

# LA CORRETTA COMUNICAZIONE E GESTIONE IN CASO DI ERRORE

## DESTINATARI

FISIOTERAPISTI, INFERMIERI, LOGOPEDISTI, MEDICI, TECNICI SAN. DI RAD. MEDICA, TERAPISTI OCCUP.

## METODOLOGIA

Lezione frontale

## MATERIALE

## COSTI

PARTECIPAZIONE GRATUITA - EVENTO FINANZIATO RIVOLTO ESCLUSIVAMENTE AD OPERATORI OSPEDALE SAN RAFFAELE ARCANGELO VENEZIA

## LUOGO

VENEZIA Ospedale San Raffaele Arcangelo

## CALENDARIO

18 settembre 2020

## ORARIO

14-18

## NUMERO DEI PARTECIPANTI

Posti complessivi: 10

Posti prenotati: 0

Posti confermati: 0

## FINALITA'

Questo Corso ha l'obiettivo di fornire al professionista sanitario indicazioni e strumenti pratici di comunicazione da applicare in caso di errore. Particolare attenzione è dedicata alla relazione tra il professionista sanitario, il paziente e i suoi familiari, alla prevenzione delle controversie, alla gestione delle rispettive emozioni e ai metodi per il recupero di una relazione di fiducia

## CONTENUTI

Oltre a ragioni etiche e deontologiche, una comunicazione trasparente ed onesta degli errori e degli eventi avversi è essenziale per: consentire al paziente di ottenere controlli e trattamenti appropriati e tempestivi, mitigare danni, ottenere dal paziente scelte consapevoli ed eventualmente l'adesione del paziente a nuovi trattamenti o a modifiche del piano assistenziale, avviare la pratica per il risarcimento in caso di danno, promuovere e rafforzare la fiducia e la relazione medico-paziente, diminuire la probabilità di contenzioso, favorire l'apprendimento dall'errore e migliorare la pratica clinica.

Costituiscono barriere ad una comunicazione trasparente degli errori le seguenti condizioni<sup>11</sup>: assenza o poca chiarezza delle politiche riguardanti la comunicazione dell'errore, assenza di supporto ed incentivi alla segnalazione degli errori, timore di azioni disciplinari; incentivazione alla competizione tra clinici; precarietà del posto di lavoro. Ulteriori fattori sono: ansia e scoraggiamento dei pazienti, perdita di fiducia nelle capacità del medico, cultura dell'infalibilità del medico, incremento dei premi assicurativi, danno alla reputazione o alla carriera dei medici, perdita della stima dei colleghi, scarsa conoscenza delle tecniche di comunicazione, atteggiamenti difensivi

PROGRAMMA: 20 Marzo 2020 2 edizioni da 4 ore ciascuna

Ed 1 ore 9-13 –

Ed 2 ore 14-18

La trasparenza nella comunicazione dell'errore Modi per comunicare un errore

Riparare la relazione di fiducia con il paziente

Prepararsi al colloquio in cui si comunica l'errore - Il vissuto operativo dell'operatore sanitario

## NOTE

*DOCENTI*

DOTT.SA MOSCHENI MARISTELLA

Dottore in Scienze delle Professioni Sanitarie della Prevenzione - Risk Manager Aziendale

*TUTOR*

*PUNTEGGIO ECM*

RICHIESTO IL RICONOSCIMENTO DI CREDITI FORMATIVI ECM PER FISIOTERAPISTI, INFERMIERI, LOGOPEDISTI, MEDICI, TECNICI SAN. DI RAD. MEDICA, TERAPISTI OCCUP.