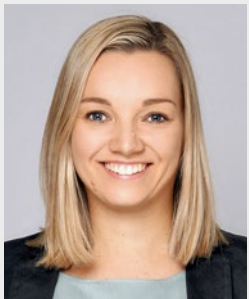


Nuovo ufficio di mediazione per le/i pazienti

Franziska Fausch La Fondazione Organizzazione Svizzera dei Pazienti OSP accoglie i reclami e le richieste di consulenza delle/dei pazienti che hanno avuto esperienze negative con i fornitori di prestazioni. La Commissione etica e di ricorso (CER) dell'ASE elabora i reclami che riceve dai membri dell'associazione o dalle/dai loro pazienti. Già da tempo la CER aveva l'esigenza di essere supportata da un ufficio esterno.



Susanne Gedamke
Direttrice OSP
susanne.gedamke@spo.ch

Susanne Gedamke è da due anni e mezzo direttrice della fondazione di utilità pubblica OSP. Gabriella Zehnder è membro dell'associazione professionale ed è impegnata nella CER da quattro anni. Entrambe conoscono le difficoltà che le/i pazienti e le/i rappresentanti delle professioni sanitarie devono affrontare quando un trattamento non si svolge nel modo desiderato. La CER viene consultata circa dieci volte all'anno. Sempre più spesso riceve anche richieste che esulano dalle sue capacità e conoscenze. Per questo motivo, a settembre 2022, le rappresentanti e i rappresentanti dell'OSP e dell'ASE hanno valutato le possibili sinergie. A partire dal 1° gennaio del 2023 l'OSP accoglierà i reclami delle/dei pazienti nei confronti di ergoterapiste/i.

gersi direttamente alla CER; una possibilità che è stata utilizzata in diverse occasioni.

Signora Gedamke, quali servizi offre l'OSP?

Susanne Gedamke: L'OSP offre alle pazienti e ai pazienti consulenze su questioni relative al loro trattamento e all'assistenza nel sistema sanitario. Facciamo distinzione tra consulenza diretta e consulenza indiretta. Nel caso della consulenza diretta, le pazienti e i pazienti possono rivolgersi direttamente a noi con le loro richieste e generalmente prenotano un appuntamento di trenta minuti tramite il nostro sito web o telefonicamente. La consulenza si svolge al telefono o in videochiamata, talvolta anche sul posto. La consulenza indiretta copre un settore di servizi molto ampio dell'OSP. Se molti elementi indicano che qualcosa in un trattamento non è andato come doveva, procediamo con un cosiddetto accertamento medico preliminare. In altri termini, la paziente o il paziente stesso, il suo avvocato o la sua assicurazione di protezione giuridica ci incarica di scoprire se ci sia stato un errore nel trattamento e se questo sia giuridicamente rilevante. Si tratta di una sorta di «lavoro da detective». Ci facciamo consegnare la cartella clinica completa della persona interessata e la controlliamo sulla base di domande specifiche per individuare un errore nel trattamento. Ovviamente il tutto avviene in collaborazione con la paziente o il paziente.

Può farci degli esempi concreti di richieste di cui l'OSP si occupa?

SG: Le richieste riguardano questioni molto varie. Nella maggior parte dei casi si tratta di risolvere dei conflitti, vale a dire le pazienti e i pazienti credono che ci sia stato un errore nel trattamento e ci chiedono di accertarlo. Spesso ci vengono poste domande di carattere orientativo, del tipo a chi rivolgersi nel caso in cui si necessita di una seconda opinione oppure su cosa fare se ci sono errori nella fattura. Tante volte si tratta anche di ascoltare le pazienti e i pazienti, se,



Gabriella Zehnder
Ergoterapista
gzehnder@magnet.ch

«Ergoterapia»: Signora Zehnder, qual è la funzione della Commissione etica e di ricorso?

Gabriella Zehnder: La Commissione etica e di ricorso tratta le richieste e i reclami in relazione con il codice deontologico dell'ASE. Questo codice di deontologia fu approvato nel maggio 2011 dall'Assemblea dei delegati, dopo ampia consultazione. La CER ha inoltre il compito di informare i membri sul codice deontologico e di sensibilizzarli al riguardo.

Può dirci quali sono le tipiche situazioni per le quali le pazienti e i pazienti si rivolgono alla CER?

GZ: Spesso si tratta di pazienti o loro familiari che si lamentano per il comportamento non professionale delle e degli ergoterapisti oppure di questioni riguardanti i metodi di trattamento o le fatture. Abbiamo poi anche terapeuti che ci chiedono quale sia il comportamento etico corretto da adottare in determinate situazioni.

Sono sempre le ergoterapiste e gli ergoterapisti a inoltrare i reclami o possono farlo anche direttamente le pazienti e i pazienti?

GZ: Sul sito web dell'ASE è disponibile un modulo online che finora ha permesso alle/ai pazienti di rivol-

come spesso capita, non si sentono presi in considerazione dal professionista curante, senza che questo significhi necessariamente che abbiano subito delle cure mediche scorrette.

A partire dal 1° gennaio 2023 l'OSP, in qualità di ufficio di mediazione, accoglierà i reclami delle pazienti e dei pazienti nei confronti di membri dell'ASE, quindi di ergoterapiste ed ergoterapisti. Perché è necessario questo ufficio di mediazione?

SG: Tanto per le pazienti e i pazienti quanto per le figure professionali è spesso molto utile che a prendere posizione su un caso sia una figura professionale neutrale e non coinvolta nel trattamento. Per la clientela l'indipendenza delle nostre consulenze gioca un ruolo fondamentale. D'altro canto, per le figure professionali è un sollievo potersi rivolgere a noi in caso di conflitto. Spesso riusciamo a giungere a una descalazione. Se si è verificato qualcosa di veramente grave, abbiamo la possibilità di seguire il caso nell'interesse della o del paziente. Disponiamo di una rete molto ampia di medici specialisti e avvocati su cui fare affidamento.

Perché l'OSP è una partner adatta all'ASE?

SG: Cooperare con un'organizzazione come l'OSP denota la propensione dell'ASE per una cultura dell'errore trasparente. Non bisogna mai dimenticare che il

nostro sistema sanitario non è esente da errori, come non lo sono altri sistemi e che ciò che è fondamentale è saperli gestire. Accettando che sia un'organizzazione indipendente a occuparsi dei reclami, i fornitori di prestazioni mostrano un atteggiamento aperto e costruttivo verso gli errori, il che alla fine va anche a beneficio delle pazienti e dei pazienti.

Come arrivano i reclami all'OSP?

SG: Le pazienti e i pazienti, se hanno la sensazione che qualcosa sia andato male, possono contattarci direttamente e fissare un normale appuntamento per una consulenza. L'unica differenza di una cooperazione come ufficio di mediazione riguarda il finanziamento: in questo caso l'ASE finanzia un certo numero di consulenze.

Cosa succede con questi reclami?

SG: Per i casi gravi inoltriamo i reclami in forma anonimizzata direttamente all'ASE, per il resto stiliamo un rapporto periodico sul numero di reclami ricevuti e sulle questioni trattate.

Qual è il vantaggio di rivolgersi all'OSP per un reclamo anziché alla CER?

GZ: I membri dell'ASE lavorano a titolo volontario e la conseguenza è che per elaborare un reclamo impie-



© Adobe Stock

Le/i consulenti dell'OPS hanno una formazione infermieristica o medica e possono contare su anni di esperienza nel settore sanitario. Danno consiglio in modo indipendente a proposito di domande sui diritti di paziente e sui trattamenti.

gano un po' più di tempo. L'OSP è un ente che dispone delle risorse necessarie per occuparsi in modo rapido e completo delle richieste e dei reclami che riceve.

SG: È proprio così, dato che la nostra principale attività è il trattamento dei reclami. Il nostro personale di consulenza ha molta esperienza con le richieste della clientela e in casi controversi sa adottare la procedura corretta, decidendo ad esempio se abbia senso o meno dare seguito a un reclamo. Un'altra importante differenza risiede nella neutralità dell'OSP.

Quali sono i possibili ostacoli?

GZ: L'OSP non tratta le questioni legate al codice deontologico dell'ASE e quindi è importante che vi sia una buona collaborazione e che le consulenti e i consulenti dell'OSP si consultino con l'ASE qualora venga messa in dubbio la professionalità dell'operato di una o un ergoterapista.

SG: Se creiamo un ufficio di mediazione con i fornitori di prestazioni è importante comunicare bene. Il fatto che le pazienti e i pazienti si rivolgano a noi non dipende dalla frequenza degli errori, ma da quanto sia conosciuta la nostra offerta. Se i fornitori di prestazioni informano proattivamente le pazienti e i pazienti sulla possibilità di usufruire di una consulenza dell'OSP, generalmente l'offerta viene anche utilizzata. Talvolta prevale il timore di avere contatti con l'OSP e alcuni medici sono ad esempio cauti nell'indirizzarvi le proprie e i propri pazienti. Ciò è dovuto al fatto che l'OSP, in presenza di un grave errore nel trattamento, potrebbe sostenere una paziente o un paziente in un processo giuridico. Tuttavia queste riserve sono ingiustificate, poiché di regola cerchiamo di moderare la situazione invece di incoraggiare la paziente o il paziente a intraprendere un'azione legale, che tra l'altro è possibile solo in rari casi.

Che cosa succede se un membro dell'ASE si lamenta di un o una collega di lavoro?

GZ: Richieste e reclami di membri dell'ASE nei confronti di altri membri dell'ASE resteranno di competenza della CER. Attualmente si sta discutendo se a lungo termine sia opportuno esternalizzare tali questioni, nel senso di ricorrere a un ufficio di mediazione esterno. SG: Esatto, al momento non ci occupiamo di questo

tipo di consulenza e siamo esclusivamente competenti per le pazienti e i pazienti.

Signora Zehnder, di questo servizio possono usufruire tutte le ergoterapiste e gli ergoterapisti o soltanto i membri dell'associazione?

Il servizio è a disposizione di tutte le ergoterapiste e di tutti gli ergoterapisti, che siano o meno membri dell'ASE. Non ha inoltre alcuna importanza se i reclami sono nei confronti di un membro dell'ASE o di ergoterapiste ed ergoterapisti non facenti parte dell'associazione.

Signora Gedamke, i servizi dell'OSP sono a pagamento. L'ASE partecipa ai costi?

SG: Sì, all'anno l'ASE finanzia otto consulenze da trenta minuti per pazienti provenienti dall'ergoterapia.

Quando farete un primo bilancio?

SG: Per la fase pilota abbiamo deciso di rimanere in stretto contatto e di scambiarci costantemente informazioni sui reclami.

GZ: Inoltre è prevista una riunione all'anno, durante la quale la segretaria generale dell'ASE, la presidente dell'OSP e i rappresentanti e le rappresentanti della CER si scambieranno opinioni e informazioni.

Credo che per una valutazione e un primo bilancio indicativo dovremo aspettare la fine del 2023.

SG: Per allora il bilancio ci mostrerà se e in quale forma l'offerta è stata utilizzata e quale dovrà essere la sua evoluzione futura.

Informazioni e contatto:
OSP Organizzazione Svizzera dei pazienti
+41 44 252 54 22
info@spo.ch

Informazioni sulla Commissione etica e di ricorso (CER) et contatto:
In tedesco: www.ergotherapie.ch > Verband > Ethik- und Beschwerderat
In francese: www.ergotherapie.ch > association > commission d'éthique et de recours

Die deutsche Version des Artikels wurde in der Februar-Ausgabe der «Ergotherapie» publiziert.
La version française de cet article a été publiée dans l'édition du mois de février de l'«Ergotherapie».

Per la clientela l'indipendenza delle nostre consulenze gioca un ruolo fondamentale.