

DOVERE DI FRANCHEZZA

Cosa aspettarsi

Se un paziente subisce un danno significativo, ossia un evento avverso grave per la sicurezza del paziente (SAPSE), il paziente e la sua famiglia o il suo caregiver hanno diritto a una spiegazione completa e alle scuse. Questo processo trasparente e onesto si chiama “dovere di franchezza”.



Cos'è un danno significativo?

Un danno significativo è un **evento avverso grave per la sicurezza del paziente (SAPSE)** ed è un evento che:

- ✓ si è verificato mentre il paziente stava ricevendo cure da un servizio sanitario; e
- ✓ ha comportato in maniera non intenzionale o imprevista:
 - danni fisici moderati o gravi,
 - danni psicologici prolungati,
 - morte.

Un operatore sanitario registrato esaminerà l'evento per determinare se si è verificato un danno significativo.

Cosa aspettarsi: il processo del dovere di franchezza prevede tre fasi.



FASE 1: SCUSE E INFORMAZIONI INIZIALI

Il servizio sanitario si scuserà e condividerà le prime informazioni note sul danno subito:



Entro **24 ore** dalla constatazione del danno da parte del servizio sanitario. Il servizio sanitario offrirà scuse sincere al paziente e/o alla famiglia o al caregiver e condividerà tutte le informazioni note in quel momento.

Il servizio sanitario provvederà a organizzare una riunione sul dovere di franchezza:



Entro **3 giorni lavorativi** dalla constatazione del danno da parte del servizio sanitario, ad esempio discutendo quando e dove si terrà la riunione.



I tuoi diritti

- ✓ Avrai un referente del punto di contatto o un funzionario di collegamento con i consumatori che fungerà da contatto principale durante il processo.
- ✓ Puoi scegliere di non partecipare al processo del dovere di franchezza, ma tale rinuncia (o “opting-out”) deve avvenire firmando una dichiarazione fornita dal servizio sanitario.
- ✓ Puoi chiedere un rinvio del processo, se non sei ancora pronto/a.
- ✓ Puoi scegliere che un caregiver o un familiare ti affianchino durante il processo.
- ✓ Puoi chiedere supporto al servizio sanitario, ad esempio interpreti e consulenti.
- ✓ Puoi chiedere che determinate persone non siano presenti alla riunione.
- ✓ Puoi decidere come partecipare alla riunione: al telefono, tramite videoconferenza, in ospedale o in una sede alternativa, se il servizio dispone di tale possibilità.

Come prepararti alla riunione

Per prepararti alla riunione, puoi annotare:

- ✓ Cosa ricordi dell'evento o, se l'evento ha interessato qualcun altro, ciò che quest'ultimo ti ha eventualmente detto.
- ✓ Eventuali domande o commenti su:
 - cosa è successo;
 - cosa è andato storto;
 - il potenziale impatto a lungo termine che l'evento può avere su di te/sul tuo famiglia in futuro;
 - come vorresti essere coinvolto/a nel processo di riesame.
- ✓ Qualsiasi altra cosa di cui vorresti che i revisori fossero a conoscenza.



FASE 2: RIUNIONE SUL DOVERE DI FRANCHEZZA

Durante la riunione sul dovere di franchezza, il servizio sanitario:

- adotterà misure per garantirti il supporto necessario;
- spiegherà cosa è successo, in base a ciò che è noto al momento della riunione;
- si scuserà per il danno che hai subito;
- ti darà la possibilità di porre domande e spiegare ciò che ti è successo;
- spiegherà le misure che adotterà per riesaminare e gestire l'evento e apportare miglioramenti;
- spiegherà, se del caso, gli ulteriori trattamenti che dovrai ricevere e le eventuali implicazioni.



La riunione si terrà entro **10 giorni lavorativi** dalla constatazione del danno da parte del servizio sanitario.

Il servizio sanitario ti fornirà le note della riunione:



Entro **10 giorni lavorativi dalla riunione**, il servizio sanitario ti fornirà una copia delle note della riunione.



I tuoi diritti

- ✓ Durante la riunione puoi avere con te la tua persona di supporto (ad es. un familiare o un caregiver).
- ✓ La riunione è un processo bidirezionale:
 - puoi porre tutte le domande necessarie per capire cosa è successo;
 - puoi condividere la tua esperienza riguardo all'evento.
- ✓ Se ritieni che le note della riunione siano errate o che manchi qualcosa, rivolgiti o scrivi al tuo referente del punto di contatto o al funzionario di collegamento con i consumatori.



FASE 3: COMPLETAMENTO DEL RIESAME DELL'EVENTO E REDAZIONE DI UNA RELAZIONE

Il servizio sanitario completerà il riesame dell'evento e scriverà una relazione.

Riceverai una copia della relazione:



Entro **50-75 giorni lavorativi** dalla constatazione del danno da parte del servizio sanitario, riceverai una copia della relazione con i seguenti requisiti minimi:

- scuse;
- i fatti dell'evento, ossia una spiegazione di cosa è successo e delle cause. Ciò può includere la sequenza di avvenimenti che ha portato all'evento;
- la risposta del servizio sanitario all'evento, ossia ciò che il servizio sanitario ha fatto al momento dell'evento e in seguito;
- le misure adottate per evitare che eventi simili si ripetano.



I tuoi diritti

- ✓ Il servizio sanitario scriverà una relazione, di cui riceverai una copia, sul danno subito e sugli eventuali miglioramenti che apporterà. Può essere una relazione breve o lunga.
- ✓ Se non sei soddisfatto/a del processo del dovere di franchezza, puoi presentare un reclamo:
 - direttamente presso il servizio sanitario (si consiglia di provare prima questa opzione);
 - al Commissario per i reclami sanitari (Health Complaints Commissioner), chiamando il numero **1300 582 113**;
 - al Commissario per i reclami sulla salute mentale (Mental Health Complaints Commissioner), chiamando il numero **1800 246 054**;
 - alla Corte dei Coroner del Victoria (Coroners Court of Victoria), chiamando il numero **1300 309 519**.

Durante l'intero processo:

- ✓ Sarai ascoltato/a
- ✓ Sarai trattato/a con rispetto
- ✓ Riceverai il supporto di cui hai bisogno
- ✓ Avrai una comunicazione trasparente e onesta con il servizio sanitario
- ✓ Riceverai le risposte alle tue domande



Per ulteriori informazioni, contatta:

Per maggiori informazioni sui requisiti legali del dovere di franchezza

Visita:

www.safercare.vic.gov.au/duty-of-candour-resources-for-patients-families-and-their-carers

