



Modalità di comunicazione durante le “consegne” tra professionisti sanitari



Durante la permanenza in ospedale, un paziente può essere preso in carico da un numero considerevole di professionisti sanitari. Inoltre, il paziente può essere trasferito in differenti aree dell'ospedale per effettuare indagini e con molta probabilità nell'arco della giornata viene preso in carico da almeno tre gruppi differenti di professionisti sanitari implementando in questo modo il rischio di errori ad ogni cambio turno. La comunicazione durante la “consegna” da un professionista ad un altro, o da un professionista ai famigliari ha lo scopo di garantire assistenza sicura alla persona. La mancata o inadeguata comunicazione durante le consegne è una delle cause più frequenti di errori.

Al fine di ridurre il rischio di errori, le raccomandazioni dell'OMS prevedono:

- standardizzare le modalità di comunicazione al momento della consegna tra professionisti, al cambio turno, tra unità operative diverse interessate nel processo di cura di una persona
- utilizzare la tecnica SBAR (situation – background – assessment – recommendation) come metodo di trasferimento di informazioni: la tecnica prevede che ad ogni cambio consegna siano fornite informazioni scritte complete e accurate sulla situazione clinico-assistenziale attuale della persona, la sua storia clinica, la valutazione dei bisogni di salute della persona compresi i bisogni di assistenza infermieristica e sulle raccomandazioni da seguire;
- definire un tempo adeguato per la consegna che permetta la comunicazione delle informazioni sull'assistito, la richiesta di delucidazioni in merito ai problemi di salute e, se necessario, ripetere le informazioni ottenute al momento della consegna;
- le informazioni dovrebbero comprendere cambiamenti significativi clinico-assistenziali della persona, bisogni di assistenza infermieristica, piano assistenziale, prestazioni infermieristiche, prescrizioni mediche, terapie, esami, indagini diagnostiche, visite specialistiche; lo strumento a garanzia della trasmissione delle informazioni è la cartella infermieristica che l'infermiere deve compilare in modo accurato e completo;
- lo scambio di informazioni dovrebbe riguardare solo le informazioni finalizzate a garantire un'assistenza sicura alla persona
- al momento della dimissione dall'ospedale il paziente e il caregiver devono ricevere le corrette e fondamentali informazioni riguardanti il livello di autonomia raggiunto, i risultati assistenziali, i bisogni di assistenza infermieristica ancora aperti; lo strumento a garanzia della trasmissione delle informazioni è la cartella infermieristica;
- la formazione dei professionisti dovrebbe comprendere delle simulazioni rispetto la comunicazione efficace durante la consegna infermieristica.

Corretta identificazione del paziente

Le situazioni in cui il paziente rischia di non essere identificato sono rappresentate dalla somministrazione dei farmaci, fleboclisi, trasfusioni di sangue, interventi chirurgici.

Le azioni suggerite per ridurre gli errori di identificazione del paziente sono: