Ministero della Salute

governo clinico sicurezza dei pazienti

Giornata di presentazione

Roma, 20 giugno 2014
Sala Auditorium, Ministero della Salute

Linee di indirizzo sugli strumenti per concorrere a ridurre gli errori in terapia farmacologica nell'ambito dei servizi erogati dalle Farmacie di comunità

Manuale elaborato dal Gruppo di lavoro "Implementazione della qualità e sicurezza dei servizi assistenziali erogati nelle Farmacie di comunità, di cui al D.D. 4-09-2012"

Ministero della Salute

governo clinico sicurezza dei pazienti

Giornata di presentazione

Roma, 20 giugno 2014
Sala Auditorium, Ministero della Salute

Qualità e Sicurezza

dei servizi assistenziali sul territorio

SUSANNA CIAMPALINI
MINISTERO DELLA SALUTE

NB!!

Roma, 20 giugno 2014
Sala Auditorium, Ministero della Salute

Giornata di presentazione

- ✓ **Sicurezza sul territorio**
- ✓ **Linee di indirizzo ridurre gli errori in terapia**
- ✓ **Strumenti**
- ✓ **Integrazione multiprofessionale, formazione,....**
- ✓ **Farmacia di comunità, farmacia dei servizi....**

La Farmacia: i servizi tradizionali

Farmacia di comunità

- dispensazione dei medicinali
- preparazione dei galenici
- corretta informazione e comunicazione al paziente
- segnalazione di reazioni avverse e eventi avversi
- collaborazione con MMG, PdF e con i professionisti delle strutture sanitarie
- partecipazione a progetti di educazione sanitaria
- ottimizzazione dei servizi e delle risorse disponibili
- .....

La Farmacia: in bilico tra servizi tradizionali e nuovi

cambiamenti

scenario epidemiologico
invecchiamento della popolazione
modificazioni di stili di vita
coinvolgimento nei processi di cura
continuità ospedale territorio
diffusione cure primarie
introduzione tecnologie
.....

mutate necessità

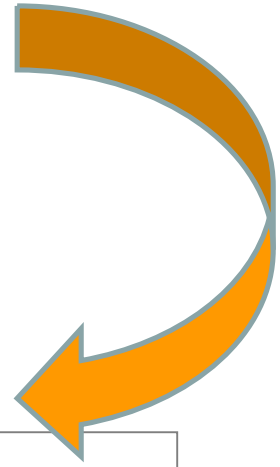
La Farmacia: in bilico tra servizi tradizionali e nuovi

necessità

Riorganizzazione percorsi di cura e assistenza sul territorio

spostamento della professione

modello farmaco centrico
modello paziente centrico



Centro socio sanitario polifunzionale

La Farmacia: in bilico tra servizi tradizionali e nuovi

occorre garantire:

Risposta adeguata ai Bisogni di salute

capillarità di accesso , ulteriori prestazioni , sviluppo di ulteriori competenze, formazione adeguata, collaborazione tra operatori sanitari, comunicazione, coinvolgimento pazienti,

....migliorare le condizioni di salute e prevenire gli errori in terapia

La Farmacia: in bilico tra servizi tradizionali e nuovi

Aderenza alle terapie farmacologiche

(2003) OMS identifica l'Aderenza alla terapia come uno dei pilastri fondamentali per la prevenzione della mortalità e per il contenimento dei costi dei sistemi sanitari

"la volontà" di seguire una terapia/cura decisa assieme al medico

il grado di effettiva coincidenza tra il comportamento individuale e le prescrizioni terapeutiche del medico che è tenuto a fornire istruzioni chiare e precise sull'uso dei farmaci

Fattori legati al paziente: dimenticanza, scarsa comprensione della terapia

Fattori legati alla condizione clinica: sintomi non evidenti

Fattori legati al trattamento terapeutico: preparazione difficoltosa, frequenza elevata di assunzione, effetti collaterali numerosi

STRUMENTI:

consulenza farmacista, diario terapia, supporti tecnologici, Medicine Use Review (MUR),....

La Farmacia: in bilico tra servizi tradizionali e nuovi

Prodotti «diversi dai medicinali»

convinzione di una minore tossicità o una maggiore sicurezza d'uso rispetto al farmaco, propensione a seguire terapie «non convenzionali»

Codice deontologico
Obiettivi automedicazione indicati OMS

STRUMENTI

Informazione ed educazione

- **vantaggi e limiti del ricorso a tali prodotti**
- **possibili benefici di una loro integrazione con la medicina tradizionale**
- **avvertenze d'uso, eventuali controindicazioni, interazioni con le terapie in corso, applicazioni terapeutiche facendo riferimento a dati validati dalla comunità scientifica**

- **valutare le informazioni raccolte dal paziente per ripristinare corrette aspettative nei confronti di "prodotti diversi dai medicinali"**
- **mettere in guardia dal rischio rappresentato dai prodotti contraffatti**
- **sottolineare come tutti gli interventi dell'automedicazione debbano essere inseriti in stili di vita corretti**

Integrazione multiprofessionale comunicazione

La Farmacia: in bilico tra servizi tradizionali e nuovi

La Comunicazione

Comunicazione tra operatori sanitari e persona assistita

Comunicazione tra operatori sanitari

un ruolo rilevante nella relazione tra professionisti e cittadino non solo per il dovere di rispettare il diritto all'informazione ma anche promuoverne l'empowerment

Clima positivo

STRUMENTI

codificare e concordare

Comunicazione strutturata tra i professionisti che si rapportano con i pazienti, familiari e caregiver

sistema informativo

tecnologie

Carente informazione:
condizioni clinico- assistenziali
dati anamnestici rilevanti
prescrizioni diagnostico terapeutiche

integrazione multiprofessioanle e multidisciplinare

La Farmacia: in bilico tra servizi tradizionali e nuovi

La Comunicazione

Comunicazione tra operatori sanitari e persona assistita

relazione tra professionista e persona assistita
capire la situazione psico sanitaria sociale
diversità degli interlocutori
molteplicità sfumature

STRUMENTI

- **Linguaggio semplice**
- **Spazi e tempi**
- **Sistema informativo per lo scambio di informazioni**
- **Formazione**

Educazione terapeutica: (OMS) è un percorso per «aiutare la persona.. e la sua famiglia a comprendere la malattia e il trattamento.....»

La Farmacia: in bilico tra servizi tradizionali e nuovi

Counseling

L'attività di Counseling in ambito sanitario è svolta dal Counselor (psicologo, medico, farmacista, infermiere, altro professionista) che aiuta il paziente ad affrontare con maggiore consapevolezza le problematiche correlate allo proprio stato di salute e superare le difficoltà per modificare comportamenti dannosi

STRUMENTI

- Aderenza alle terapie
- ADI
- Controllo e monitoraggio farmaci
- «Rimedi» naturali
- Benessere psico fisico
- Controllo «rimedi» prescritti

Selfcare" non vuol dire "no care": anche quando si acquista un OTC, chiedere un consiglio al farmacista è sempre la scelta più sicura

La Farmacia: nuovi servizi

Tecnologie: Telemedicina. Applicazioni

- equità di accesso alle cure (assicurata dalla possibilità di un'assistenza in aree remote del Paese come mare, piccole isole, aree rurali poco collegate ma anche carceri)
- qualità dell'assistenza (garantisce una continuità delle cure direttamente alla casa del paziente)
- efficienza (rende continua la comunicazione tra i diversi attori riducendo anche il ricorso all'ospedalizzazione)

Tecnologie e integrazione multiprofessionale

Misurazioni di determinati parametri
Disposizione strumenti e apparecchi

STRUMENTI

Telesalute utile alla medicina del territorio nella gestione della cronicità (Telemonitoraggio) supportare i programmi di gestione della terapia e per migliorare l'informazione del paziente

Modello regionale

Struttura sanitaria

Farmacia ⇄ MMG e PdF

La Farmacia: in bilico tra servizi tradizionali e nuovi

IL MONITORAGGIO SUL TERRITORIO I SISTEMI DI SEGNALAZIONE ADR E ADE

riconoscere culturalmente e professionalmente il valore della segnalazione come azione di collaborazione in un percorso di monitoraggio continuo dei farmaci e della loro sicurezza

Il farmacista di comunità ha un ruolo previlegiato nell'intercettare e venire a conoscenza di errori in terapia

Le segnalazioni provengono anche dagli stessi assistiti che possono richiedere aiuto alle Farmacie aperte al pubblico, per la compilazione dell'apposito modulo

STRUMENTI

- ✓ **partecipare al sistema di FV tramite l'invio delle schede di segnalazioni delle ADR**
- ✓ **partecipare alle iniziative di formazione e informazione da parte delle ASL, Regioni sui sistemi di segnalazione**
- ✓ **acquisire competenze specifiche in tema di sicurezza delle cure**
- ✓ **far parte di gruppi di analisi degli eventi avversi da farmaci**
- ✓ **implementazione delle Raccomandazioni ministeriali (Raccomandazione per la prevenzione degli errori in terapia con farmaci LASA)**
- ✓ **fornisce un corretto orientamento alla scelta terapeutica del paziente**
- ✓ **monitora il consumo OTC (annotando dettagli demografici e motivazioni di acquisto)**

La Farmacia: i nuovi servizi

La Farmacia può rivelarsi un presidio di importanza vitale in caso di emergenza e di primo soccorso, soprattutto in alcune aree rurali e montane, nelle piccole isole, o in situazioni di rilevante afflusso di popolazione, e quindi, all'uopo, è necessario regolamentarne in maniera dettagliata l'integrazione con la rete di emergenza e provvedere alla dotazione di defibrillatori semiautomatici e all'addestramento del personale

decreto ministeriale 18 marzo 2011 "Determinazione dei criteri e delle modalità di diffusione dei defibrillatori automatici di cui all'articolo 2, comma 46, della Legge n. 191/2009"

decreto 16 dicembre 2010 " Disciplina dei limiti delle condizioni delle prestazioni analitiche di prima istanza, rientranti nell'ambito dell'autocontrollo .... e per le indicazioni tecniche relative ai dispositivi strumentali ai sensi ... del decreto legislativo n. 153 del 2009"
(GU 57 del 10-03-2011): art.3 ...presso le Farmacie siano utilizzabili dispositivi semiautomatici per la defibrillazione, nel rispetto di quanto previsto dalla Legge 3 aprile 2001 n. 120 e s.m. e dell'Accordo Stato Regioni del 27 febbraio 2003

Decreto Legislativo 3 ottobre 2009, n. 153, e successivi Decreti attuativi (pubblicati in Gazzetta Ufficiale tra il 2011 e il 2012) indicano la tipologia di prestazioni e le attività delle Farmacie di comunità considerate “strutture di servizio”.

I nuovi servizi assicurati dalle Farmacie nell'ambito del Servizio sanitario nazionale, nel rispetto di quanto previsto dai Piani socio-sanitari regionali e previa adesione del titolare della farmacia, concernono:

ADI PARTECIPAZIONE A SUPPORTO DELLE ATTIVITÀ DEL MMG O DEL PDF:

1) la dispensazione e la **consegna domiciliare di farmaci** e dispositivi medici necessari
2) la preparazione, nonché la **dispensazione al domicilio delle miscele per la nutrizione** artificiale e dei **medicinali antidolorifici**, nel rispetto delle relative norme di buona preparazione e di buona pratica di distribuzione dei medicinali e nel rispetto delle prescrizioni e delle limitazioni stabilite dalla vigente normativa
3) la **dispensazione per conto** delle strutture sanitarie dei farmaci a distribuzione diretta
4) la messa a disposizione di operatori socio-sanitari, di **infermieri e di fisioterapisti**, per la effettuazione, a domicilio, di specifiche prestazioni professionali richieste dal medico di famiglia o dal pediatra di libera scelta ....

B. collaborazione alle **iniziative finalizzate** a garantire il **corretto utilizzo dei medicinali** prescritti e il relativo monitoraggio, a favorire l'**aderenza** dei malati alle terapie mediche, anche attraverso la partecipazione a specifici programmi di farmacovigilanza

C. **erogazione di servizi di primo livello**, attraverso i quali le farmacie partecipano alla realizzazione dei programmi di **educazione sanitaria e di campagne di prevenzione** delle principali patologie a forte impatto sociale, rivolti alla popolazione generale ed ai gruppi a rischio e realizzati a livello nazionale e regionale, ricorrendo a modalità di informazione adeguate al tipo di struttura e, ove necessario, previa formazione dei farmacisti che vi operano

Decreto Legislativo 3 ottobre 2009, n. 153, e successivi Decreti attuativi (pubblicati in Gazzetta Ufficiale tra il 2011 e il 2012) indicano la tipologia di prestazioni e le attività delle Farmacie di comunità considerate “strutture di servizio”.

La Farmacia: i nuovi servizi

D. **l’erogazione di servizi di secondo livello** rivolti ai singoli assistiti, in coerenza con le linee guida ed i percorsi diagnostico-terapeutici previsti per le specifiche patologie, su prescrizione dei medici di medicina generale e dei pediatri di libera scelta, anche avvalendosi di personale infermieristico, prevedendo anche l'inserimento delle farmacie tra i punti forniti di defibrillatori semiautomatici

E. l’effettuazione presso le Farmacie, nell’ambito dei servizi di secondo livello di cui alla lettera d), di **prestazioni analitiche di prima istanza rientranti nell’ambito dell’autocontrollo** nei limiti e alle condizioni stabilite con decreto … restando in ogni caso esclusa l’attività di prescrizione e diagnosi, nonché il prelievo di sangue o plasma mediante siringhe o dispositivi medici

F. la effettuazione di attività attraverso le quali nelle farmacie gli assistiti possano **prenotare prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale** presso le strutture sanitarie pubbliche e private accreditate, e provvedere al pagamento delle relative quote di partecipazione alla spesa a carico del cittadino, nonche' ritirare i referti relativi a prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale effettuate presso le strutture sanitarie pubbliche e private accreditate

LA FARMACIA: PRESTAZIONI PROFESSIONALI

Valenza sanitaria

follow-up sistematico, personalizzato e continuativo nel tempo senza modificare le proprie abitudini di vita e conservando la propria routine lavorativa e sociale

aspetti rilevanti soprattutto se collegati a persone anziane e fragili

Locali e apparecchiature idonei

Servizi di II livello per la misurazione della pressione arteriosa e dell'attività cardiaca

Effettuazione di ECG con modalità di Telecardiologia da effettuarsi in collegamento con Centri di cardiologia accreditati dalla regione

Test di autodiagnostica misurazione glicemia, colesterolo, trigliceridi,...

L'ACCERTAMENTO DIAGNOSTICO NON POTRÀ SOSTITUIRE ALLA VALUTAZIONE CLINICA

LA FARMACIA: PRESTAZIONI PROFESSIONALI

A VALENZA COMUNICATIVA, RELAZIONALE E EDUCATIVA

riguardano tutti gli aspetti della risposta ai bisogni di cura riconducibili agli stili di vita, alla prevenzione (campagne di screening, campagne vaccinali), all'aderenza al progetto terapeutico assistenziale, al Counseling, al Consulting, alle modalità di accesso alla rete dei servizi, di acquisizione di dispositivi medici e prodotti , alle modalità di compilazione di richieste varie o di istruzione di pratiche amministrative (esenzione ticket).

La Farmacia: in bilico tra servizi tradizionali e nuovi

Continuità Ospedale Territorio = **Continuità assistenziale**

varie problematiche → ***invecchiamento della popolazione, aumento delle malattie croniche cambiamento progressivo dell'organizzazione sanitaria***

spostamento nel territorio di gran parte della gestione delle patologie sviluppo delle cure primarie

inserisce appieno la Farmacia dei servizi con una serie di attività, alle quali concorrono medici di famiglia, infermieri, farmacisti e operatori sanitari ospedalieri, al fine di prevenire gli errori in terapia

La Farmacia: in bilico tra servizi tradizionali e nuovi

Continuità Ospedale Territorio = Efficacia del percorso dimensioni della continuità

1. Informativa = scambio informazioni

2. Relazionale= tra operatori sanitari e tra operatori sanitari e persona assistita

2. Integrativa= a livello istituzionale, gestionale, professionale

Integrazione = complementarietà pianificata di interventi afferenti a competenze e/o ambiti assistenziali distinti

La Farmacia: in bilico tra servizi tradizionali e nuovi

Continuità Ospedale - Territorio

Gestione della terapia farmacologica

STRUMENTI

informazione ed educazione

cittadini anziani, pazienti oncologici

indicazioni precise e consigli per:
-- facilitare la conservazione e l'assunzione dei farmaci (ad esempio, usare calendari, orologi, diari su cui annotare le informazioni necessarie).
-- interferenza tra alcuni farmaci e il cibo
-- errori con l'uso dei farmaci LASA

attivazione di una rete

flussi informativi da e verso i diversi contesti assistenziali coinvolti nella risposta ai bisogni di cura dell'assistito

comunicazione

efficace e tempestiva

integrazione multiprofessionale

La Farmacia: in bilico tra servizi tradizionali e nuovi

RICONCILIAZIONE FARMACOLOGICA

La Riconciliazione della terapia farmacologica è un processo che ha come scopo principale la prevenzione degli errori durante la transizione del paziente da un assetto assistenziale ad un altro, comprendendo anche il proseguimento della terapia farmacologica a domicilio dello stesso.

Tramite la Riconciliazione, il medico può valutare attentamente l'opportunità del prosieguo del trattamento farmacologico in atto e la compatibilità con quello indicato per la nuova e specifica circostanza.

I farmacista di comunità, per quanto di sua competenza, può affiancare il medico nella gestione delle cure sul territorio facilitato in questo caso dall'uso di un sistema informatizzato tra ospedale e territorio, come già da tempo attuato in diversi Paesi europei.
(Ricetta elettronica, FSE)

La Farmacia: in bilico tra servizi tradizionali e nuovi

EDUCAZIONE E PREVENZIONE

USO SICURO DEI FARMACI
FARMACI E GRAVIDANZA, ALLATTAMENTO
CAMPAGNA DI SENSIBILIZZAZIONE CONTRO I RISCHI CARDIOVASCOLARI
FARMACI E BCPO
FARMACI E DIABETE
L'ARMADIETTO DEI FARMACI
FARMACI: COSA PORTARE IN VACANZA
CAMPER FARMACIA: FARMACIA MOBILE
ALLATTAMENTO AL SENO
GUIDA USO FARMACI MINISTERO SALUTE
.....

La Farmacia: in bilico tra servizi tradizionali e nuovi

EDUCAZIONE E PREVENZIONE

Tutela della salute

Rispetto per la persona assistita

Qualità e Sicurezza delle prestazioni offerte

Trasparenza intesa come lo sforzo per instaurare con le persone assistite un rapporto di fiducia

Competenze professionali e ulteriori

Collaborazione con i medici di base e le strutture sanitarie

La Farmacia: in bilico tra servizi tradizionali e nuovi

FORMAZIONE e AGGIORNAMENTO

Prestazione professionale efficace

- **Competenze comunicativo – relazionali integrate da competenze tecnico scientifico e specifiche per la sicurezza dei pazienti**

- **La cultura della sicurezza richiede innanzitutto competenza da parte dei professionisti che devono avere conoscenza dei fattori tecnici, organizzativi, ambientali ed umani che concorrono a determinare gli eventi avversi**

Ripensare ad un nuovo percorso formativo

La Farmacia: in bilico tra servizi tradizionali e nuovi

RESPONSABILITà PROFESSIONALE

9.1. La *nuova* Farmacia e la responsabilità professionale

La trasformazione delle Farmacie in nuovi *Centri di servizi socio-sanitari*, in cui diversi professionisti sanitari operano al servizio dei pazienti, incide inevitabilmente anche sul profilo della responsabilità degli operatori coinvolti nel processo di cura ed assistenza.

Sebbene attualmente il concetto di **"responsabilità d'équipe"** sia giuridicamente riferito all'ambito sanitario, collegandosi allo scenario intraoperatorio, si può tuttavia provare a mutuare tale concetto per descrivere il nuovo assetto delle responsabilità con specifico riferimento alla Farmacia dei servizi.

Oltre ai precisi obblighi già fissati dalle normative riguardanti il settore dei medicinali e l'esercizio della professione nonché dai principi generali dettati dal nostro ordinamento, la **disciplina prevista dal decreto legislativo 153/2009 e dai decreti ministeriali attuativi c**ontiene anche alcune specifiche disposizioni in materia di responsabilità.

FARMACIA

Comunicazione
Informazione
Educazione
Collaborazione
Formazione e aggiornamento
Erogazione
Istituzioni
Regioni
Società scientifiche
Professionisti
Pazienti

Centro socio sanitario polifunzionale

Grazie per l'ascolto

Susanna Ciampalini
s.ciampalini@sanita.it