

La comunicazione come tempo di cura: i due decaloghi dell'AUSL di Parma

Marozzi Silvia¹, Norante Lisa¹, Dodi Lorenza², Pulerà Rosanna³, Grazioso Sebastian³

¹Medico in formazione specialistica in Igiene e Medicina Preventiva, Università di Parma

²Dirigente Sociologa, Azienda USL Parma

³Dirigente medico in Medicina Legale, Azienda USL Parma

Parole chiave: Comunicazione, Sicurezza delle cure, Rischio clinico

INTRODUZIONE

In ottemperanza alla Legge 24/2017 “Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie” si dispongono strumenti atti alla tutela della Sicurezza dei pazienti. Per la prima volta, con la Legge 219/2017 “Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento”, il tempo dedicato alla comunicazione diventa “tempo di cura”.

CONTENUTI

In occasione del *World Patient Safety Day*, il tema individuato dall'OMS per il 2023, “*Engaging patients for patient safety*”, evidenzia l'importanza del coinvolgimento attivo dei pazienti, dei familiari e della comunità nella sicurezza dell'assistenza. Per l'occasione l'AUSL di Parma ha promosso diverse iniziative volte a sensibilizzare i cittadini e i professionisti sanitari, realizzando due decaloghi (semplici e di facile interpretazione) e distribuendo il materiale divulgativo nei punti informativi distrettuali dell'*Open Safety Day*.

Il primo decalogo è stato pensato per i pazienti, i quali devono sentirsi liberi di comunicare i propri bisogni di salute, seguendo dieci pratici consigli che potrebbero fare la differenza. Tra questi è stata posta attenzione all'importanza di portare sempre con sé un documento d'identità, la tessera sanitaria e la documentazione sanitaria; presentarsi sempre attraverso nome, cognome e data di nascita; informare l'operatore circa terapie, farmaci e allergie; sentirsi liberi di porre delle domande ed assicurarsi sempre di aver compreso le informazioni; rivolgersi agli URP o ai volontari dei Comitati Consultivi Misti e dei Punti di Comunità per informazioni sui servizi e sulle modalità di accesso. Inoltre, viene sottolineata l'importanza di attivare l'FSE e di aggiornare l'MMG circa visite, esami ed interventi effettuati.

Il secondo decalogo, rivolto agli operatori sanitari, ribadisce l'importanza di presentarsi e chiedere al paziente le proprie generalità all'inizio di ogni colloquio; di utilizzare un linguaggio chiaro e semplice; di cogliere indizi, segni e segnali per riconoscere eventuali barriere fisiche/linguistiche/culturali; accertarsi che il paziente abbia compreso le informazioni e le indicazioni prima della firma di un modulo di consenso, incoraggiandolo ad esprimere eventuali dubbi e chiarirli avvalendosi, se necessario, di un mediatore interculturale.

CONCLUSIONI

Superando la vecchia logica paternalistica del rapporto medico-paziente, il paziente non è più un soggetto passivo, ma diventa protagonista attivo del proprio percorso di cura e, in quanto tale, dovrà parteciparne “facendo la propria parte”. Le evidenze dimostrano che, quando i pazienti sono coinvolti attivamente nella propria cura si ottengono significativi vantaggi in termini di sicurezza, soddisfazione del paziente ed esiti di salute.

Solamente ponendo attenzione alla comunicazione chiara ed aperta con il paziente, si potrà migliorare la qualità dei percorsi assistenziali e si potranno ridurre errori o eventi avversi, garantendo così una maggiore efficacia ed efficienza dei servizi e una maggior fiducia dei pazienti nei confronti del SSN e nei confronti di tutti gli attori che, tramite il proprio lavoro, quotidianamente si adoperano per sostenerlo, tutelando il diritto alla salute e alla sicurezza delle cure.