

**originale**

**copia controllata** \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

**copia non controllata** distribuzione interna a cura del RQ

**bozza**

La presente procedura definisce la modalità di comunicazione di prescrizioni verbali occasionali e di comunicazioni telefoniche di esami critici tra operatori sanitari in ottemperanza allo Standard JCI IPSC.2 e al punto 5.5 della norma UNI EN ISO 9001:2008.

---

**Redazione**

**D.ssa Emilia Fiscaro**, Referente Rischio Clinico Aziendale  
**Dr.ssa Maria Agata Mangano**, Referente Qualità U.O.C. Coordinamento Staff  
**Dr. Giuseppe Munzone**, U.O. Sistema Qualità Aziendale  
**Dr.ssa Caterina Trischitta**, Direttore U.O.C. Medicina PO Caltagirone  
**Dr.ssa Cettina Garaffo**, Referente Qualità Dipartimento Diagnostica di Laboratorio  
**Dr. Filippo Cillia**, Referente Qualità U.O.C. S.I.M.T. PO Caltagirone  
**D.ssa Laura Naselli**, Referente Qualità UOC Medicina PO Biancavilla

---

**Verifica**

**Dott. Alfio Cristaudo**, Referente U.O. Sistema Qualità Aziendale

---

**Approvazione**

**Dott. Domenico Barbagallo**, Direttore Sanitario

---

**Ratifica**

**Dott. Gaetano Sirna**, Commissario Straordinario

---

La presente procedura è l'edizione 0 rev. 00 del 19/02/2013

## Sommario

PREMESSA .....	3
1.SCOPO .....	3
2.CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
4.TERMINI E DEFINIZIONI .....	3
5. DIAGRAMMA DI FLUSSO .....	4
6. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ .....	5
6.1 Comunicazione telefonica.....	5
6.2 Comunicazioni verbali .....	6
7. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	7
7.1 Comunicazione telefonica.....	7
7.2 Comunicazione verbale .....	7
8.INDICATORI .....	7
9.GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' .....	8
10. ARCHIVIAZIONE .....	8
11. DOCUMENTI RICHIAMATI .....	8

## PREMESSA

Gli Standard Internazionali per la Sicurezza del Paziente (IPSG) hanno lo scopo di promuovere miglioramenti specifici nell'ambito della sicurezza del paziente.

Lo Standard IPGS.2, nello specifico, si propone di migliorare l'efficacia della comunicazione tra gli operatori sanitari allo scopo di ridurre l'incidenza di errori scaturiti da una comunicazione non corretta o inadeguata.

Stessa cosa si propone la Norma UNI EN ISO 9001:2008 al capitolo 5., "Responsabilità della Direzione" e precisamente al punto 5.5 "*Responsabilità, autorità e comunicazione*", la quale evidenzia come sia necessario attivare all'interno dell'organizzazione tutti quei processi che mirino a migliorare la comunicazione fra gli operatori.

È proprio la comunicazione efficace, cioè una comunicazione tempestiva, precisa, completa, priva di ambiguità e recepita correttamente dal destinatario, che riduce potenziali errori e migliora la sicurezza del paziente.

## 1. SCOPO

Definire i criteri generali, le responsabilità e le modalità operative cui ogni UU.OO. deve attenersi nella gestione della comunicazione verbale e/o telefonica delle prescrizioni occasionali e degli esiti critici degli esami diagnostici.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Le presente procedura si applica a tutte le prescrizioni occasionali verbali e/o alle comunicazioni telefoniche di valori critici degli esami diagnostici rilevati dai Servizi di Diagnostica di Laboratorio, Anatomia Patologica, Radiologia, SIMT alle UU.OO. dell'ASP di Catania.

## 3. RIFERIMENTI

- **UNI EN ISO 9001:2008** "*Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti*"
- **D.A. 12 Agosto 2011** "*Approvazione dei nuovi Standard Joint Commission International per la gestione del rischio clinico*"
- **Standard JCI - IPSG.2** "*L'organizzazione elabora un metodo per migliorare l'efficacia delle comunicazioni tra gli operatori*"

## 4. TERMINI E DEFINIZIONI

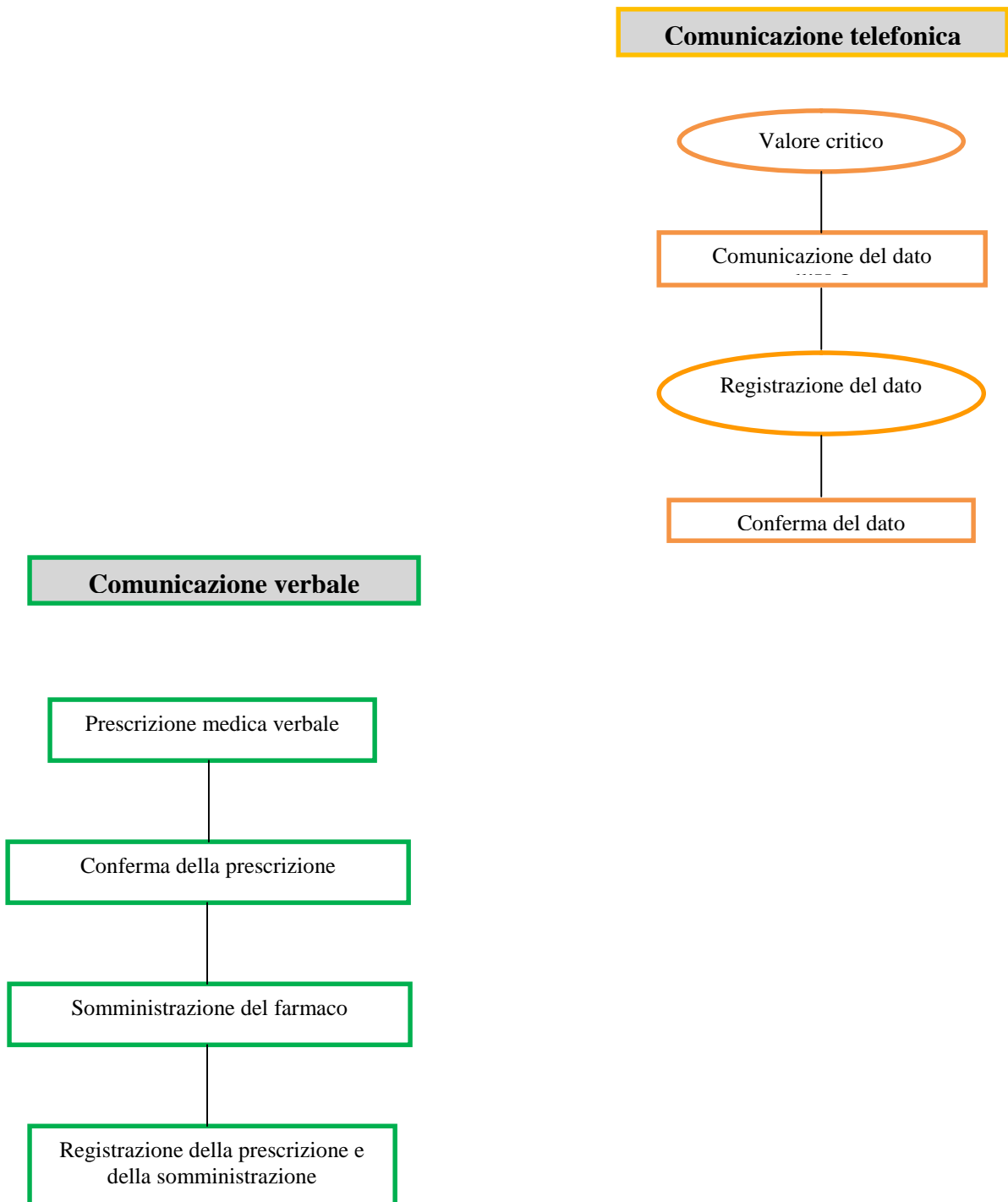
### Valore Critico

Valore limite raggiunto il quale si determina un dato fenomeno che mette in pericolo la salute del paziente.

### 4.1 Acronimi

UU.OO.:Unità Operative

## 5. DIAGRAMMA DI FLUSSO



## 6. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

### 6.1 Comunicazione telefonica

Figura che svolge attività → Descrizione attività ↓	Tecnico Sanitario / Dirigente	Infermiere Professionale	Responsabile U. O.
Rilevamento del dato critico	R		
Comunicazione telefonica	R		
Trascrizione del dato sulla scheda / ripetizione del dato a voce alta		R	
Conferma dell'esattezza del dato	R		
Tracciabilità scheda nella documentazione sanitaria			R

## 6.2 Comunicazione verbale

<p>Figura che svolge attività → Descrizione attività ↓</p>	Dirigente Medico	Infermiere Professionale
Prescrizione farmaci verbale	R	
Ripetizione del nome e dose del farmaco		R
Conferma dell'esattezza del dato	R	
Somministrazione e registrazione nella STU		R
Registrazione in cartella clinica e nella STU	R	

## 7. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

### 7.1 La comunicazione telefonica

Tutti i valori critici relativi agli esami diagnostici che hanno necessità di essere comunicati urgentemente all'U.O. in cui si trova ricoverato il paziente, come da allegato M\_PGS-5-03\_all.01 "Valori critici costituenti biologici", devono essere anticipati telefonicamente dagli operatori del Servizio che li rileva.

L'operatore del Servizio che comunica i dati, dopo essersi identificato con nome, cognome e qualifica, chiede all'interlocutore di fare altrettanto e registra i dati dell'operatore con cui sta parlando, sull'apposito modulo M\_PGS-RC-7-05\_01 "Modulo di Comunicazione Telefonica".

Comunica a questo punto i dati identificativi del paziente, nome cognome e data di nascita, i valori critici degli esami diagnostici e firma il suddetto modulo. Nel modulo va inserita anche la data e l'orario della comunicazione.

L'operatore dell'U.O. che riceve la comunicazione telefonica, dopo aver registrato sul modulo M\_PGS-RC-7-05\_02 "Modulo di registrazione delle comunicazioni telefoniche dei dati critici" data, ora, i dati dell'operatore che effettua la telefonata, i dati anagrafici del paziente e i risultati critici comunicati, ripete all'interlocutore ciò che gli è stato comunicato e ne attende conferma.

Firma alla fine il modulo e provvede a comunicare il dato al Dirigente Medico che provvederà a prendere le opportune decisioni e a conservare in cartella clinica il suddetto modulo.

### 7.2 La comunicazione verbale

La prescrizione verbale di qualsiasi farmaco non è da considerarsi prassi normale.

Qualora sia però necessario per motivi di urgenza procedere a tale modalità di prescrizione, il Dirigente Medico che comunica all'infermiere il farmaco da somministrare, deve procedere alla sua trascrizione in cartella clinica e nella Scheda Unica di Terapia appena possibile.

L'infermiere che riceve la comunicazione verbale ripete la prescrizione, nome del farmaco, dose da somministrare e via di somministrazione ad alta voce e ne attende conferma da parte del Dirigente Medico prima della somministrazione al paziente. Procedo quindi, appena possibile, a registrare l'avvenuta somministrazione nella cartella infermieristica e nella Scheda Unica di Terapia.

In casi di emergenza, come in Sala Operatoria, in P. S. e in Terapia Intensiva, data l'urgenza dell'esecuzione, è ammesso non ripetere ad alta voce la prescrizione.

## 8. INDICATORI

Dimensione della qualità	Fattore Qualità	Indicatore	Standard
Qualità Organizzativa	Completezza	n. schede redatte / n. totale delle comunicazioni di dati critici	> 90%
	Rintracciabilità		

## 9. GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Tutte le volte che la procedura viene applicata in modo differente da quello programmato deve essere considerata non conforme e deve essere annotata nel modulo M\_PGQ-8-01\_01 “Rapporto di Non Conformità” e sul modulo M\_PGQ-8-01\_02 “Registro di Non conformità”.

## 10. ARCHIVIAZIONE

Codice	Denominazione	Periodo archiviazione <sup>1</sup>	Responsabile archiviazione	Luogo archiviaz.
PGS	Procedure Generali Sanitarie	3 anni	RQ / UOQ	RQ / UOQ

## 11. RIFERIMENTI

**M\_PGS-5-03\_01**

*“Modulo di comunicazione telefonica”*

**M\_PGS-5-03\_02**

*“Modulo di registrazione delle comunicazioni telefoniche dei dati critici”*

**M\_PGS-5-03\_all.01**

*“Valori critici costituenti biologici”*





---

**PROCEDURA SULLA COMUNICAZIONE  
TELEFONICA E VERBALE**

---

PGS-5-03

Ed. 0 Rev. 00  
Data 19/02/2013

---

---

**Indice di revisione**

Ed.0 Rev. 00

---

---

**Motivo della revisione:**

Emissione

---

---

**Data**

19/02/2013

---

Redazione

Emilia Fisticaro

Maria Agata Mangano

Giuseppe Munzone

Caterina Trischitta

Cettina Garaffo

Filippo Cillia

Laura Naselli

*Emilia Fisticaro*  
*Maria Agata Mangano*  
*Giuseppe Munzone*  
*Caterina Trischitta*  
*Cettina Garaffo*  
*Filippo Cillia*  
*Laura Naselli*

Verifica

Alfio Cristaudo

*Alfio Cristaudo*

Approvazione

Domenico Barbagallo

*Domenico Barbagallo*

Ratifica

Gaetano Sirna

*Gaetano Sirna*