

Area	Standard	Pratica per la sicurezza del paziente	Ambito di applicazione
Attività clinica e assistenziale	Prevenzione errori di terapia	Prevenzione errori dovuti a interruzioni	Struttura

Razionale

Le interruzioni sono un fattore di rischio emergente nei contesti sanitari, anche in conseguenza dell'incremento delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione: le interruzioni, infatti, sembrano essere parte integrante delle attività correlate a molti contesti clinici e in alcuni casi possono rappresentare un rischio sostanziale per la sicurezza del paziente. La letteratura recente riporta molti studi sulle interruzioni, ma, mentre a livello cognitivo esistono evidenze sugli effetti "dirompenti" delle interruzioni (Li et al., 2012), pochi studi hanno quantificato gli effetti sulla qualità stessa del lavoro svolto dagli operatori.

Le principali fonti di interruzione sono in primo luogo la comunicazione professionale (8,8 interruzioni/ora), seguita dalla comunicazione di natura puramente sociale (1,8 interruzioni/ora). Coerentemente con altri studi, inoltre, i medici risultano impegnati più a lungo in attività di multitasking (il 33% del tempo) degli infermieri (il 15% del tempo).

Le interruzioni "positive" comunicano nuove informazioni sullo stato del paziente (Potter et al. 2005), evitano errori (Henneman et al. 2006), e forniscono informazioni per recuperare e procedere con un compito sospeso (Coiera et al. 1998); tuttavia esse possono contribuire ad aumentare la probabilità di errori quali, ad esempio, dimenticare qualche azione, eseguire in ritardo delle procedure, e contribuire al sovraccarico cognitivo (Grundgeiger et al. 2015). In altre parole, le interruzioni hanno conseguenze specifiche: cognitive, quando si dimentica di eseguire delle azioni, o organizzative in caso di ritardo nell'esecuzione di procedure (Liu et al. 2009; Grundgeiger et al. 2015; Magrabi et al. 2010).

Requisiti minimi

MATERIALI INFORMATIVI

- Collocazione dei poster (ALLEGATO 1) in tutti i setting dove è prevista la gestione della terapia.
- Utilizzo degli appositi poster (ALLEGATO 2) da collocare all'occorrenza negli ambienti dedicati alle attività "libere da interruzioni", ove presenti.
- Distribuzione di materiale informativo ai pazienti e visitatori (ALLEGATO 3) per comunicare il significato della segnaletica e dei segni identificativi per le zone e le attività "libere da interruzioni".

FORMAZIONE

Prevedere nel piano formativo annuale la realizzazione di eventi formativi relativi al tema della prevenzione degli errori dovuti a interruzioni in modo da formare gradualmente tutti gli operatori coinvolti nella gestione della terapia.

La sessione formativa prevede una durata di 4 ore nelle quali verranno affrontati i seguenti contenuti:

- la natura e le caratteristiche delle interruzioni nello svolgimento delle attività clinico-assistenziali;
- le evidenze relative ai possibili errori dovuti a interruzioni e alle strategie preventive;
- l'analisi ergonomica dei processi, degli strumenti e degli ambienti di lavoro.

Per i dettagli dei contenuti formativi si rimanda al quaderno INAIL "La prevenzione dei rischi associati alle interruzioni e al multitasking in area medica".

OSSERVAZIONI/AUDIT

n. 3 osservazioni dell'attività di una figura professionale per 1 ora al fine di rilevare il numero e la tipologia di interruzioni con debriefing finale al fine di comprendere le motivazioni e le cause di alcune tipologie di interruzioni rilevate. (ALLEGATO 4).

Realizzazione di un Audit a seguito delle osservazioni nel quale individuare le principali criticità organizzative prevenibili e ipotizzare eventuali azioni di miglioramento per ridurre alcune tipologie e fonti di interruzione. Questo andrà inserito nel SiGRC specificando nella classificazione ICPS dei fattori contribuenti:

Fattori umani - Comportamento - Problemi di attenzione - Interruzioni oppure

Fattori legati al paziente - Comportamento - Problemi di attenzione - Interruzioni

GILET

Acquisizione di gilet di colore rosso ad alta visibilità in materiale lavabile, possibilmente traspirante, aperti sul davanti e personalizzati sulla schiena con il logo della campagna (ALLEGATO 5) in numero compatibile al numero degli operatori dei reparti coinvolti.



Educazione sanitaria

E' necessaria la presenza nel piano formativo aziendale di iniziative formative sul tema della prevenzione degli errori dovuti a interruzioni rivolti anche ai comitati di partecipazione aziendali.

Attuazione

Si richiede la definizione di una procedura aziendale per la prevenzione degli errori dovuti a interruzioni che preveda la realizzazione delle attività associate ai requisiti minimi.

Valutazione

I Livello

- Presenza di una procedura aziendale per la prevenzione degli errori dovuti a interruzioni
- Affissione e distribuzione del materiale informativo predisposto per la campagna
- Realizzazione della formazione: numero operatori coinvolti nel processo di gestione della terapia formati/numero totale operatori coinvolti nel processo di gestione della terapia (standard: 70% in due anni)

II/III Livello

- Realizzazione della formazione: numero operatori coinvolti nel processo di gestione della terapia formati/numero totale operatori coinvolti nel processo di gestione della terapia (standard: 80% in due anni)
- Realizzazione delle osservazioni e audit associato
- Acquisizione gilet di colore rosso personalizzati con logo campagna di materiale lavabile

Atti, normativa e bibliografia di riferimento

1. Li SY, Magrabi F, Coiera E. A systematic review of the psychological literature on interruption and its patient safety implications. *J Am Med Inform Assoc.* 2012 Jan-Feb;19(1):6-12.
2. Potter P, Wolf L, Boxerman S, Grayson D, Sledge J, Dunagan C, Evanoff B. An Analysis of Nurses' Cognitive Work: A New Perspective for Understanding Medical Errors. In: Henriksen K, Battles JB, Marks ES, Lewin DI, editors. *SourceAdvances in Patient Safety: From Research to Implementation (Volume 1: Research Findings)*. Rockville (MD): Agency for Healthcare Research and Quality (US); 2005 Feb.
3. Henneman EA, Blank FS, Gawlinski A, Henneman PL. Strategies used by nurses to recover medical errors in an academic emergency department setting. *Appl Nurs Res.* 2006 May;19(2):70-7.
4. Coiera E, Tombs V. Communication behaviours in a hospital setting: an observational study. *BMJ.* 1998;316(7132):673-676.
5. Grundgeiger T, Dekker S, Sanderson P, Brecknell B, Liu D, Aitken LM. Obstacles to research on the effects of interruptions in healthcare. *BMJ Qual Saf.* 2015 Dec 9; 1-4.
6. Liu D, Grundgeiger T, Sanderson PM, Jenkins SA, Leane TA. Interruptions and blood transfusion checks: lessons from the simulated operating room. *Anesth Analg.* 2009 Jan;108(1):219-22.
7. Magrabi F, Li SY, Dunn AG, Coiera E Why is it so difficult to measure the effects of interruptions in healthcare? *Stud Health Technol Inform.* 2010;160(Pt 1):784-8.



In questa unità operativa è in corso una sperimentazione per migliorare la comunicazione e la collaborazione tra operatori sanitari, pazienti e familiari. Per evitare errori e garantire cure sicure e efficaci è necessario evitare le interruzioni durante lo svolgimento delle attività assistenziali.



INTERROMPIMI SEMPRE QUANDO HAI BISOGNI URGENTI.

In caso di caduta, problema respiratorio, forte dolore, informazioni importanti sulla terapia, episodio di disorientamento, chiedi sempre aiuto!



GRC
Centro Regionale
Gestione Rischio Clinico
e Sicurezza del Paziente



Regione Toscana

INAIL

ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO
DIREZIONE REGIONALE
TOSCANA



NON INTERROMPERMI

Gli operatori sanitari lavorano per la tua salute e sono impegnati per migliorare continuamente la sicurezza delle cure.



Preparazione
della terapia



Somministrazione
della terapia



Comunicazioni
al cambio turno
tra operatori
sanitari

Durante la preparazione e somministrazione della terapia gli infermieri indossano le pettorine rosse, proprio per evitare interruzioni che potrebbero causare errori. Per lo stesso motivo, al cambio turno, non interrompere l'attività degli operatori.

Troverai informazioni più dettagliate sul progetto di prevenzione delle interruzioni nel volantino che il personale infermieristico ti consegnerà all'accesso in reparto.

NON INTERRUOMPERMI





NON INTERROMPERMI

Gli operatori sanitari lavorano per la tua salute e sono impegnati per migliorare continuamente la sicurezza delle cure.

In questa unità operativa è in corso una sperimentazione per migliorare la comunicazione e la collaborazione tra operatori sanitari, pazienti e familiari. Per evitare errori e garantire cure sicure e efficaci è necessario evitare le interruzioni durante lo svolgimento delle attività assistenziali.



INTERROMPIMI SEMPRE QUANDO HAI BISOGNI URGENTI.

In caso di caduta, problema respiratorio, forte dolore, informazioni importanti sulla terapia, episodio di disorientamento, chiedi sempre aiuto!



Preparazione della terapia

L'infermiere è impegnato a preparare la terapia da somministrare e ha bisogno di concentrarsi su questa attività senza essere interrotto.

IL TUO AIUTO PER MIGLIORARE

Al momento del ricovero fornisci subito indicazioni sulla terapia effettuata a domicilio e porta i medicinali.



Somministrazione della terapia

I farmaci durante il ricovero possono essere somministrati anche in momenti diversi da quelli abituali senza precludere l'esito di cura. Non interrompere l'operatore quando indossa la pettorina rossa, se non per motivi urgenti.



Comunicazioni al cambio turno tra operatori sanitari

Al cambio turno, gli operatori sanitari sono impegnati nel "passaggio di consegne". Non devono essere interrotti.

Se vedi questo cartello sulla porta della stanza significa che è in corso il passaggio di consegne.





Ora	Tipo di attività osservata	Fonte di interruzione	Durata interruzione	Recupero attività interrotta	Motivo
□□:□□			□□:□□	SI NO	
□□:□□			□□:□□	SI NO	
□□:□□			□□:□□	SI NO	
□□:□□			□□:□□	SI NO	
□□:□□			□□:□□	SI NO	
□□:□□			□□:□□	SI NO	
□□:□□			□□:□□	SI NO	
□□:□□			□□:□□	SI NO	
□□:□□			□□:□□	SI NO	
□□:□□			□□:□□	SI NO	
□□:□□			□□:□□	SI NO	
□□:□□			□□:□□	SI NO	
□□:□□			□□:□□	SI NO	
□□:□□			□□:□□	SI NO	
□□:□□			□□:□□	SI NO	
□□:□□			□□:□□	SI NO	



NON
INTERROMPERMI