

Please note that the following document was created by the former Australian Council for Safety and Quality in Health Care. The former Council ceased its activities on 31 December 2005 and the Australian Commission on Safety and Quality in Health Care assumed responsibility for many of the former Council's documents and initiatives. Therefore contact details for the former Council listed within the attached document are no longer valid.

The Australian Commission on Safety and Quality in Health Care can be contacted through its website at <http://www.safetyandquality.gov.au/> or by email mail@safetyandquality.gov.au

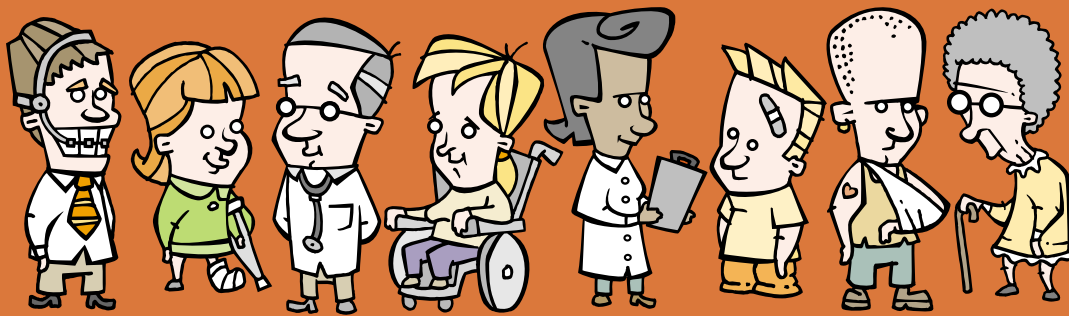
Note that the following document is copyright, details of which are provided on the next page.

The Australian Commission on Safety and Quality in Health Care was established in January 2006. It does not print, nor make available printed copies of, former Council publications. It does, however, encourage not for profit reproduction of former Council documents available on its website.

Apart from not for profit reproduction, and any other use as permitted under the Copyright Act 1968, no part of former Council documents may be reproduced by any process without prior written permission from the Commonwealth available from the Attorney General's Department. Requests and inquiries concerning reproduction and rights should be addressed to Commonwealth Copyright Administration, Attorney General's Department, Robert Garran Offices, National Circuit, Barton ACT 2600 or posted at <http://www.ag.gov.au/cca>

10 tips
for **safer**
health care

10 suggerimenti
per un'assistenza sanitaria
più sicura



quello che ognuno deve sapere

10 suggerimenti per un'assistenza sanitaria più sicura



Quello che ognuno deve sapere

Una guida per partecipare più attivamente all'assistenza sanitaria che ti riguarda

Per ulteriori informazioni riguardo a questo opuscolo, contatta:

Australian Council for Safety and Quality in Health Care

MDP 46

GPO Box 9848

CANBERRA ACT 2601

Ph: 02 6289 4244

Fax: 02 6289 8470

Sito Web: www.safetyandquality.org

Email: admin@safetyandquality.org

Questo opuscolo è anche disponibile in una serie di formati scaricabili dal sito web del Consiglio Australiano per la Sicurezza e la Qualità dell'Assistenza Sanitaria

© Commonwealth of Australia 2003

Quest'opera è protetta da copyright. Può venire riprodotta in tutto o in parte solo previo riconoscimento della sua provenienza e non a scopi di lucro. La riproduzione per scopi diversi da quelli indicati qui sopra necessita di un permesso scritto del Commonwealth ottenibile tramite il Ministero delle Comunicazioni, dell'Informatica e delle Arti. Istanze in tal senso e richieste d'informazioni dovrebbero essere indirizzate al Commonwealth, Copyright Administration, Intellectual Property Branch, Department of Communications, Information Technology and the Arts, GPO Box 2154, Canberra ACT 2601 o al <http://www.dcita.gov.au/ccca>

Qual è il contenuto di questo opuscolo?

Questo opuscolo è stato prodotto dal Consiglio per la Sicurezza e Qualità per aiutare le persone a partecipare più attivamente all'assistenza sanitaria che le riguarda. Spiega come e perché possono sorgere problemi, e come è possibile lavorare in collaborazione con il personale sanitario per ottenere la migliore assistenza possibile. L'opuscolo, inoltre:

- fornisce *10 Suggerimenti* per migliorare la tua assistenza sanitaria, tra cui anche delle domande che potresti volere fare all'operatore sanitario che ti assiste.
- descrive a grandi linee quello che potresti aspettarti da parte dell'operatore sanitario che ti assiste
- elenca alcune fonti d'informazione che ti permetteranno di saperne di più sulla tua malattia e su come gestire le tue medicine
- spiega quello che puoi fare se hai preoccupazioni relative all'assistenza sanitaria che ricevi.

Perché la sicurezza dell'assistenza sanitaria è così importante?

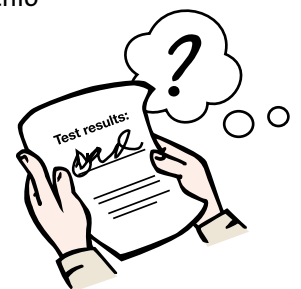
L'Australia ha uno dei migliori sistemi di assistenza sanitaria del mondo. Questo vuol dire che quando abbiamo bisogno di rivolgerci ad un operatore sanitario, ci aspettiamo di ricevere l'assistenza sanitaria più affidabile.

Ma l'assistenza sanitaria diventa ogni giorno sempre più complicata. Persino una piccola svista in un settore può provocare un effetto a catena di grandi proporzioni su di un'altra area. Alcune cose possono andare storte, possono accadere degli errori e incidenti – e a volte, non tutto va a finire come previsto e l'assistenza sanitaria può addirittura causare dei problemi.

Le ricerche hanno riscontrato che questo capita in circa un caso ogni 10 ricoveri in ospedale prima, durante o dopo il ricovero¹. Le conseguenze possono essere relativamente lievi, e facilmente rimediabili, oppure più serie.

La maggior parte dei problemi capita a causa del modo in cui vengono svolte le cose, non dalla persona che le svolge. Questi problemi insiti nel sistema aumentano il rischio che qualcosa vada storto.

Ad esempio – quando un dottore richiede un esame ci sono vari momenti in cui le cose possono andare storte. Se la sua scrittura è poco chiara, potresti essere sottoposto all'esame sbagliato, oppure l'esame potrebbe essere quello giusto, ma potrebbe venire condotto nel luogo sbagliato. Dopo l'esame, si potrebbe verificare un errore nella lettura dei risultati o nella loro registrazione. I risultati potrebbero essere mandati all'indirizzo sbagliato, o non venire mandati affatto. Potrebbero venire archiviati sotto il nome sbagliato, o non essere presi in considerazione dal medico curante.



E' necessario migliorare il modo in cui viene organizzata l'assistenza sanitaria così da diminuire, in primo luogo, la probabilità che questi problemi accadano. Se i problemi avvengono, bisogna accorgersene subito e porvi rimedio prima che possano essere nocivi per i pazienti. In questo modo gli operatori sanitari possono venire aiutati nel fornire la migliore assistenza possibile.

¹ Thomas EJ, Studdert DM, Runciman WB et al (1999) Un confronto di studi sui danni iatrogeni in Australia e America 1: contesto, metodi, casistica, popolazione, pazienti e caratteristiche degli ospedali. *International Journal for Quality in Healthcare* 12(5): 371–78.

Utilizzando lo stesso esempio – delle soluzioni potrebbero consistere nell'assicurarsi che a tutti i pazienti venga chiesto a quali test si debbano sottoporre, nell'introdurre la possibilità di richiedere gli esami per via elettronica, e nell'usare un sistema di codici a barre per fare in modo che i risultati vengano mandati alla persona giusta.

Quando le cose non vanno per il verso giusto, è importante che i servizi di assistenza sanitaria scoprano cosa è successo esattamente, e si impegnino attivamente a trovare il modo per evitare che gli stessi problemi si ripetano di nuovo. Dovrebbero, inoltre, informare i pazienti e i loro accompagnatori su quello che è successo e su quello che verrà fatto a tale riguardo.

Ma il miglioramento della sicurezza non è un obiettivo che riguarda soltanto i dottori, gli infermieri e gli altri operatori sanitari. Nessun gruppo singolo può riuscire a farlo da solo. Tutti hanno un ruolo da svolgere – dal governo, che prende le decisioni più ad alto livello sul sistema sanitario, ai pazienti che ricevono l'assistenza.

Assumendo un ruolo attivo nell'assistenza sanitaria, puoi contribuire a fare in modo che tu possa ricevere la migliore assistenza possibile in base alle tue necessità.

La situazione di Annie, descritta nel caso specifico riportato qui sotto, è un buon esempio di come una persona possa cominciare a partecipare attivamente ai processi di assistenza sanitaria che la riguardano, di come il sistema sanitario possa apprendere da un errore e, così facendo, possa aiutare le persone a lavorare meglio.

Studio di un caso specifico

Annie* capisce l'importanza di partecipare più attivamente all'assistenza sanitaria che la riguarda

Annie già da qualche tempo prendeva una certa medicina. Di recente era stata ricoverata in ospedale ed era stata dimessa con una nuova ricetta per la stessa medicina. Questa volta, però, ad Annie era stata dispensata una nuova marca della stessa medicina.

Dopo avere preso la sua medicina per quattro giorni, Annie notò che stava diventando sempre più stanca e maldestra. Il giorno dopo non era più capace di tenere in mano le cose. Si versò addosso dell'acqua bollente e ruppe alcuni bicchieri.

Annie, a questo punto, controllò la medicina. Sollevò l'etichetta che copriva la scatola e scoprì che le era stato dato un dosaggio sbagliato (più alto).

continua...



Dopo avere aver telefonato al reparto informazioni sui Veleni, Annie si mise in contatto col suo medico generico locale, e assieme elaborarono un programma su come poter ridurre senza pericoli la dose di medicina che stava prendendo.

Lei stessa più tardi si mise in contatto con la farmacia dell'ospedale, i cui addetti si scusarono sinceramente per il loro errore e per quanto era avvenuto in conseguenza dell'assunzione di una dose più elevata.

La farmacia ha ora rivisto il processo di distribuzione delle medicine e ha introdotto misure per ridurre le probabilità che quanto successo possa accadere ad altri pazienti.

Annie ora controlla sempre tutte le sue medicine quando le vengono dispensate, in modo da evitare che quanto successo avvenga di nuovo.

** Nome fittizio*

Puoi metterti in contatto con il Centro Informazioni sui Veleni del tuo Stato e Territorio telefonando al 13 11 26

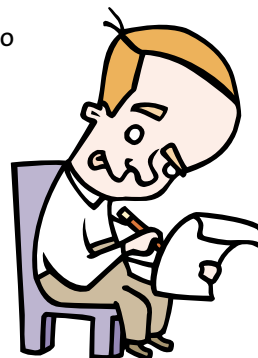
In che modo puoi migliorare l'assistenza sanitaria che ti riguarda?

Il modo migliore per ottenere una buona assistenza sanitaria prevede una collaborazione attiva e positiva tra te e l'operatore sanitario che ti segue. Per ottenere la migliore assistenza possibile, considera te stesso e l'operatore sanitario che ti segue come colleghi di un'unica équipe, e cerca di partecipare il più possibile ad ogni decisione che riguarda la tua salute.

Sii attivo: chiedi e fornisci informazioni

Possiamo ridurre la possibilità che qualcosa vada male se comunichiamo bene quello che vogliamo dire, e se stiamo attenti a capire bene quello che sta succedendo. E' giusto fare domande all'operatore sanitario che si occupa di te, e volere risposte facili da comprendere. Alcune persone trovano utile scrivere le domande che vogliono fare prima dell'appuntamento, e prendere appunti. Altri preferiscono avere con loro un familiare o un accompagnatore.

Puoi anche chiedere che un interprete sia presente quando il tuo operatore sanitario ti visita. Informazioni sugli interpreti si possono ottenere dal ministero della Sanità del tuo Stato o Territorio. Informazioni su come contattarlo si trovano a pagina 10 di questo opuscolo.



10 suggerimenti per un'assistenza sanitaria più sicura

I seguenti *10 Consigli*² possono aiutarti a partecipare più attivamente all'assistenza sanitaria che ti riguarda. Sono incluse anche alcune domande che potresti fare all'operatore sanitario che ti assiste. Puoi concordare un appuntamento più lungo o ritornare in un orario più conveniente se non c'è abbastanza tempo per fare tutte le tue domande.

Un riassunto di questi suggerimenti è incluso nella sezione staccabile di questo opuscolo. Dovrebbe stare comodamente dentro il tuo portafogli o borsetta.

1

Partecipa attivamente all'assistenza sanitaria che ti riguarda

Prendere parte alle decisioni che vengono prese riguardo alle tue cure è senz'altro il modo più importante per aiutare a prevenire problemi e per ottenere la migliore assistenza possibile per le tue necessità.

2

Parla francamente se hai domande o preoccupazioni

Scegli un operatore sanitario col quale ti senti a tuo agio quando parli della tua salute e delle terapie che ti riguardano. Ricorda che hai il diritto di fare domande e di aspettarti risposte che sei in grado di comprendere. L'operatore sanitario che ti segue vuole rispondere alle tue domande, ma può farlo solo se tu gli poni le domande. Se può essere di aiuto, un familiare, accompagnatore o interprete possono stare con te. Se vuoi, puoi sempre chiedere l'opinione di un altro professionista.

Chiedi: Non sono sicuro di comprendere quello che ha detto...
Mi preoccupa che...
Può spiegarmelo ancora, per favore?
Posso ritornare con un mio familiare per parlare ancora di questo?

3

Impara di più riguardo alla tua malattia e alle terapie, chiedendo al tuo dottore o infermiere e utilizzando altre fonti d'informazione attendibili

E' una buona idea raccogliere il maggior numero possibile d'informazioni sulla tua malattia, gli esami e le cure.

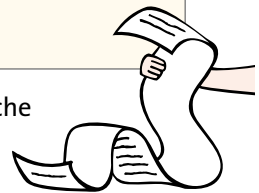
² Questi *10 Suggerimenti* sono stati tratti da fogli informativi per i pazienti dell'Ente Statunitense per la Ricerca e la Qualità dell'assistenza Sanitaria (disponibili su Internet all'indirizzo www.ahrq.gov/consumer)

- Chiedi:**
- Mi può dire di più riguardo alla mia malattia, per favore?
 - E' proprio sicuro che ho questa malattia?
 - Ha qualche informazione che posso portare via con me?
 - Mi può dire dove posso saperne di più?
 - Perché ho bisogno di questo particolare esame?
 - Quali sono le differenti terapie per questa malattia?
 - Questa terapia in che modo mi aiuterà?
 - Questa terapia è basata sulle più recenti prove scientifiche?
 - Quali sono i rischi legati a questa terapia?
 - Cosa è probabile che succeda se non mi sottopongo a questa terapia?
 - Che cosa comporta la terapia?
 - A che cosa dovrei stare attento?
 - Cosa posso fare per aiutarmi?
 - Quando devo tornare per il prossimo appuntamento?

4

Tieni una lista delle medicine che prendi

Puoi usare la lista per informare il tuo dottore e farmacista su tutto quello che prendi, e su qualsiasi allergia a farmaci di cui tu possa soffrire. Ricordati di includere nella tua lista le medicine ottenute dietro ricetta, quelle per le quali non è necessaria alcuna ricetta e le medicine complementari (come le vitamine e le erbe).



5

Assicurati di conoscere le medicine che prendi

Quando prendi una medicina, leggi l'etichetta, comprese le avvertenze. Assicurati che sia proprio quella prescritta dal tuo medico.

- Chiedi:**
- Ha qualche informazione scritta su questa medicina?
 - Cosa significano le istruzioni sull'etichetta?
 - Quale dose dovrei prendere, e quando?
 - Quali sono gli effetti collaterali comuni?
 - A che cosa dovrei stare attento?
 - Quanto ci mette a fare effetto?
 - Questa medicina interagirà con le altre che sto prendendo?
 - C'è qualche alimento o altre cose che dovrei evitare mentre prendo questa medicina?
 - Per quanto tempo dovrò prendere questa medicina?



6**Assicurati di ottenere i risultati di qualsiasi esame o procedura**

Se non ricevi i risultati quando te li aspetti, non presumere che 'non ci sono novità, per cui tutto va necessariamente bene'. Chiama il tuo dottore per sapere qualcosa dei risultati, e chiedi che significato abbiano per le cure che ti riguardano.



I prossimi quattro suggerimenti sono per le persone che si trovano in ospedale, che stanno pensando di andare in ospedale o che stanno per essere sottoposte ad una procedura medica.

7**Se hai bisogno di andare in ospedale, informati dal tuo dottore o da un altro operatore sanitario sulle tue possibilità di scelta**

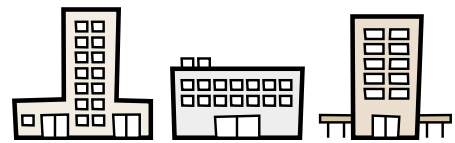
La maggior parte degli ospedali sono efficienti nel trattare un'ampia gamma di problemi. Altri ospedali si specializzano in aree particolari, come ad esempio operazioni chirurgiche di bypass al cuore. Partecipa alle decisioni che riguardano le tue cure ospedaliere discutendo le possibilità di scelta con gli operatori sanitari.

Chiedi: Con quanta urgenza ho bisogno di ricevere questa terapia?

C'è la possibilità di venire sottoposto all'operazione/procedura come paziente diurno?

C'è più di un ospedale tra cui scegliere?

Se sì, quale dà la migliore assistenza e fornisce i migliori risultati nella cura della mia malattia?

**8****Se hai bisogno di un'operazione chirurgica o una procedura, assicurati di avere compreso bene quello che succederà**

Chiedi al tuo dottore o chirurgo che cosa comporterà esattamente la procedura e chi sarà responsabile per la tua assistenza quando sarai in ospedale. Se vuoi, il tuo medico generico o un altro operatore sanitario può aiutarti a scoprire quello che hai bisogno di sapere.

Ricordati di dire al chirurgo, all'anestesista e agli infermieri se soffri di allergie o hai mai avuto una reazione negativa ad un anestetico o a qualsiasi altro farmaco.

Chiedi: In che modo mi gioverà questa operazione chirurgica/procedura?

Quali sono i possibili rischi, e quali sono le probabilità che tali rischi si verifichino?

Cosa è probabile che succeda se non mi sottopongo a questa operazione chirurgica/terapia?

Ci sono altri modi in cui questa malattia può essere curata o tenuta sotto controllo?

Chi farà l'operazione chirurgica/procedura?

Cosa comporterà e quanto tempo ci vorrà?

Come è probabile che mi senta durante la convalescenza?

Cosa succederà dopo l'operazione chirurgica/terapia?

Chi sarà responsabile per la mia assistenza quando sarò in ospedale?

Quanto a lungo rimarrò in ospedale?

Qual è il costo totale dell'operazione chirurgica/procedura?

9

Assicurati che tu stesso, il tuo dottore e il tuo chirurgo concordiate esattamente su quello che verrà compiuto durante l'operazione

Dovresti confermare col tuo dottore e il chirurgo i dettagli dell'operazione che verrà compiuta, il più vicino possibile al momento dell'operazione.

Operare alla parte sbagliata del corpo (es. operare al ginocchio sinistro invece che a quello destro) o compiere un tipo sbagliato di operazione (es. rimuovere l'appendice invece della cistifellea) sono eventi estremamente rari — ma anche una volta sola è di troppo.

E' consolante sapere che molte organizzazioni professionali incoraggiano i chirurghi ad adottare delle misure per ridurre il rischio di operazioni chirurgiche condotte sulla parte sbagliata del corpo.



10

Prima di lasciare l'ospedale, chiedi al tuo dottore o a un altro operatore sanitario di spiegarti il piano di cure che userai a casa

I dottori a volte pensano che i loro pazienti siano a conoscenza, più di quanto non avviene nella realtà, delle terapie a cui continueranno a sottoporsi e dei controlli che avverranno dopo che vengono dimessi dall'ospedale.

Chiedi: Chi continuerà ad assistermi e quando dovrò farmi visitare?
Quanto a lungo dovrò prendere questa medicina?
Avrò bisogno della fisioterapia o di altri servizi riabilitativi?
Quando potrò tornare a lavorare?
Quando potrò tornare a fare sport?
Quando potrò guidare?
Mi verrà dato un sommario scritto delle mie cure da consegnare al mio GP?

Ricordati di visitare il tuo GP non appena possibile dopo che sei stato dimesso.

Cosa potresti aspettarti da parte dell'operatore sanitario che ti assiste

Puoi aspettarti che l'operatore sanitario che ti assiste:

1. Coinvolga attivamente i pazienti nell'assistenza sanitaria che li riguarda
2. Riservi un po' di tempo per permettere ai pazienti di parlare di qualsiasi preoccupazione che possono avere
3. Fornisca informazioni ai pazienti in un linguaggio e con un formato che sia facile da comprendere
4. Prenda in considerazione una completa storia farmacologica che comprende anche le medicine che non abbisognano di ricetta e quelle complementari, e le terapie
5. Fornisca informazioni scritte e orali sulle medicine in un linguaggio semplice
6. Si assicuri che i pazienti vengano a conoscenza dei risultati degli esami e delle indagini che li riguardano
7. Illustri tutte le possibili scelte terapeutiche perché i pazienti le prendano in considerazione
8. Fornisca ai pazienti informazioni esaurienti, se devono sottoporsi ad un'operazione chirurgica o procedura
9. Si assicuri che i pazienti sappiano esattamente quello che succederà loro durante l'operazione chirurgica, e che ci sia il loro consenso scritto a procedere
10. Discuta dei piani di dimissione se i pazienti hanno bisogno di andare in ospedale. Cominci a pianificare non appena fattibile — se possibile, prima del momento del ricovero in ospedale.

Dove puoi andare per ottenere maggiori informazioni?

Quanto più ne sai sulla tua malattia e le sue terapie, tanto più sarà probabile che otterrai la migliore assistenza possibile. Se hai qualsiasi domanda, puoi parlare con un dottore, un infermiere, un addetto dell'ospedale, un farmacista o un operatore sanitario. Puoi anche metterti in contatto con un gruppo di sostegno per persone che hanno condizioni di salute simili.



Informazioni sanitarie

Un buon posto per cominciare a trovare informazioni sulla tua malattia è il sito web *HealthInsite*. *HealthInsite* è un'iniziativa del governo del Commonwealth. Mira a migliorare la salute degli australiani fornendo un facile accesso a informazioni di qualità. Vi si può accedere all'indirizzo www.healthinsite.gov.au.

Il Ministero della Sanità del tuo Stato o Territorio è impegnato a fornirti informazioni attendibili sulle malattie e sui servizi sanitari locali. Informazioni su come contattarlo si trovano a pagina 10 di questo opuscolo.

Se non hai accesso a Internet da casa, puoi rivolgerti alla tua biblioteca di zona dove qualcuno sarà ben felice di mostrarti come ottenere le informazioni di cui hai bisogno.

Sii prudente con le medicine

Informazioni e suggerimenti su come gestire meglio le tue medicine sono contenute nell'opuscolo "Sii prudente con le medicine" (Be Wise with Medicines). L'opuscolo è disponibile nel sito web del Ministero del Commonwealth per la Sanità e gli Anziani all'indirizzo www.health.gov.au/haf/nmp/consumers/wise.htm o chiamando il numero gratuito 1800 02 06 13.

Hai preoccupazioni riguardo all'assistenza sanitaria? Hai bisogno di aiuto?

Prima di tutto, parla delle tue preoccupazioni con gli operatori sanitari che si occupano di te.

La maggior parte degli operatori sanitari è felice che si presenti un'occasione per discutere di qualsiasi preoccupazione che tu possa avere riguardo alla tua assistenza sanitaria. Puoi concordare un appuntamento più lungo o ritornare in un orario più conveniente.

E/O

Chiedi il parere di un altro professionista.

E/O

Mettiti in contatto con il settore pertinente dell'ospedale o con l'organizzazione di assistenza sanitaria.

Molti ospedali hanno patrocinatori dei pazienti, oppure un addetto ai reclami che riceve il feedback delle persone e le aiuta a trovare risposte alle loro preoccupazioni.

E/O

Mettiti in contatto con l'organismo indipendente per i reclami relativi all'assistenza sanitaria del tuo Stato o Territorio.

Il Ministero della Sanità del tuo Stato o Territorio ti potrà fornire le informazioni necessarie per contattarli.



Chi contattare per avere informazioni sulla Sanità nel tuo Stato o Territorio

ACT

Health First:
(02) 6207 7777
www.healthfirst.net.au

NSW

NSW Health:
(02) 9391 9000
www.health.nsw.gov.au

Northern Territory

Ministero della Sanità e dei Servizi
Comunitari:
(08) 8999 2400
www.health.nt.gov.au

Queensland

Queensland Health:
(07) 3234 0111
Sito sul vivere in modo sano:
www.health.qld.gov.au/HealthyLiving/default.htm

South Australia

Ministero dei Servizi alla persona:
(08) 8226 8800
www.healthysa.sa.gov.au

Tasmania

Ministero della Sanità e dei Servizi alla
Persona Linea telefonica informativa:
1800 067 415
www.dhhs.tas.gov.au

Victoria

Better Health Channel:
1800 126 637
www.betterhealth.vic.gov.au

Western Australia

Health Direct:
1800 022 222
Wellbeing:
www.onlinewa.com.au/enhanced/wellbeing



Consiglio Australiano per la Sicurezza e la Qualità dell'Assistenza Sanitaria

Questo opuscolo è stato pubblicato dal Consiglio Australiano per la Sicurezza e la Qualità dell'Assistenza Sanitaria, che è un'iniziativa dei governi del Commonwealth, degli Stati e dei Territori.

Il Consiglio lavora a stretto contatto con una vasta gamma di persone e organizzazioni tra cui governi, ministeri della Sanità, gestori e finanziatori di assistenza sanitaria, fornitori di assistenza sanitaria, consumatori ed educatori per migliorare la sicurezza dell'assistenza sanitaria in Australia.

Informazioni sulle iniziative del Consiglio sono disponibili sul proprio sito web all'indirizzo www.safetyandquality.org o chiamando il (02) 6289 4244.