

VideoPillola n.3/2009

Qualità e sicurezza in sanità: il ruolo di operatori e pazienti

TRASCRIZIONE DEL VIDEO

Qualità e sicurezza nell'organizzazione sanitaria

Rispetto al passato, la medicina moderna ha più strumenti e può garantire maggiori prospettive di rimedio o guarigione.

Allo stesso tempo però, il sistema sanitario moderno è diventato particolarmente articolato e in questa complessità si possono inevitabilmente generare disservizi, incidenti ed errori.

Per questo oggi è di grande rilevanza il tema della qualità e della sicurezza dei servizi.

Compatibilmente con le risorse esistenti, l'organizzazione sanitaria ha la responsabilità di fornire al cittadino il miglior servizio, che consiste nel "fare solo le cose utili", adeguate e proporzionate al problema e secondo le regole di buona pratica.

Spesso però le aspettative verso la medicina sono molto alte, se non eccessive e si è portati a credere che ad ogni problema di salute ci sia sempre una soluzione.

Purtroppo non si può assicurare sempre la guarigione, ma sicuramente si deve cercare di ridurre al minimo gli eventi indesiderati e minimizzarne le conseguenze.

Sicurezza in campo sanitario infatti non vuol dire azzerare i rischi sulla salute, obiettivo umanamente impossibile, ma significa prevenire pericoli ed errori evitabili.

Il contributo di operatori e pazienti

Il sistema sanitario può e deve garantire la diligenza e la sicurezza nell'erogare le cure e deve farlo migliorando l'organizzazione, le strutture,...

Ma un ruolo fondamentale è giocato anche da operatori e pazienti.

Un cittadino che si rivolge al servizio sanitario chiede un servizio irreprensibile, ma non può considerare l'operatore come un distributore automatico di prestazioni, che funziona inserendo un gettone.

L'operatore sanitario svolge una professione impegnativa, dove la pressione sociale e lo stress sono rilevanti e in quanto persona non è infallibile.

I pazienti devono per questo mantenere la responsabilità di se stessi e delle scelte che riguardano la propria salute.

Contemporaneamente gli operatori hanno l'impegno di creare le condizioni per costruire, con il paziente una relazione di fiducia.

L'efficacia della prestazione sanitaria si gioca molto sulla qualità di questa relazione e in un contesto di fiducia è più difficile compiere errori.

Consapevolezza del contesto terapeutico

Inoltre, per migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi, operatori e pazienti possono contribuire con il rispetto delle regole, la vigilanza sull'ambiente di cura dove lavorano o sono assistiti, e con azioni specifiche.

Ad esempio il paziente può ridurre notevolmente i rischi collegati all'assistenza che riceve adottando alcuni comportamenti apparentemente banali.

Le mani sono uno dei principali veicoli di trasmissione delle infezioni. Per ridurre tale rischio è necessario, che chiunque acceda ad una struttura sanitaria, curi l'igiene delle mani, così come già fanno gli operatori.

Anche l'uso di dispositivi di protezione, laddove richiesto, è essenziale per la sicurezza: sebbene possano a volte creare una sorta di barriera tra le persone sono invece strumenti di sicurezza e quindi segno di rispetto per l'altro e per la sua salute.

Ad ogni incontro con un nuovo operatore, è importante che il paziente si presenti e spieghi dettagliatamente il motivo del contatto. È necessario inoltre che comunichi sempre i farmaci che sta assumendo, le altre terapie in corso ed eventuali allergie e che si informi sulle diagnosi, le terapie e gli interventi proposti.

Relazione operatore-paziente

Il paziente è portatore di un vissuto complessivo del proprio problema, che purtroppo conosce bene.

Gli operatori devono considerare la capacità dei pazienti e dei loro familiari di contribuire al percorso terapeutico.

Il loro coinvolgimento nelle scelte assistenziali fa parte del processo di cura ed è importante per diverse ragioni:

Non esistono decisioni oggettive o univoche: le scelte devono essere adottate considerando i diversi bisogni delle persone e costruendo insieme la soluzione più appropriata.

Il coinvolgimento del paziente favorisce inoltre la sua adesione al percorso di cura e la sua comprensione dei passaggi da un professionista ad un altro o da una struttura all'altra, nel caso di terapie complesse e articolate.

Il paziente mantiene sempre il diritto di fare critiche, osservazioni e proposte. Può inoltre dare consensi o negarli.

Il consenso, richiesto obbligatoriamente al cittadino nel caso di prestazioni 'invasive', rappresenta la traduzione in pratica del suo diritto di essere informato e del dovere dell'istituzione di fornire le informazioni necessarie.

Non da ultimo, è stato dimostrato che il clima di fiducia che si instaura fra operatore sanitario e paziente è estremamente utile ai fini della cura.

Essere cittadini consapevoli

Il sistema sanitario è "pubblico" perché appartiene ai cittadini.

Il fatto che possano verificarsi incidenti impegna tutti a una vigilanza sistematica e continua sui processi e sui risultati.

Gli operatori già utilizzano sistemi di segnalazione di criticità o di eventi accaduti.

I pazienti e i familiari possono fare lo stesso attraverso un sistema di segnalazione a loro disposizione.

Questa vigilanza non ha obiettivi di colpevolizzazione ma di miglioramento e serve ad evitare che eventi o situazioni pericolose si ripetano nel futuro.

Sono possibili inoltre particolari esperienze di verifica diretta della qualità dei servizi da parte di cittadini organizzati, che possono anche riunirsi in associazione e porsi come consulenti delle aziende sanitarie, evidenziando il punto di vista dei pazienti.

La trasparenza delle relazioni, il pieno esercizio delle responsabilità personali, l'adozione di comportamenti appropriati, la vigilanza attiva.

Per migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi, tutti dobbiamo acquisire la consapevolezza del contributo che possiamo dare.