UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

Dipartimento di Medicina

CORSO DI LAUREA IN INFERMIERISTICA

Tesi di Laurea

SICUREZZA NEL PROCESSO DELLE CONSEGNE E NEL TRASFERIMENTO DELLE INFORMAZIONI: OSSERVAZIONE IN DUE UNITÀ OPERATIVE

Relatore: Prof. Emanuela Barbiero

Laureando: Serena Bianco

Anno Accademico 2013-2014

ABSTRACT

Problema

L'Organizzazione Mondiale della Sanità[1] enfatizza l'importanza del processo di trasmissione delle informazioni relative al paziente da un operatore all'altro, in relazione alla sua frequenza in molti ambiti del percorso di cura. Il trasferimento delle informazioni tra operatori sanitari e la presenza di modalità differenti può determinare l'inefficacia delle consegne tra infermieri con risultati di scarsa qualità, discontinuità nell'assistenza, diminuzione della sicurezza del paziente e dell'infermiere. Una comunicazione efficace è una componente essenziale di assistenza sanitaria e di alta qualità, al contrario, una inadeguata comunicazione viene identificata come la principale causa di errore umano.[2]

Obiettivo

1. Osservare le modalità di comunicazione e di scambio delle informazioni tra infermieri durante le consegne all'interno di due Unità Operative.
2. Verificare la percezioni degli infermieri sull'adeguata modalità di comunicazione nel passaggio di consegna.

Metodo

Per la raccolta dati si è utilizzata una scheda di osservazione da usare durante lo scambio di consegne tra infermieri, costruita intorno alle variabili, indicate in letteratura, di maggior rischio;[3, 4] un questionario somministrato agli infermieri sulla percezione della comunicazione e delle modalità di trasferimento delle informazioni durante le consegne. La ricerca bibliografica è avvenuta attraverso la lettura di 2 testi scientifici, l'analisi di 60 articoli di riviste indicizzati in banche dati (Medline-Pubmed) e 19 siti web specifici.

Risultati

Dalle osservazioni effettuate all'interno delle Unità Operative si è potuto evidenziare che le consegne scritte vengono compilate per la maggior parte alla fine del turno e non in tempo reale, utilizzando appunti personali per la trasmissione verbale delle stesse. La trasmissione delle consegne avviene in un luogo affollato, rumoroso e distraente dove le interruzione da parte del personale sono costanti e sottovalutate dagli stessi infermieri. Le informazioni non sono organizzate secondo un approccio standardizzato, ma esposte in modo narrativo a discrezione del singolo. Il tempo necessario per le consegne supera di gran lunga quello previsto dall'organizzazione. Gli infermieri spesso ritengono che la comunicazione è difficoltosa a causa del collega in turno e che parte delle informazioni non vengono trasmesse ad alcuni o vengono perse tra un turno e l'altro. Alcuni infermieri si fanno carico di scrivere ciò che hanno osservato o fatto altri colleghi.

Conclusioni

Si è potuto notare confusione del personale sull'utilizzo di strumenti e sulla modalità di trasmissione delle informazioni durante le consegne, la presenza di inadeguati spazi fisici, disorganizzazione e mancanza di tempo che contribuiscono ad aumentare il rischio di omettere informazioni.

biancoserena@alice.it

---

[1] WHO Alliance for Patient Safety. *Communication during patient handovers*. 2007

[2] James D., Jukkala A., Azuero A., Autrey P., Vining L., Miltner R. *Development of the Medical Intensive Care Unit Shift Report Communication Scale as a measure of nurses' perception of communication.* Nursing: Research and Reviews 2013; 3: 59–65.

[3] Friesen M.A., White S.V., Byers F.J. Chapter 34. *Handoffs: Implications for Nurses.* AHQR in Hughes R.G., editor. Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses. Rockwille (MD): Agency for Healthcare Research and Quality (USA); 2008. Chapter 34.

[4] Negrini G. *La comunicazione tra professionisti. Un fattore chiave per la sicurezza clinica*. Rischio Sanità. 30 Giugno 2013: 4-10.