


	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	ISTRUZIONE OPERATIVA	CODICE	
			DIP.LAB .MCR E.d L/1	
Titolo: MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE DEI RISULTATI DEGLI ESAMI DI DIAGNOSTICA DI LABORATORIO			Data	Pagina 1 di 5

Emissione

<u>Redatta da:</u> Dott. Vitale Francesco U.O. Patologia Clinica Distretto Ospedaliero PA1 – P.O.Partinico	<u>Firma</u>
<u>Struttura:</u> Dipartimento di Diagnostica di Laboratorio	<u>Firma del Responsabile</u>

Responsabile della Qualità
Dr.ssa Ada Palma

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	ISTRUZIONE OPERATIVA	CODICE	
			<i>Data</i>	Pagina 2 di 5
Titolo: MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE DEI RISULTATI DEGLI ESAMI DI DIAGNOSTICA DI LABORATORIO				

INDICE

1. Lista di distribuzione	2
2. Campo di applicazione	2
3. Premessa	2
4. Scopo	3
5. Descrizione delle attività	3
6. Matrice delle responsabilità	4
7. Conservazione	4

Allegato 1: Standard Joint Commission International IPSC. 2


1. Lista di distribuzione

La presente istruzione operativa deve essere distribuita a tutti gli Operatori delle UU.OO. afferenti al Dipartimento Diagnostica di Laboratorio:

- Dirigenti medici
- Dirigenti biologi
- Tecnici di laboratorio

2. Campo di Applicazione

La presente istruzione operativa va applicata in tutti i casi in cui viene data comunicazione verbale dei risultati degli esami di diagnostica di laboratorio

 AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	ISTRUZIONE OPERATIVA	CODICE	
		Titolo: MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE DEI RISULTATI DEGLI ESAMI DI DIAGNOSTICA DI LABORATORIO	<i>Data</i>

3. Premessa

La segnalazione dei risultati degli esami critici su paziente può essere soggetta ad errore soprattutto quando il laboratorio d'analisi cliniche telefona al reparto di degenza per comunicare i risultati di un esame urgente.

La comunicazione di un risultato di laboratorio errato può provocare un danno al paziente. Il miglioramento dell'efficacia delle comunicazioni tra gli operatori è oggetto di uno specifico standard della Join Commition International, adottato dalla Regione Sicilia "standard IP SG.2". Per tale motivo è stato redatto dal Dipartimento Diagnostica di Laboratorio un protocollo mirato a migliorare la comunicazione dei risultati degli esami.

4. Scopo


-Lo scopo di questa istruzione operativa è di rendere la comunicazione tempestiva, precisa, efficace, completa e di farla recepire al destinatario correttamente, in modo da ridurre gli errori e migliorare la sicurezza del paziente.

5. Descrizione delle attività e relative responsabilità

Per prevenire gli errori nelle comunicazioni verbali bisogna rispettare i seguenti passaggi e trascrivere sul modulo di comunicazione dei valori critici allegato quanto previsto:

- la persona che riceve le informazioni telefoniche o verbali scrive il risultato completo dell'esame sotto dettatura;
- una volta finito di scrivere, rilegge ad alta voce il risultato dell'esame;
- attende conferma dell'esattezza di quanto scritto sulla base della riletture dell'altro operatore.

<C:\Documents and Settings\agnese.barabino\Desktop\scheda valori critici dipartimento.xls>

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	ISTRUZIONE OPERATIVA	CODICE	
			<i>Data</i>	Pagina 4 di 5
Titolo: MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE DEI RISULTATI DEGLI ESAMI DI DIAGNOSTICA DI LABORATORIO				


6. Matrice delle responsabilità

(R = Responsabile Azione C = Collaboratore)

FIGURA CHE SVOLGE L'ATTIVITÀ →	Medici U.O.	Medici Biologi	Tecnici di Laboratorio
DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ			
Trascrizione del risultato completo sotto dettatura	R	R	C
Rilettura ad alta voce del risultato dell'esame	R	R	C
Ottenere conferma da parte dell'altro operatore della correttezza dei dati ottenuti	R	R	

7. Archiviazione e Conservazione

Questa istruzione operativa è archiviata presso il Dipartimento di Diagnostica di Laboratorio e copia della stessa è conservata presso la Direzione Sanitaria e le UU.OO. di Patologia clinica.

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	ISTRUZIONE OPERATIVA	CODICE	
			<i>Data</i>	Pagina 5 di 5
Titolo: MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE DEI RISULTATI DEGLI ESAMI DI DIAGNOSTICA DI LABORATORIO				

Allegato 1: Standard Joint Commission International IPSG. 2

Progetto Patient Safety – Convenzione tra Regione Siciliana e Joint Commission International

IPSG. 2

L'organizzazione elabora un metodo per migliorare l'efficacia delle comunicazioni tra gli operatori.

Intento

La comunicazione efficace, che equivale a una comunicazione tempestiva, precisa, completa, priva di ambiguità e recepita correttamente dal destinatario, riduce gli errori e migliora la sicurezza del paziente. La comunicazione può avvenire in forma elettronica, verbalmente o per iscritto. Le comunicazioni più soggette alla possibilità di errore sono le prescrizioni per la cura del paziente che vengono date verbalmente, comprese quelle date al telefono, laddove le prescrizioni verbali siano ammesse dalla legislazione o dalla normativa locale. Un altro tipo di comunicazione soggetta ad errore è la segnalazione dei risultati degli esami critici sul paziente, ad esempio quando il laboratorio di analisi cliniche telefona al reparto di degenza per comunicare i risultati di un esame urgente.

L'organizzazione elabora in maniera collaborativa una politica e/o una procedura per le prescrizioni verbali e telefoniche che prevede i seguenti passaggi: la persona che riceve le informazioni telefoniche o verbali scrive (o inserisce a computer) la prescrizione completa o il risultato completo dell'esame sotto dettatura; una volta finito di scrivere, rilegge ad alta voce la prescrizione o il risultato dell'esame; attende conferma dell'esattezza di quanto scritto e riletto da parte dell'altro operatore. La politica e/o procedura individuano alcune alternative ammissibili per i casi in cui il processo di riletura ad alta voce può non essere sempre possibile, come ad esempio in sala operatoria e nelle situazioni di emergenza in pronto soccorso o nell'unità di terapia intensiva.

Elementi Misurabili

- 1. La prescrizione telefonica o verbale e/o il risultato dell'esame comunicato al telefono o verbalmente vengono scritti per intero sotto dettatura dalla persona che riceve le informazioni telefoniche o verbali.**
- 2. La persona che riceve le informazioni telefoniche o verbali rilegge per intero ad alta voce la prescrizione e/o il risultato dell'esame comunicati al telefono o verbalmente.**
- 3. La prescrizione e/o il risultato dell'esame vengono confermati dalla persona che li ha comunicati.**
- 4. Politiche e procedure supportano l'uniformità della pratica di verifica dell'accuratezza di tutte le comunicazioni verbali e telefoniche.**

Note

Lo standard è da riferirsi a tutte le comunicazioni telefoniche/verbali.