

## PROCEDURA GESTIONE COMUNICAZIONI VERBALI E TELEFONICHE

Rev. 01/RM Del 23/02/2021	Approvata da: Comitato Rischio Clinico	Verificato da: Direttore Sanitario Aziendale Dott. Raffaele Elia	Autorizzato alla diffusione da: Direttore Generale Arch. Angelo Aliquò
Pag. 1 di 5		<i>Comitato Rischio Clinico</i>	



### **Obiettivo:**

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

### **Scopo:**

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.

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.

### **Responsabilità ed azioni:**

Le prescrizioni verbali, incluse quelle telefoniche, vengono frequentemente fraintese e possono generare eventi avversi significativi.

La comunicazione verbale rappresenta uno scambio orale di informazioni dei pazienti, attraverso la segnalazione di eventuali variazioni della situazione clinico/assistenziale rispetto ai turni precedenti o eventuali particolarità riguardanti il turno che sta per iniziare.

Il ricorso alle consegne/comunicazioni verbali limita la tracciabilità delle informazioni.

#### **Vantaggi**

- Velocità di informazione
- Continuità assistenziale
- Focalizzazione delle situazioni critiche

#### **Svantaggi**

- Scarsa tracciabilità
- Informazioni affidate alla memoria
- Bassa affidabilità delle informazioni
- Alta discrezionalità



**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE**

FIGURA CHE SVOLGE L'ATTIVITÀ →	<b>Interlocutore</b> (medico, inf.coordinatore, infermiere, tecnico)	<b>Medico prescrittore</b>	<b>Comitato Rischio Clinico</b>	<b>Direzione Sanitaria Az.</b>
DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ				
↓ <b>Redazione procedura</b>			©	®
↓ <b>Approvazione</b>			©	®
↓ <b>Diffusione</b>			®	®
↓ <b>Applicazione</b>	®	®	®	®

**Responsabilità dell'attività tutti gli operatori sanitari che effettuano la procedura “comunicazione verbale e telefonica” .**

**R= responsabile; C= coinvolto;**

### **Contenuto:**

1. La prescrizione e/o il risultato dell'esame comunicato per via telefonica o verbalmente vengono scritti per intero sotto dettatura dalla persona che riceve le informazioni verbali/telefoniche.
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 verbalmente o telefonicamente.
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.

### Modalità operativa di informazioni telefoniche o verbali

- L'operatore sanitario che dà l'informazione (**A**) (medico, coordinatore, infermiere, tecnico) chiede l'identificazione dell'interlocutore (**B**) (medico, coordinatore, infermiere, tecnico) e lo avvisa di riportare **per iscritto sotto dettatura** la prescrizione terapeutica, i dati di laboratorio o quanto altro comunicherà verbalmente;
- L'operatore sanitario (**A**) comunica i valori, o, nel caso di prescrizione farmaceutica: il nome del farmaco, il principio attivo, il dosaggio, la posologia, la via di somministrazione.
- L'interlocutore (**B**) annota sulla **scheda di readback** (vedi allegato) l'informazione o la prescrizione ricevuta. Precisamente:
  - Il cognome e nome dell'operatore che ha dato la disposizione;
  - i dati anagrafici del paziente (cognome, nome e data di nascita);
  - il contenuto della comunicazione (disposizioni, prescrizioni farmaceutiche, dati bioumorali, etc.)
- A questo punto l'operatore sanitario (**A**) chiede all'interlocutore (**B**) di rileggere per intero ad alta voce la prescrizione/informazione trascritta nella scheda di readback;
- La prescrizione viene riconfermata e ancora una volta ripetuta dall'operatore sanitario (**A**) (readback).
- L'interlocutore (**B**) completa la scheda di **readback** aggiungendo data e ora della comunicazione e apponendo la propria firma;
- Appena possibile anche l'operatore sanitario (**A**) firmerà la scheda di readback, la quale costituirà documento integrante della cartella clinica/infermieristica, dall'entrata in esercizio del presente protocollo.



AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE

## Scheda di *readback* **Comunicazioni verbali/telefoniche con i servizi aziendali**

U. O. ....

**Operatore sanitario che effettua la comunicazione telefonica:**

Medico ( ) Infermiere ( ) Tecnico ( ) Altro ( )

Cognome e nome .....

**Operatore sanitario che riceve la comunicazione telefonica (interlocutore)**

Medico ( ) Infermiere ( ) Tecnico ( ) Altro ( )

Cognome e nome .....

**Motivo della telefonata**.....  
.....

**Dati ati anagrafici del paziente** (cognome, nome e data di nascita)

.....

**Informazioni/Disposizioni ricevute**

.....

.....

.....

Si prega di rileggere quanto annotato e aspettare la riconferma da parte dell'operatore sanitario che ha dato la disposizione

***l'informazione/disposizione***

***Firma dell'operatore che riceve***

***Data*** ...../...../..... ***ora*** .....

.....

***Conferma da parte dell'operatore che ha dato le informazioni/disposizioni***

Le disposizioni impartite nel corso della comunicazione verbale/telefonica sono state correttamente trascritte sulla scheda di readback

***Firma dell'operatore che ha dato  
l'informazione/disposizione***

***Data*** ...../...../.....

.....