

Misura di miglioramento della qualità: **Apprendimento interattivo nella «Room of Horrors»**

Svolgimento della proposta	Data
inoltrata	02.05.2022
riconoscimento dal punto di vista tecnico	22.08.2022
riconoscimento a livello contrattuale	06.04.2023
pubblicazione	aprile 2023

Disposizioni generali

Le misure di miglioramento della qualità sono provvedimenti concreti, sistematici e riconosciuti dalle parti contraenti che riguardano le strutture e i processi interni di un ospedale o una clinica. Il loro scopo è migliorare un aspetto parziale della qualità di trattamento e della sicurezza delle/dei pazienti in un campo d'azione. La loro efficacia in uno specifico ospedale o in una specifica clinica viene valutata e continuamente migliorata nell'ambito del concetto generale sulla qualità relativo al campo d'azione. **La MMQ viene integrata nel ciclo PDCA del concetto sulla qualità del campo d'azione.** Tale integrazione deve essere inserita e descritta nel concetto sulla qualità.

Cambiamenti	Data
Capitolo 1d: Adattamento dei settori tematici ai campi d'azione a seguito della revisione del contratto di qualità	18.09.2023

1. Delimitazione della misura di miglioramento della qualità (MMQ)

a) Nome della misura di miglioramento della qualità
Apprendimento interattivo nella «Room of Horrors».
b) Inserimento
Rispetto alle attività usuali, la Room of Horrors è una misura di miglioramento della qualità innovativa, interattiva e facile da attuare. In particolare per le collaboratrici e i collaboratori è attraente e rispetto ad altre misure si tratta di un'opzione semplice per confrontarsi con i temi qualità e sicurezza. La Room of Horrors deve essere svolta con un'equipe interprofessionale e può dunque non solamente avere effetti positivi sulla cultura della qualità e della sicurezza, bensì pure promuovere la cultura dell'apprendimento e della comunicazione.
c) Obiettivo della misura di miglioramento della qualità
Con il training di simulazione nella Room of Horrors s'intendono raggiungere gli obiettivi seguenti: sensibilizzare le operatrici e gli operatori specializzate/i in merito a pericoli concreti della sicurezza dei pazienti <ul style="list-style-type: none">- promuovere il pensiero critico, la capacità di osservazione e l'attenzione alla situazione per quanto riguarda la messa in pericolo dei pazienti- promuovere la collaborazione (interprofessionale) mediante una ricerca comune di soluzione dei problemi, l'apprendimento reciproco e il miglioramento della comprensione reciproca di attività, mansioni e ruoli.- sensibilizzare su come incrementare la sicurezza nella pratica
d) Campi d'azione
<input checked="" type="checkbox"/> Cultura della qualità <input type="checkbox"/> Sicurezza del paziente <input type="checkbox"/> Processo decisionale basato sulle evidenze <input type="checkbox"/> Centralità del paziente
e) Settore specializzato
<input checked="" type="checkbox"/> Somatica acuta <input type="checkbox"/> Psichiatria <input type="checkbox"/> Riabilitazione
f) Delimitazione: Reparti/settori, professioni, ecc.
<p>La Room of Horrors può essere attuata in molti reparti e settori della somatica acuta. Il manuale di Sicurezza dei pazienti Svizzera per gli ospedali contiene materiale specifico per l'attuazione nei seguenti settori: geriatria, cardiocirurgia, medicina interna, locale per la preparazione dei medicinali, ortopedia, pediatria. I fornitori di prestazioni possono inoltre adattare i materiali individualmente ad altri settori e a peculiarità locali.</p> <p>La Room of Horrors è molto adatta per il training interprofessionale. Si rivolge a diversi gruppi professionali (cure infermieristiche, medici, terapisti, personale assistente, farmacia ospedaliera ecc.) e diversi livelli di formazione e di esperienza (personale in corso di formazione o di perfezionamento, personale con formazione professionale o studi universitari conclusi). Spetta alle istituzioni decidere se coinvolgere pure ulteriori dipendenti quale il personale di pulizia. La valutazione della Room of Horrors ha mostrato che equipe multiprofessionali riconoscono molti più errori e pericoli installati nella Room of Horrors rispetto a equipe monoprofessionali (Zimmermann et al., 2021).</p>

2. Metodologia, sviluppo ed effetto

a) La metodologia della misura di miglioramento della qualità

La Room of Horrors è un training di simulazione attuabile a bassa soglia. La Room of Horrors viene installata in una camera dei pazienti o un locale per la preparazione dei medicinali. Mediante casi fittizi di pazienti e materiali più disparati (cartelle cliniche, medicinali ecc.) vengono messi in scena nel locale errori e rischi per la sicurezza dei pazienti. Il personale specializzato si reca a gruppi (interprofessionali) nel locale e, nel lasso di tempo prestabilito, cerca gli errori e i rischi nascosti. Nel successivo debriefing vengono comunicati gli errori, discusse le esperienze e tratte le conclusioni per la propria pratica. L'attuazione è descritta nei dettagli nell'allegato (manuale per lo svolgimento di una Room of Horrors).

Il training nella Room of Horrors intende sensibilizzare sui rischi della sicurezza dei pazienti e acuire la sensibilità per la situazione, in modo da tenere gli occhi aperti anche nella quotidianità per scorgere tali rischi e pericoli. Grazie alla ricerca consapevole di errori e pericoli sulla base di un caso fittizio di un paziente, tale competenza viene allenata, senza che le persone risentano però della gravità o del peso di un errore fatto personalmente. Il training in equipe può inoltre contribuire a una discussione comune e costruttiva sugli errori e orientare lo sguardo verso i ruoli di diversi specialisti o professioni in merito alla sicurezza dei pazienti. Oltre a sensibilizzare su pericoli concreti in materia di sicurezza dei pazienti, la Room of Horrors intende permettere pure di identificare potenziali di miglioramento e derivare misure di miglioramento. In tal modo la Room of Horrors diventa parte integrante del concetto di qualità interno all'ospedale (ciclo PDCA) per il campo d'azione.

Quale requisito minimo per svolgere la Room of Horrors occorre stabilire per scritto i seguenti aspetti:

È definito ...

- in quanti settori/reparti viene attuata una Room of Horrors
- quali sono i casi di pazienti (ad es. cardiocirurgia o geriatria) inscenati
- quali sono i gruppi professionali invitati (almeno due gruppi professionali e motivazione della scelta)
- quante equipe si recano nel locale
- da chi e quando viene eseguito il debriefing secondo le linee guida del debriefing
- quando e con quale strumento viene valutato lo svolgimento (da parte dei partecipanti)

Sulla base della valutazione e del debriefing occorre documentare per scritto le misure di miglioramento e la periodicità della ripetizione della Room of Horrors. In tale contesto valgono i seguenti requisiti minimi:

- è definita almeno una misura di miglioramento con un riferimento diretto all'obiettivo
- è definito l'intervallo per la ripetizione della Room of Horrors

Allegati alla metodologia delle misure di miglioramento della qualità

<https://patientensicherheit.ch/room-of-horrors/>

b) Margine di manovra

Per permettere un'attuazione a bassa soglia e semplice della Room of Horrors, il manuale mette a disposizione degli ospedali casi concreti di pazienti e descrizioni di errori e rischi come pure informazioni per la loro messa in scena. Questi ultimi possono essere impiegati tali e quali per l'attuazione, non è però necessario adottarne tutti i punti.

È possibile tener conto con modalità diverse delle esigenze individuali di istituzioni differenti.

- L'attuazione della Room of Horrors può sempre aver luogo tenendo conto di materiali e medicinali impiegati nell'istituzione in questione, di modo che il training possa svolgersi il più vicino possibile al lavoro quotidiano (ad es. allestimento di una cartella clinica secondo il sistema impiegato, adottando i medicinali descritti presenti sull'elenco dei medicinali in loco).

- La Room of Horrors può aver luogo in diversi locali, a seconda della dotazione dell'istituzione (ad. centro di simulazione, camera dei pazienti libera).
- È possibile aggiungere individualmente errori e pericoli, a seconda degli accenti che l'istituzione desidera porre su determinati argomenti o che considera particolarmente pertinenti per sé stessa. Tali argomenti possono provenire ad esempio dal CIRS.

L'esecuzione può essere organizzata in diverse modalità (ad es. ricerca degli errori in equipe esistenti o composte ad hoc vs. persone singole; esecuzione monoprofessionale o multiprofessionale).

c) Trasferibilità su altri reparti e/o ospedali

Il training nella Room of Horrors è concepito in maniera tale che per principio può essere applicato in ogni ospedale. Non è necessaria alcuna dotazione particolare che esuli dai materiali impiegati nella quotidianità. L'esecuzione è perciò possibile indipendentemente dalle circostanze strutturali.

Il training può essere svolto da un numero qualsiasi di operatrici specializzate e operatori specializzati. Un limite per preparare, coordinare e svolgere il training possono risultare i locali liberi e le risorse di personale esistenti (persona di riferimento per la ricerca degli errori e moderazione del debriefing).

Il manuale che funge da guida per l'esecuzione del training è disponibile in tre lingue (tedesco, francese, italiano).

d) Fase dello sviluppo

Autocertificazione: La misura di miglioramento della qualità...

<input checked="" type="checkbox"/> ...è stata sviluppata in modo da essere vicina alla pratica.	<input type="checkbox"/> ...ed è stata sperimentata da almeno un <u>progetto pilota</u> .	<input type="checkbox"/> non è adempiuta
	<i>Se le MMQ sono state attuate in almeno un ospedale o settore parziale di un ospedale e se sono state raccolte delle esperienze in merito, esse sono considerate un progetto pilota.</i>	

Il manuale è stato sviluppato in collaborazione con persone provenienti dalla pratica e pilotato in 13 ospedali svizzeri.

e) L'effetto desiderato sulla qualità di trattamento e/o sulla sicurezza delle/dei pazienti

Il training nella Room of Horrors intende raggiungere in particolare effetti di sensibilizzazione sulle persone partecipanti e rafforzare la sensibilità per la situazione riguardo a errori e rischi che mettono in pericolo un'assistenza sicura dei pazienti. Cercando rischi ed errori in modo cosciente e mirato, senza nel contempo avere mansioni di assistenza, s'intende raggiungere questo effetto e trasferirlo sulla quotidianità lavorativa di modo da riconoscere possibilmente per tempo i rischi insorti per la sicurezza dei pazienti e poterli allontanare. Contrariamente alle formazioni teoriche, è possibile vivere concretamente le situazioni in cui si manifestano pericoli nella quotidianità clinica. Quando si svolge a gruppi, è possibile rafforzare inoltre processi di apprendimento in equipe, quali ad esempio affrontare assieme gli errori. Tutto ciò in un'istituzione che organizza per le/i dipendenti il training in una Room of Horrors può contribuire a rafforzare la cultura della sicurezza, dell'apprendimento e della comunicazione.

Nel 2019 Sicurezza dei pazienti Svizzera ha valutato la realizzazione di Room of Horrors negli ospedali (Zimmermann et al., 2019). Vi hanno partecipato 959 operatrici e operatori in 13 ospedali. La valutazione conferma che il training è un metodo molto ben accetto per allenare la sensibilità delle operatrici e degli operatori per quanto riguarda le situazioni di pericolo nella sicurezza dei pazienti. Secondo i partecipanti la Room of Horrors è raccomandabile (il 98%) e

gli errori installati secondo loro erano pertinenti per il lavoro quotidiano (il 96%). Il 95% ha indicato di aver approfittato dello scambio di opinioni all'interno del gruppo. In media sono stati trovati 4.7 dei dieci errori installati.

In uno studio svolto negli USA con medici assistenti, il 69% delle/dei partecipanti un mese dopo il training ha affermato di essere più sensibile ai pericoli della sicurezza dei pazienti (Wiest et al., 2017).

Allegati in merito all'effetto o all'evidenza

Zimmermann Ch, Fridrich A, Schwappach DLB: Training Situational Awareness for Patient Safety in a Room of Horrors: An Evaluation of a Low-Fidelity Simulation Method. Journal of Patient Safety 2020.

Wiest K, Farnan J, Byrne E, et al. Use of simulation to assess incoming interns' recognition of opportunities to choose wisely. J Hosp Med 2017;12:493-7.

3. Attuazione e costi

a) Registro		
La MMQ prevede la tenuta di uno o più registri?	<input type="checkbox"/> Sì	<input checked="" type="checkbox"/> No

b) Certificazione		
La MMQ prevede una certificazione?	<input type="checkbox"/> Sì	<input checked="" type="checkbox"/> No

c) Licenze		
La MMQ prevede delle licenze (ad es. questionario, sistema IT)?	<input type="checkbox"/> Sì	<input checked="" type="checkbox"/> No

d) Stima dell'impiego di personale e della spesa economica per l'attuazione della misura di miglioramento della qualità		
<p>La Room of Horrors è un training di simulazione a bassa soglia e può essere realizzata a basso costo. Non è praticamente necessaria alcuna dotazione particolare.</p> <p>I costi risultano in particolare dal tempo necessario a) per la preparazione e il coordinamento e b) per la partecipazione al training stesso.</p> <p>Per la partecipazione a un training nella «Room of Horrors» per ogni persona possono essere calcolate circa le seguenti risorse di tempo. Si tratta di stime che variano a seconda di quanto è elaborata l'esecuzione:</p> <ul style="list-style-type: none">- 10 minuti istruzione- 20 minuti ricerca di errori nel locale- 15 minuti debriefing <p>Occorre una persona supplementare che istruisce i partecipanti e che è a disposizione in loco durante la ricerca degli errori e che dirige il debriefing in qualità di moderatrice.</p> <p>Il tempo necessario per la preparazione risulta difficile da stimare. Dipende molto dalle circostanze in loco e dall'esperienza che hanno le persone con questo genere di training. Un maggiore dispendio scaturisce inoltre dal fatto di dover o voler adattare i materiali alle circostanze locali. La preparazione comprende essenzialmente i punti seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none">- pianificare l'attuazione individuale nella propria istituzione		

- invitare i partecipanti e coordinare lo svolgimento
- preparare il locale e i materiali

4. Verifica dell'integrazione nel concetto sulla qualità interno all'azienda

L'organismo di controllo esterno verifica se la MMQ è integrata nel concetto interno sulla qualità (ciclo PDCA). Per verificare tale integrazione in modo costruttivo ed equo, qui di seguito sono stabiliti dei **criteri**.

I requisiti minimi definiti al punto 2a per la Room of Horrors sono documentati per scritto, ciò significa concretamente:

- la Room of Horrors è inserita nel proprio concetto sulla qualità
- lo svolgimento della Room of Horrors
- lo svolgimento del debriefing
- la valutazione del training da parte dei partecipanti
- l'identificazione del bisogno di agire e la derivazione di misure di miglioramento
- la periodicità della Room of Horrors

5. Proponente e conflitti d'interesse

Proponente (istituzione)	Fondazione per la sicurezza dei pazienti		
<i>Descrizione di eventuali conflitti d'interesse del proponente</i>			
<p>La Commissione federale per la qualità (CFQ) ha l'obiettivo di proseguire i programmi (Progress!) e progetti nazionali sovvenzionati dall'UFSP e di implementarli (obiettivo 2022-05): «Sulla base dei programmi nazionali progress! conclusi e della consultazione della Fondazione Sicurezza dei pazienti Svizzera ed eventualmente di altri esperti, la CFQ rivolge raccomandazioni alle parti delle convenzioni sulla qualità e alle autorità competenti sull'implementazione dei risultati scaturiti dai progetti e dai programmi nazionali. Propone criteri o indicatori capaci di riflettere il grado di avanzamento e il successo dell'implementazione.»</p> <p>Le domande di misure di miglioramento della qualità e lo sviluppo di criteri/indicatori vengono dunque concordati se del caso con la CFQ.</p>			
Autocertificazione	<input checked="" type="checkbox"/> Sì adempiuto	<input type="checkbox"/> Parzialmente adempiuto	<input type="checkbox"/> Non è adempiuto