



**Safety
ALERT 3**



USL Umbria2
Servizio Gestione Rischio Clinico
tel. 0744/204038-204311 Fax 0744/612579
Mail: rischio.clinico@uslumbria2.it

**Argomento: CORRETTA
COMUNICAZIONE DI PRESCRIZIONI
O RISULTATI AL TELEFONO**

PROBLEMA: ERRORI DA UNA NON CORRETTA COMUNICAZIONE DI PRESCRIZIONI O RISULTATI AL TELEFONO

Le prescrizioni mediche al telefono o la delega telefonica di attività tra infermieri celano un grosso rischio di errore di comunicazione e, di conseguenza, per la sicurezza del paziente. Se possibile, **DOVREBBERO QUINDI ESSERE EVITATE**. La prescrizione di provvedimenti diagnostici e terapeutici è responsabilità dei medici, mentre del loro svolgimento si occupa il personale infermieristico, ostetrico, tecnico. È nell'interesse di entrambi i gruppi professionali che le prescrizioni vengano comunicate per iscritto o che siano per lo meno trasmesse in modo chiaro al telefono e che vengano capite correttamente.

Queste due componenti – la comunicazione chiara di un'informazione da parte del **MITTENTE** e l'interpretazione corretta della stessa informazione da parte del **DESTINATARIO** – sono il fulcro di una comune ricerca della comprensione del contenuto del messaggio.

Per un efficace scambio di informazioni è altresì importante considerare le condizioni quadro del momento (p.es. fattori di disturbo, farmaci con nomi simili), l'esperienza e l'opinione delle parti in causa.

MITTENTE e **DESTINATARIO** devono quindi essere consapevoli *con* chi stanno comunicando e *in quali condizioni* sta avvenendo il colloquio (p.es. stress dopo un complicato intervento d'urgenza, diverse ammissioni contemporanee di pazienti, rianimazione ecc.).

RIDURRE IL RISCHIO

Al fine di evitare gli eventi avversi correlati ad una non corretta comunicazione di prescrizioni e/o risultati telefonici si applica il **PRINCIPIO READ-BACK/REPEAT-BACK**, secondo il quale il **DESTINATARIO** documenta immediatamente per iscritto nella documentazione sanitaria del paziente una prescrizione/indicazione impartita oralmente, **la ripete al telefono e chiede al MITTENTE conferma di aver capito correttamente**.

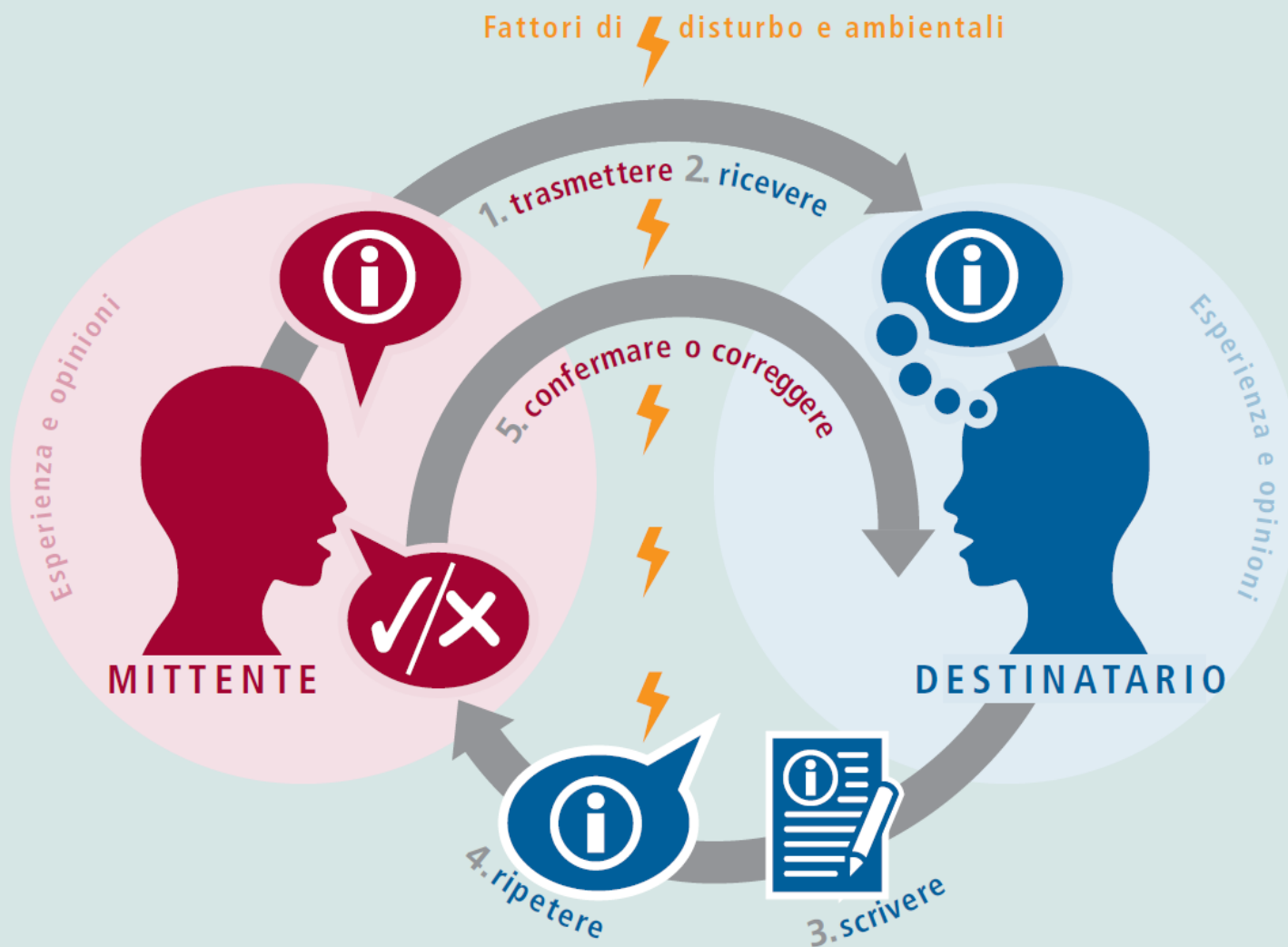
MITTENTE e **DESTINATARIO** acquisiscono la consapevolezza di aver trasmesso e rispettivamente compreso correttamente le informazioni.

L'immediata documentazione scritta, la ripetizione della prescrizione/indicazione e la conferma da parte del **MITTENTE** (**PRINCIPIO DI READ-BACK/REPEAT-BACK**) sono lo standard minimo per l'implementazione di regole di comunicazione.

RACCOMANDAZIONI PER GLI OPERATORI

- Le prescrizioni/indicazioni comunicate oralmente e telefonicamente **SONO AMMESSE SOLO IN SITUAZIONI ECCEZIONALI** in cui non è possibile trasmettere per iscritto. In questi casi, va sempre rispettato il **PRINCIPIO DI READ-BACK/REPEAT-BACK** (come illustrato alla pagina 2 dell'ALERT)
- Si raccomanda ai Responsabili di Struttura/Servizio di dare indicazioni chiare sui casi che **non ammettono** la prescrizione telefonica, come ad esempio per i farmaci chemioterapici, sostanze vasoattive, provvedimenti di routine non urgenti o se la persona prescrivente è sul posto.

Principio read-back/repeat-back ampliato



Per il mittente di un'informazione/una prescrizione orale

1. Rendersi conto delle condizioni quadro in cui si trova il destinatario (potenziali fattori di disturbo, p.es. stress)
2. Comunicare l'informazione/la prescrizione in modo chiaro (non in dialetto)
3. Chiedere al destinatario di ripetere l'informazione/la prescrizione
4. Confermare in caso di corretta ripetizione dell'informazione/della prescrizione, correggere in caso di comprensione errata dell'informazione/della prescrizione

Per il destinatario di un'informazione/una prescrizione orale

1. Rendersi conto delle condizioni quadro in cui si trova il mittente (potenziali fattori di disturbo, p.es. stress)
2. Documentare immediatamente per iscritto l'informazione/la prescrizione ricevuta (documentazione elettronica o forma cartacea)
3. Ripetere oralmente (al mittente) l'informazione/la prescrizione documentata per iscritto
4. Chiedere di confermare la correttezza dell'informazione/della prescrizione comunicata oralmente

Fonte: sicurezza pazienti Svizzera CIRNET



From phone to paper!!!