

DOVERE DI FRANCHEZZA

Domande frequenti

? Cos'è un danno significativo?

A Un danno significativo è un evento avverso grave per la sicurezza del paziente (serious adverse patient safety event – 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:
 - **un danno moderato:**
un danno che richiede un moderato aumento del trattamento, come un nuovo intervento chirurgico non pianificato o inaspettato, ma che non costituisce una lesione o un danno permanente alla persona. Può non includere i casi in cui si verifica una complicazione che era stata spiegata durante il processo di consenso.
 - **un danno grave/decesso:**
provoca una diminuzione permanente delle funzioni di una persona non riconducibile alla malattia o alla condizione di tale persona. Il danno potrebbe portare a invalidità permanente o morte.
 - **un danno psicologico prolungato:**
un danno psicologico che una persona ha subito, o è probabile che subisca, per un periodo continuativo di almeno 28 giorni dopo un evento avverso.

? Chi decide se l'evento è classificato come danno significativo?

A Per poter essere classificato come danno significativo (o SAPSE), un evento deve soddisfare i criteri indicati sopra. A determinarlo è un operatore sanitario registrato, come un infermiere professionale.

A volte questo può risultare piuttosto complesso. In alcuni casi, i servizi sanitari vengono a conoscenza di danni significativi in altri modi o anche in un secondo momento, ad esempio tramite un reclamo esterno o la Corte dei Coroner del Victoria.

? Cos'è il dovere di franchezza?

A Il dovere di franchezza è un processo per cui, se si verifica un danno significativo, il servizio sanitario ha la responsabilità di offrire a te e/o alla tua famiglia o al tuo caregiver quanto segue:

- 1 scuse;
- 2 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;
- 3 la risposta del servizio sanitario all'evento, ossia ciò che il servizio sanitario ha fatto al momento dell'evento e in seguito;
- 4 le misure adottate per evitare che eventi simili si ripetano.

Tutti questi elementi devono esserti forniti sotto forma di una relazione.

? Chi sarà coinvolto nella riunione iniziale sul dovere di franchezza, nonché nel riesame dell'evento?

A La riunione sul dovere di franchezza e il riesame possono avvenire contemporaneamente, pertanto alcune informazioni potrebbero non essere note al momento della riunione iniziale.

Nella riunione con te e/o la tua famiglia o il tuo caregiver possono essere presenti diverse persone del servizio sanitario, tra cui medici esperti coinvolti nella tua cura e membri del team di governance clinica. Si tratta di un'opportunità per te di porre eventuali domande.

Per comprendere appieno cosa è successo, il servizio sanitario istituirà anche un team di persone che indagherà in modo indipendente sulle cause del danno.

Per garantire l'indipendenza del team di riesame, i membri non devono essere coinvolti direttamente nell'evento che ha causato il danno e si occuperanno di intervistare coloro che invece lo sono. Il tuo feedback è prezioso per il processo di riesame, quindi chiedi al tuo referente del punto di contatto o al funzionario di collegamento con i consumatori come puoi partecipare.

? Qual è il ruolo del referente del punto di contatto o del funzionario di collegamento con i consumatori?

A Il servizio sanitario ti fornirà i dettagli del referente del punto di contatto o del funzionario di collegamento con i consumatori.

Questa persona sarà il tuo contatto principale con il servizio sanitario durante il processo del dovere di franchezza. Se hai domande o dubbi, rivolgiti prima a tale figura.

DOVERE DI FRANCHEZZA

Domande frequenti

I TUOI DIRITTI

? Cosa devo fare se ho bisogno di aiuto per partecipare al processo del dovere di franchezza?

A Puoi chiedere a un familiare o un caregiver, o a un'altra persona da te designata, di affiancarti durante il processo.

Il servizio sanitario dovrebbe anche offrirti l'assistenza di un referente del punto di contatto o un funzionario di collegamento con i consumatori che ti possa aiutare nel corso del processo, rispondendo a qualsiasi tua domanda.

? A quale supporto posso accedere?

A Rivolgiti al servizio sanitario, se pensi di aver bisogno di:

- traduttori,
- interpreti,
- consulenti,
- supporto per il pagamento di spese quali trasporto, parcheggio, pasti.

Nell'ambito del processo del dovere di franchezza, ti verrà assegnato un referente del punto di contatto o un funzionario di collegamento con i consumatori per assisterti in questo processo.

? Posso decidere chi parteciperà e chi no alla riunione sul dovere di franchezza?

A Puoi suggerire chi vorresti fosse o non fosse presente durante la riunione sul dovere di franchezza. Ciò include:

- decidere se portare con te una persona di supporto;
- richiedere che una determinata persona **non** partecipi al riesame, se la sua presenza ti angoscia.

? Come contribuirò alla riunione sul dovere di franchezza e al riesame dell'evento?

A Sei tu a decidere in che misura contribuire al riesame. Le cose che puoi fare includono:

- Prima della riunione puoi registrare/annotare:
 - cosa ricordi dell'evento o, se l'evento ha interessato qualcun altro, ciò che quest'ultimo ti ha eventualmente detto;
 - qualsiasi domanda riguardo a cosa è successo, cosa è andato storto e all'impatto su di te/sul tuo familiare;
 - come potresti essere coinvolto/a nel processo di riesame;
 - qualsiasi altra cosa di cui vorresti che i revisori fossero a conoscenza.
- Durante la riunione puoi condividere pensieri ed esperienze, nonché porre domande per capire meglio cosa è successo.
- Dopo la riunione sul dovere di franchezza, puoi prendere visione delle note della riunione e fornire un feedback, se necessario. Queste note contengono tutto ciò che è stato discusso durante la riunione.
- Al termine del riesame dell'evento, riceverai anche la relazione finale con eventuali risultati e miglioramenti. Potrai quindi esaminarla e, in caso di domande, contattare il servizio sanitario.

DOVERE DI FRANCHEZZA

Domande frequenti

I TUOI DIRITTI

? Cosa succede se non voglio che la riunione si svolga presso l'ospedale/il servizio sanitario in cui si è verificato il danno?

A Puoi scegliere come partecipare alla riunione: al telefono, tramite videoconferenza, in ospedale o in una sede alternativa, se il servizio dispone di tale possibilità.

? Posso decidere di non partecipare al processo del dovere di franchezza?

A Puoi decidere di rinunciare o di non essere coinvolto/a nel processo del dovere di franchezza.

In tal caso, il servizio sanitario ti chiederà di firmare una dichiarazione. Riceverai anche i dettagli di un referente del punto di contatto o di un funzionario di collegamento con i consumatori per i contatti futuri.

Hai sempre la possibilità di cambiare idea in seguito.

Se cambi idea, rivolgiti al tuo referente del punto di contatto o al funzionario di collegamento con i consumatori presso il servizio sanitario per avviare il processo del dovere di franchezza.

? Cosa succede se non sono pronto/a a partecipare al processo del dovere di franchezza?

A Puoi richiedere il rinvio del processo del dovere di franchezza, in particolare se stai passando un momento difficile per la perdita di una persona cara. Il servizio sanitario:

- troverà una data adatta per contattarti; o
- ti fornirà i dettagli di un referente del punto di contatto o di un funzionario di collegamento con i consumatori, in modo che tu possa contattarli quando è il momento giusto per te.

? In quali casi è possibile posticipare il processo del dovere di franchezza?

A Se non puoi più partecipare a causa del danno subito o per motivi medici, il processo del dovere di franchezza può continuare con un tuo familiare, caregiver, parente stretto, oppure puoi nominare un tuo rappresentante.

Quando starai meglio, indipendentemente dal fatto che il processo del dovere di franchezza si sia svolto con la persona da te nominata, il servizio sanitario inizierà nuovamente il processo con te [a meno che tu decida di rinunciare alla partecipazione].

? Se il servizio sanitario non ha rilevato alcun danno significativo, posso avviare io il processo del dovere di franchezza?

A Se ritieni di aver subito un danno significativo da un servizio sanitario, ma quest'ultimo non ha avviato il processo del dovere di franchezza, chiedi di parlare con un membro del personale o con il funzionario di collegamento con i consumatori.

Il servizio sanitario esaminerà quindi il potenziale danno che hai subito per vedere se soddisfa i criteri. Se non li soddisfa, potresti comunque avere diritto a una divulgazione trasparente come previsto dall'Australian Open Disclosure Framework (Quadro australiano sulla comunicazione trasparente).

DOVERE DI FRANCHEZZA

Domande frequenti

COME ACCEDERE A UN'ASSISTENZA INDIPENDENTE

? Cosa posso fare se non sono d'accordo con i risultati del riesame?

A Puoi contattare il tuo referente del punto di contatto o il funzionario di collegamento con i consumatori per esporre le tue preoccupazioni. Se questo non risolve il problema, puoi presentare un reclamo tramite:

- **Il servizio sanitario**


 Chiedi di parlare con l'ufficio reclami

- **Il Commissario per i reclami sanitari (Health Complaints Commissioner)**

 Chiama il numero **1300 582 113** dalle 9.30 alle 15.00, dal lunedì al venerdì


 hcc.vic.gov.au/contact

- **Il Commissario per i reclami sulla salute mentale (Mental Health Complaints Commissioner)**

 Chiama il numero **1800 246 054** dalle 9.00 alle 17.00, dal lunedì al venerdì

 www.mhcc.vic.gov.au/contact-us

- **La Corte dei Coroner del Victoria (Coroners Court of Victoria)**

 Chiama il numero **1300 309 519** dalle 8.30 alle 17.00, dal lunedì al venerdì

 www.coronerscourt.vic.gov.au/families

? Se voglio presentare un reclamo, rientra nel processo del dovere di franchezza?

A No, la presentazione di un reclamo è un processo separato dal dovere di franchezza.

? Posso chiedere un risarcimento legale, se il processo del dovere di franchezza è in corso o è iniziato?

A Sì. È consentito richiedere un risarcimento legale al di fuori del processo del dovere di franchezza.

? Quali informazioni del processo del dovere di franchezza posso utilizzare nei procedimenti legali?

A Il processo del dovere di franchezza garantisce che tu, la tua famiglia o il tuo caregiver riceviate:

- 1 scuse;
- 2 una spiegazione dei fatti dell'evento;
- 3 una descrizione della risposta del servizio sanitario all'evento, ossia ciò che è stato fatto quando l'evento si è verificato;
- 4 eventuali misure adottate dal servizio sanitario per prevenire il ripetersi di tali eventi.

Solo le scuse non possono essere utilizzate nei procedimenti legali e non costituiscono un'ammissione di colpa.

Tuttavia, il servizio sanitario potrebbe intraprendere un **processo di riesame protetto** per favorire una consultazione trasparente e onesta con i medici coinvolti, con conseguenti raccomandazioni e risultati più solidi.

In tal caso, queste protezioni impedirebbero l'utilizzo di alcuni documenti, inclusa la relazione finale, all'interno dei procedimenti legali. Per maggiori informazioni, chiedi al tuo servizio sanitario se il riesame sarà protetto.

? Cosa succede se il servizio sanitario non rispetta il processo del diritto di franchezza?

A Il Ministro della Salute e il Segretario possono tenere conto dell'incapacità del servizio sanitario di intraprendere il processo del dovere di franchezza.

A seconda del numero e della gravità delle mancanze da parte del servizio sanitario, il Ministro può pubblicare una dichiarazione con il nome del relativo servizio sanitario sul sito web del Ministero per rendere noto che tale servizio non ha rispettato il dovere di franchezza.



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

