

S.S.DIP. FORMAZIONE E COMUNICAZIONE HFC	OSPEDALE POLICLINICO SAN MARTINO	IOAZHFC_0001		
	COMUNICAZIONE ESTERNA IN CASO DI EVENTI AVVERSI	Rev. 2	Data 09/09/2019	Pag 1 di 3

1. Finalità e campo di applicazione

Al fine di gestire in modo efficace un evento avverso è importante che sia disponibile un piano di comunicazione esterna, contestualmente al piano di comunicazione interna tra operatori della struttura, pazienti e familiari.

La comunicazione esterna viene veicolata attraverso i mezzi di comunicazione che assumono un ruolo fondamentale nella informazione della popolazione e nell'impatto che l'evento avverso avrà sulla comunità.

In tal senso, una comunicazione efficace è determinante per rassicurare i soggetti esterni sulla qualità dei servizi e sull'impegno del policlinico nella gestione degli eventi avversi.

2. Definizione dell'evento avverso

Evento inatteso correlato al processo assistenziale e che comporta un danno al paziente, non intenzionale e indesiderabile.

Gli eventi avversi possono essere prevenibili o non prevenibili. Un evento avverso attribuibile a errore è "un evento avverso prevenibile" (ministero della salute).

3. Modifiche alla revisione precedente

Capitolo/Pagine modificate	Descrizione tipo/natura della modifica

4. Contenuto

La comunicazione, per questi casi, può essere assimilata ad una comunicazione di crisi e diventa così uno strumento chiave per mantenere la fiducia dei cittadini nel sistema sanitario.

E' quindi necessario che la comunicazione sia **pertinente, chiara e tempestiva** per rassicurare l'utenza rispetto alla qualità dei servizi sanitari, per tutelare la reputazione della struttura in cui si è verificato l'evento.

5. Obiettivi

- Informare in modo corretto e tempestivo i mass media e gli altri soggetti esterni
- Essere la prima fonte di informazione verso i media e gli altri soggetti esterni interessati
- Assicurare coerenza alle informazioni veicolate all'interno e all'esterno del Policlinico
- Evitare "vuoti di informazione" (silenzi ed omissioni di dati), incoerenza o ambiguità.

Redatto UO	Controllato RAQ U.O.	Approvato Direzione U.O.
---------------	-------------------------	-----------------------------

6. Azioni

La gestione di una situazione di crisi causata dal verificarsi di un evento avverso richiede una procedura di comunicazione verso l'esterno.

6.1. Chi deve comunicare e con chi

E' individuato un portavoce unico, rappresentante del Policlinico, nella figura dell'**Addetto stampa**

che interagisce con l'esterno. E' opportuno evitare che gli operatori sanitari contattino direttamente la stampa senza avere concordato le modalità di azione con gli organismi aziendali.

L'addetto stampa, in accordo con la Direzione Medica di presidio, la Direzione Strategica e la S.S.D. Formazione e Comunicazione, individua gli interlocutori esterni (stakeholder) verso cui indirizzare di volta in volta la comunicazione.

6.2 Quando e dove effettuare la comunicazione

La comunicazione da parte del Policlinico deve essere tempestiva. La comunicazione con i media avviene in luoghi adeguati, opportunamente individuati sulla base delle specifiche esigenze.

6.3 Cosa e come comunicare

1. Raccogliere le informazioni disponibili sull'evento, consultando i responsabili delle unità operative e concordare con loro i contenuti da diffondere compresi i dati generali che potrebbero essere utili, quali ad esempio, i volumi di attività riferiti alla criticità del momento;
2. Mostrare l'attenzione dell'organizzazione verso l'evento e le sue conseguenze e sottolineare il rincrescimento per quanto accaduto al paziente;
3. Comunicare con empatia, onestà e assunzione di responsabilità, evidenziando l'impegno del Policlinico nella gestione dell'indagine e nel farsi carico e dare conto di quanto avvenuto;
4. Mostrare l'immediata disponibilità a fornire le informazioni (evitando i "no comment") e dichiarare l'impegno concreto nell'analisi delle cause e dei fattori che hanno contribuito al verificarsi dell'accaduto;
5. Informare i soggetti esterni su quanto è accaduto in modo coerente rispetto a quanto comunicato ai dipendenti e ai pazienti della struttura sanitaria;
6. Preparare adeguatamente il testo di ciascuna comunicazione (comunicato stampa o intervista), utilizzando un linguaggio semplice e adeguato. E' opportuno prepararsi a rispondere a richieste di chiarimenti e/o approfondimenti;
7. Fornire una versione coerente di quanto accaduto, descrivendo con precisione i fatti, senza commenti e colpevolizzazioni;
8. Segnalare agli interlocutori esterni le azioni che sono state immediatamente intraprese, come l'assistenza ed il supporto fornito al paziente coinvolto nell'evento avverso ed ai suoi familiari, l'eventuale istituzione di una task force interna per condurre un'analisi dell'accaduto.

6.4 Quali strumenti utilizzare

Gli strumenti che si possono utilizzare per fornire informazioni sull'evento avverso accaduto sono :

1. comunicati stampa;
2. conferenze stampa;
3. siti web e social media, con eventuale monitoraggio della rete per sondare opinioni e commenti;
4. opuscoli e altro materiale cartaceo informativo

7. Responsabilità

E' responsabilità del Direttore della U.O. ove si è verificato l'evento avverso fornire adeguata e tempestiva informazione alla Direzione Medica di Presidio e alla Direzione Strategica, che attivano un canale diretto di comunicazione con l'addetto stampa.

L'addetto stampa, non necessariamente nel corso dell'evento, informa la Dirigente della S.S.D. Formazione e Comunicazione su quanto accaduto e la suddetta S.S.D., in caso di bisogno, collabora alla gestione delle iniziative di comunicazione esterna da mettere in campo.