

Informazioni per pazienti, assistenti e familiari

Cosa attenderti a seguito di un episodio di una certa gravità

Condividiamo con te queste informazioni perché tu o qualcuno di cui ti prendi cura è stato coinvolto in un episodio di una certa gravità presso un ospedale o una struttura sanitaria. NSW Health desidera scusarsi per l'angoscia causata a te e ai tuoi familiari in tale occasione.

Ci sentiamo in dovere di farti sapere cosa è successo e perché è successo, di apprendere da tale esperienza e di apportare cambiamenti per prevenire futuri inconvenienti ai pazienti.

Il tuo servizio sanitario locale indagherà sull'episodio e formulerà una serie di raccomandazioni. Tale procedura è definita 'riesame di un episodio di una certa gravità'. Tutti i servizi sono tenuti per legge a compilare il riesame di un episodio di una certa gravità nel giro di 60 giorni dal verificarsi dei fatti.

Questa scheda informativa spiega i passi che il tuo servizio sanitario locale intraprenderà per condurre il riesame dell'episodio.

Il nostro impegno

NSW Health si impegna a:

- Comunicare con te in modo aperto e onesto in merito all'episodio di una certa gravità.
- Fornirti comunicazioni chiare e tempestive.
- Invitarti a parlarci della tua esperienza, delle tue osservazioni, delle tue apprensioni e delle tue sensazioni.
- Trattarti con rispetto e compassione mentre continuiamo a prestarti cure e supporto per tutto il tempo in cui ne hai bisogno.

Poi cosa accade?

La struttura sanitaria che ti ha avuto in cura dovrà:

- Metterti al corrente di un episodio di una certa gravità nel giro di 24 ore dal suo verificarsi. In questo caso si parla di 'rivelazione clinica'. In alcuni casi questa potrebbe subire dei ritardi se l'episodio non viene riconosciuto immediatamente oppure se l'esito per il paziente non è inizialmente chiaro.
- Scusarsi quanto prima.

- Organizzare l'erogazione di supporto per te e per i tuoi familiari da parte di un referente dedicato per le comunicazioni con i familiari durante la procedura di riesame dei fatti alla base dell'episodio. Il tuo referente per le comunicazioni con i familiari ti aggiornerà sull'andamento del riesame.
- Informarti su cosa ha scoperto il team incaricato del riesame e le azioni intraprese dalla struttura nei primi giorni successivi all'episodio.
- Invitarti a discutere le conclusioni del riesame e le raccomandazioni formulate per evitare che un simile episodio abbia a verificarsi in futuro. Da parte nostra lo faremo nel giro di 60 giorni dall'inizio dell'indagine.
- Tenerti aggiornato sull'attuazione di tali raccomandazioni.
- Incaricare il tuo referente per le comunicazioni con i familiari di parlarti di come e quando vorresti ricevere le relative informazioni.

Referente dedicato per le comunicazioni con i familiari

Il referente dedicato per le comunicazioni con i familiari è un operatore sanitario esperto incaricato di:

- fornirti maggiori informazioni dettagliate per aiutarti a comprendere la procedura di riesame
- rispondere a eventuali domande o apprensioni che potresti nutrire
- tenerti aggiornato sul riesame dell'episodio di una certa gravità
- tenerti in contatto con il team incaricato del riesame e con altri servizi di cui potresti avere bisogno.

Il tuo referente dedicato curerà, a scadenza regolare, le comunicazioni con i tuoi familiari durante tutta la procedura di riesame

Informazioni per pazienti, assistenti e familiari

Cosa attenderti a seguito di un episodio di una certa gravità

Procedura di riesame di un episodio di una certa gravità



CHI?

Il Chief Executive nomina un team di 3-5 collaboratori perché intraprenda il riesame di un episodio di una certa gravità



PERCHÉ?

Per sapere cosa è successo, perché è successo e conoscere le azioni da intraprendere per evitare che i fatti alla base dell'episodio di una certa gravità abbiano a ripetersi.



COME?

Il team consulta i referti medici e altra documentazione, esamina le procedure locali e intervista personale, pazienti e familiari.



COSA?

Il team redige una relazione sulle risultanze e, se necessario, una relazione sulle raccomandazioni.



QUANDO?

Le relazioni vengono presentate al Ministero della salute nel giro di 60 giorni dalla comunicazione dell'episodio.



POI COSA ACCADE?

Le relazioni sulle risultanze e sulle raccomandazioni vengono condivise con i familiari. Le azioni sono intraprese in ambito locale mentre comitati statali analizzano l'accaduto per vagliare misure preventive di portata statale.

Un referente dedicato comunica continuamente con i familiari durante i 60 giorni del riesame e talvolta anche oltre a seconda dei desideri dei familiari

Informazioni più dettagliate si possono trovare sul sito www.cec.health.nsw.gov.au della Clinical Excellence Commission