

Preparazione e partecipazione alla comunicazione trasparente

Cos'è la comunicazione trasparente?

Migliaia di persone ricevono assistenza sanitaria ogni giorno. Talvolta qualcosa va storto e ciò può causare danni non intenzionali a voi o ai vostri cari. Nell'assistenza sanitaria questo viene definito un **incidente**. Il vostro fornitore di assistenza sanitaria (ad esempio un medico o un infermiere) dovrebbe parlarne con voi il prima possibile.

La **comunicazione trasparente** ("open disclosure") è la discussione fra voi, il vostro fornitore di assistenza sanitaria e le persone che potrebbero decidere di assistervi (ad esempio la vostra famiglia, chi si prende cura di voi o un amico) relativamente a un incidente che ha causato danni durante la fornitura di assistenza sanitaria.

La comunicazione trasparente include:

- Porgervi delle scuse per ciò che è andato storto
- Spiegarvi i fatti conosciuti
- Ascoltare la vostra esperienza
- Spiegare come questo potrebbe avere un impatto su di voi e sulla vostra assistenza
- Spiegare le misure adottate per impedire che accada di nuovo la stessa cosa.

La comunicazione trasparente può avvenire nel corso di una o più discussioni.



La comunicazione trasparente e i vostri diritti di assistenza sanitaria

L'**Australian Charter of Healthcare Rights** (Statuto australiano dei diritti di assistenza sanitaria) spiega i vostri diritti nel corso della comunicazione trasparente.

Questi includono il diritto a:

- Essere informati in merito a ciò che è andato storto, come è successo, quale potrebbe essere l'impatto su di voi e cosa è stato fatto per rendere sicura la vostra assistenza
- Condividere la vostra esperienza e partecipare al miglioramento della qualità dei servizi assistenziali e sanitari
- Porre domande ed essere coinvolti in una comunicazione aperta e onesta
- Fornire opinioni o sporgere reclami senza che questo influisca sul modo in cui siete trattati.



A che tipo di assistenza potete accedere?

Avete il **diritto** ad accedere all'assistenza di cui avete bisogno durante la comunicazione trasparente. Ciò può includere:

- Traduttori
- Interpreti
- Funzionari di collegamento indigeni
- Consulenti psicologici
- Persone formate nell'assistenza ai pazienti, come rappresentanti dei consumatori, peer worker, assistenti sociali o patrocinanti
- Pagamento di spese vive dovute a trasporto, pasti o parcheggio.

I servizi di traduzione e interpretariato sono disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7: telefono 131 450.

Cosa potete aspettarvi dal processo di comunicazione trasparente?

Il processo di comunicazione trasparente è delineato di seguito. La sequenza e le fasi potrebbero variare a seconda della gravità del danno che avete subito, delle vostre circostanze e delle vostre necessità.

Si verifica un incidente

Il vostro fornitore di assistenza sanitaria dovrebbe:

- Informarvi il prima possibile
- Fornirvi un'assistenza sicura
- Porgervi delle scuse per ciò che è andato storto
- Spiegarvi i fatti conosciuti
- Spiegare come questo avrà un impatto su di voi e sulla vostra assistenza.

[In accordo con voi e a seconda della gravità del danno (cioè se si tratta di un incidente lieve), il processo potrebbe concludersi qui.]

Iniziare un processo di comunicazione trasparente

Il vostro fornitore di assistenza sanitaria dovrebbe:

- Spiegare il processo di comunicazione trasparente
- Spiegare i vostri diritti di assistenza sanitaria
- Fornirvi una persona di riferimento con cui siete a vostro agio
- Organizzare le discussioni il prima possibile e concordare l'ora, il luogo e i partecipanti.

Discussioni nell'ambito della comunicazione trasparente

Il vostro fornitore di assistenza sanitaria dovrebbe:

- Porgervi delle scuse per ciò che è andato storto
- Spiegarvi i fatti conosciuti
- Ascoltare la vostra esperienza
- Spiegare come ciò che è andato storto potrebbe avere un impatto su di voi e sulla vostra assistenza
- Spiegare come sta indagando su ciò che è andato storto
- Spiegare le misure che sta adottando per impedire che accada di nuovo la stessa cosa
- Concordare un programma di assistenza continua
- Concordare un programma di comunicazione continua e ciò che vorreste ottenere dalle discussioni future.

Discussioni successive

Il vostro fornitore di assistenza sanitaria dovrebbe:

- Fornire aggiornamenti su eventuali indagini ulteriori
- Fornire un riscontro sui miglioramenti dell'assistenza sanitaria implementati.

Completare il processo di comunicazione trasparente

Il vostro fornitore di assistenza sanitaria dovrebbe:

- Chiedervi se le vostre esigenze sono state soddisfatte
- Fornirvi la documentazione relativa alle vostre discussioni, l'opportunità di presentare i vostri commenti e illustrarvi le vostre opzioni future
- Informarvi che potete sporgere un reclamo se le vostre esigenze non sono state soddisfatte.



Durante l'intero processo potete aspettarvi di:

Avere una comunicazione aperta e onesta

Essere trattati con empatia, rispetto e considerazione

Essere ascoltati

Ricevere l'assistenza di cui avete bisogno

Ottenere risposte alle vostre domande



Come potete prepararvi alla comunicazione trasparente?

Potrebbe essere utile mettere per iscritto:

- La sequenza temporale degli eventi
- Le vostre domande e preoccupazioni relative a:
 - ciò che è andato storto
 - come è successo
 - come potrebbe avere un impatto su di voi e sulla vostra assistenza
- Qualsiasi altra cosa di cui vorreste discutere durante la comunicazione trasparente.

Alcune altre cose a cui pensare sono:

- Chi vorreste avere con voi come supporto durante le discussioni
- In che modo il servizio sanitario può aiutarvi a soddisfare le vostre esigenze
- Se vorreste ricevere una seconda opinione relativa alla vostra assistenza sanitaria.



Cosa fare se il processo di comunicazione trasparente non soddisfa le vostre esigenze?

Il processo di reclamo è un **processo separato** rispetto alla comunicazione trasparente. Se il processo di comunicazione trasparente non soddisfa le vostre esigenze, potete:

- Discutere delle vostre preoccupazioni con il vostro fornitore di assistenza sanitaria o con la direzione del servizio sanitario, ad esempio il Direttore di struttura o il Direttore dei servizi
- Sporgere un reclamo tramite il sistema di feedback e reclamo del servizio sanitario. Alcuni servizi sanitari dispongono di un funzionario addetto ai reclami con cui potete parlare
- Contattare l'agenzia addetta ai reclami associati all'assistenza sanitaria o il ministero della salute del vostro stato o territorio, se non vi sentite in grado di discuterne con il vostro servizio sanitario o se non siete soddisfatti delle risposte che ricevete
- Discutere i danni che avete subito con un avvocato.



Come potete trovare maggiori informazioni sulla comunicazione trasparente?

Se desiderate avere maggiori informazioni sulla comunicazione trasparente, potrebbero essere utili le seguenti risorse:

- Open disclosure of things that don't go to plan (Comunicazione trasparente in merito agli eventi imprevisti), un opuscolo per i pazienti che iniziano il processo di comunicazione trasparente: www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- Australian Open Disclosure Framework (Quadro di riferimento australiano per la comunicazione trasparente): www.safetyandquality.gov.au/AODF

Domande?



Scansite questo codice QR per accedere alle domande frequenti (FAQ) sulla comunicazione trasparente. Per maggiori informazioni visitate: www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure

Annotate qui i dati di contatto del vostro servizio sanitario:

Nome:

Ruolo:

Telefono:

Altro telefono supplementare: