

**Muri, 19 marzo 2009**

## **Gestione della mortalità quale criterio di qualità**

### **Situazione iniziale e atteggiamento di base**

Anche in periodi di pressione sui costi e concorrenza sempre più apra nella sanità, le cliniche private vogliono restare un luogo pensato anche per le persone morenti. Il trasferimento o l'allontanamento dei pazienti morenti per motivi statistici o di graduatoria sono inaccettabili.

Indipendentemente dal paziente e dal suo stato di salute, gli elementi prioritari devono essere il trattamento e la cura adeguati dei pazienti. Ciò presuppone anche una gestione qualificata della mortalità. La misurazione del tasso di mortalità rappresenta solo un aspetto parziale.

### **Decisione**

Sulla scia delle numerose richieste di pubblicare i tassi di mortalità, l'associazione delle Cliniche private svizzere ha deciso di elaborare delle basi o dei contenuti per permettere agli stabilimenti di elaborare delle direttive per una "gestione della mortalità".

### **Motivazione**

Il tasso di mortalità di un ospedale di per sé non dice nulla sulla qualità delle cure. Un confronto dei tassi di mortalità tra gli ospedali senza ulteriori commenti può avere conseguenze fatali per gli stabilimenti e per i pazienti. Misconosce il morire e la morte quale fase terminale della vita.

Il tasso di mortalità degli ospedali è fortemente influenzato dal ventaglio di trattamenti nonché dalla gravità e dalla struttura dei pazienti (soprattutto l'età e lo stato di salute). Nella stragrande maggioranza dei casi, il ricorso a prestazioni sanitarie aumenta con l'aumentare dell'età e il degradarsi dello stato di salute. Molti pazienti fanno ricorso a prestazioni ospedaliere solo in età avanzata, al termine della vita, prima di morire.

La gestione della mortalità delle Cliniche private svizzere va intesa come parte integrante della gestione della qualità dello stabilimento e deve assicurare alla persona morente, al paziente e ai famigliari un passaggio dignitoso dalla vita alla morte. Il trattamento e la cura adeguati dei pazienti (morenti) presuppongono alcuni elementi, come la gestione degli errori (ad esempio CIRS, conferenze sulla mortalità e sulla morbidità). È così possibile prevenire gli errori diagnostici e terapeutici critici e garantire un continuo miglioramento.

Qui di seguito sono descritti i contenuti che una clinica capace di "gestire" la mortalità deve soddisfare adottando delle direttive a livello di stabilimento:

- a) elementi strutturali della gestione della mortalità
- b) elementi procedurali della gestione della mortalità (in caso di decesso)
- c) lista di controllo per i superstiti

### **Elementi strutturali della gestione della mortalità (lista di controllo)**

- Personale competente sufficientemente qualificato e formato
- REA 24 ore su 24 – reperibilità
- CIRS e sistema interno di segnalazione degli errori
- Conferenze sulla mortalità e sulla morbidità (MOMO)
- Registrazione dell'appartenenza religiosa al momento del ricovero
- Indirizzi degli interlocutori delle comunità religiose (parroco, pastore, rabbino, imam..)
- Disposizioni di "ultima volontà" (ad esempio "Rianimazione nessuna / medica / totale", ad esempio chieste al momento del ricovero)
- Pianificazione della procedura in caso di decesso per medicina, cure, amministrazione
- Accompagnamento alla morte per i pazienti morenti e i famigliari nonché i collaboratori (eventualmente presenza di un care team)
- Briefing/assistenza di medici, personale curante, padre spirituale del reparto
- Direttive cantonali o comunali in caso di decesso e certificato di morte ufficiale
  - Cantone
    - Ad esempio Grigioni: <http://www.gesundheitsamt.gr.ch/download/aerztliche-todesbescheinigung.pdf>
    - Ad esempio Zurigo: [http://www.zuercher-internisten.ch/vzi\\_new/fileadmin/templates/multiflex3/daten/Formulare/Aerztliche\\_Todesbescheinigung.pdf](http://www.zuercher-internisten.ch/vzi_new/fileadmin/templates/multiflex3/daten/Formulare/Aerztliche_Todesbescheinigung.pdf)
  - Comune / ufficio dello stato civile: direttive specifiche
- Gestione degli effetti personali/oggetti di valore (orologi, anelli, contanti) e contenuto della cassetta di sicurezza
- Informazione ai famigliari: chi informa come?
- Informazione ai pazienti dell'ospedale (compagno di camera)
- Informazione a medico di famiglia / specialista / cassa malati: chi informa come?
- Feedback dei famigliari all'ospedale sulle circostanze del decesso
- Luogo dignitoso dove comporre la bara
- Indirizzo pompe funebri

- Documenti informativi per i famigliari: compiti dopo il decesso (quale documento è consegnato ai famigliari)
- Modalità di fatturazione dopo un decesso
- Statistica dei decessi, certificato di morte ufficiale
- Documenti di valutazione per il colloquio di servizio, se necessario analisi degli errori e proposte di miglioramento, feedback ai famigliari

## **Elementi procedurali della gestione della mortalità (in caso di decesso)**

1. Comunicazione al medico competente (medico di servizio)
2. Accertamento del medico di servizio "decesso"
3. Informazione interna (importante: telefonista)
  - a. Primario
  - b. Cure
  - c. Amministrazione
  - d. Altri servizi
4. Necropsia da parte del medico competente e compilazione del certificato di morte
  - Morte naturale
  - Morte improvvisa o non naturale: notifica ai servizi ufficiali (polizia / pubblico ministero / medico ufficiale ...)
5. Informazione ai famigliari
6. Informazione all'ufficio dello stato civile (giorni lavorativi + fine settimana)
7. Informazione alle pompe funebri
8. Composizione della bara in camera o in luogo apposito
  - a. Asportazione degli apparecchi (pacemaker in caso di cremazione)
  - b. Lavaggio
  - c. Capelli pettinati / occhi chiusi / mascella fissata
  - d. Camicia / cuscino / coperta
  - e. Apporto di aria fresca / spegnere il riscaldamento
9. Compilazione e invio dei certificati di morte per il Comune e/o altre autorità
10. Organizzazione del trasporto del cadavere
  - a. Pompe funebri
  - b. Ora
  - c. Destinazione
11. Sgombero della camera del paziente
  - a. Rispetto della pietà e dei desideri dei famigliari
  - b. Effetti personali, elenco, doppia firma
  - c. Blocco o liberazione della camera
12. Consegna degli effetti personali con l'elenco ai famigliari in cambio di una firma
13. Regolamentazione delle finanze e dei depositi di valore con i famigliari in cambio di una firma
14. Informazione ai collaboratori
15. Informazione ai pazienti / vicini di camera
16. Informazione ai medici esterni coinvolti (medico di famiglia / ospedale / specialista...)
17. Fatturazione
18. Documentazione dell'evento, se necessario
  - a. Cartella clinica
  - b. Statistica dei decessi
  - c. Comunicazioni interne
  - d. CIRS
  - e. Segnalazione interna degli errori
19. Analisi dell'evento decesso

- a. Colloquio di servizio
  - b. Se necessario, analisi degli errori e proposte di miglioramento
  - c. Feedback dei famigliari
20. Preparazione di tutti i documenti scritti
- a. Certificato medico di decesso
  - b. Documenti di notifica (Comune / Cantone / polizia)
  - c. Norme concernenti l'autopsia
21. Preparazione di tutte le analisi
- a. CIRS
  - b. Statistica dei decessi
  - c. Sistema interno di segnalazione degli errori
22. Elenchi di indirizzi – cancellazione dell'indirizzo del defunto

### **Lista di controllo per i superstiti**

- In caso di decesso avvisare un medico affinché possa constatare la causa del decesso.
- Organizzare il trasporto del cadavere nel luogo dove è composta la bara, eventualmente tramite l'ufficio di stato civile.
- Consegnare all'ufficio di stato civile del luogo del decesso il certificato medico di decesso assieme al libretto di famiglia, affinché possa rilasciare l'autorizzazione di sepoltura.
- Per la sepoltura o la cremazione bisogna contattare dapprima l'ufficio dello stato civile, affinché coordini le operazioni necessarie. Comunicare all'ufficio dello stato civile dove e quando avverrà la sepoltura e se è prevista la sepoltura o la cremazione in modo da preparare la tomba/il loculo con l'iscrizione.
- Solo una volta nota la data si può discutere con il parroco della sepoltura o della posa dell'urna. Si può anche pubblicare sul giornale un annuncio funebre.
- L'assunzione dei costi va chiarita con l'ufficio di stato civile.

L'ufficio di stato civile trasmette automaticamente la notifica del decesso ai seguenti uffici:

- Controllo degli abitanti
- Tassazioni
- AVS/AI
- Notaio
- Luoghi di attinenza
- Caposezione o ufficio della protezione civile
- I famigliari/rappresentanti degli eredi ricevono un certificato di morte direttamente dall'ufficio di stato civile. È possibile richiedere altri certificati per le assicurazioni o le banche.
- In caso di sepoltura all'estero sono necessari altri documenti (carta di passo) e il trasporto (automobile/aereo) va organizzato per tempo.

### **Cliniche private svizzere**