:** mancato uso della mascherina in presenza di soggetti immunodepressi

PROCESSI CLINICI (70)

- » **Complicazioni durante o dopo interventi o trattamenti specifici:** filo di sutura non rimosso; prescrizione di un ago per port troppo corto
- » **Problemi nel processo di diagnosi:** diagnosi errata di ernia del disco; diagnosi tardiva di otite media nel caso di un bambino piccolo

DOCUMENTAZIONE (21)

- » **Confusione tra i documenti:** relazioni su pazienti diversi nella stessa cartella medica
- » **Errore di trasmissione:** mancato inoltro dei dati di un paziente dopo il cambio del medico

GESTIONE DELLE RISORSE (16)

- » **Carenza di personale:** scambio di medicinali o ritardi nel trattamento

FARMACOTERAPIA (16)

- » **Dispensazione:** un medicamento è stato dispensato alla paziente sbagliata
- » **Errore nella somministrazione:** un paziente ha ingerito un medicamento insieme al blister
- » **Disponibilità:** i sintomi sono peggiorati in seguito all'interruzione dell'approvvigionamento di un medicamento

ORGANIZZAZIONE / PROCEDURE CLINICHE (15)

- » **Reazione a una situazione di emergenza:** diagnosi tardiva di sepsi nel caso di un bambino piccolo dovuta a un'attesa prolungata dei risultati di laboratorio

Altre notifiche riguardano le seguenti categorie: infezioni nosocomiali (4), alimentazione (1), infrastruttura (1).

⁴ OMS (2009): The Conceptual Framework for the International Classification for Patient Safety; version 1.1; URL: https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/70882/WHO_IER_PSP_2010.2_eng.pdf?sequence=1

⁵ Le notifiche non classificabili (9) riguardano notifiche su test funzionali, una notifica con luogo dell'evento all'estero e segnalazioni su aspetti non rilevanti per la sicurezza dei pazienti, p. es. errori nelle fatture relative ai trattamenti o questioni legate alla protezione dei dati.

⁶ La maggior parte delle notifiche è stata classificata in più di una categoria.