



PER INFORMAZIONI  
formazione@trevisovolontariato.org  
0422 320191

# **VOLONTARIATO NELL'AMBITO SOCIO-SANITARIO**

**MAGGIO 2022**  
**4 INCONTRI TENUTI IN PRESENZA E ONLINE**

*18 maggio 2022 - Campus Ca' Foscari Treviso, Riviera Santa Margherita 76.*

## **LE AGGRESSIONI IN AMBITO SANITARIO STRATEGIE DI GESTIONE**

Umberto Gasparotto e Laura Tonetto  
**Risk Management**

- Il «fenomeno» aggressioni
- Le aggressioni verso gli operatori nel contesto sanitario e in Azienda
- Strategie di prevenzione degli episodi di violenza sul personale
- Le segnalazioni di aggressione durante la pandemia Covid 19
- Strategie comunicative per ridurre le situazioni che possono concorrere all'innescio di atti di aggressione

La violenza è un fenomeno che si diffonde sempre di più all'interno della società.

Sistema di valori di riferimento, crisi dei modelli sociali, della scuola e della famiglia, crisi economica e precarietà del lavoro, ruolo dei media.

Progressiva tendenza all'isolamento con riduzione ed impoverimento dei rapporti interpersonali; il lock down ha acuito questa tendenza causando ulteriori difficoltà nei contatti diretti.

Questo contesto determina disagio personale, frustrazione e difficoltà nel gestire situazioni complesse, favorendo reazioni di tipo aggressivo.

Il personale sanitario in generale e in particolare quello che ha contatti più continuativi con l'utenza è maggiormente esposto ad atti di violenza e aggressioni sul posto di lavoro.

Il personale reagisce in diversi modi agli eventi aggressivi in cui è coinvolto, con conseguenze di grado molto variabile.

**La violenza è estremamente distruttiva** ed ha un impatto negativo non solo sulla persona, ma anche sulla vita professionale.

Gli effetti della violenza non si esauriscono all'interno dell'evento ma possono impattare negativamente sulle prestazioni sanitarie e sul clima lavorativo creando un disagio che si riverbera nel tempo e nel contesto coinvolgendo anche gli altri operatori.

Caratteristiche dell'utenza diverse rispetto al passato.

Non conoscenza, non comprensione del razionale e del valore delle regole.

Regola che cambia con il variare delle circostanze.

Regola come limitazione di sé, impedimento di espressione e di manovra, ma anche come garanzia necessaria per permettere ad ognuno spazi di azione.

Ruolo delle regole: esigenze organizzative a tutela del singolo ma anche della collettività.

Covid ha evidenziato la necessità di regole "collettive" per il bene del singolo e della collettività.

Consapevolezza della coesistenza di "visioni" diverse.

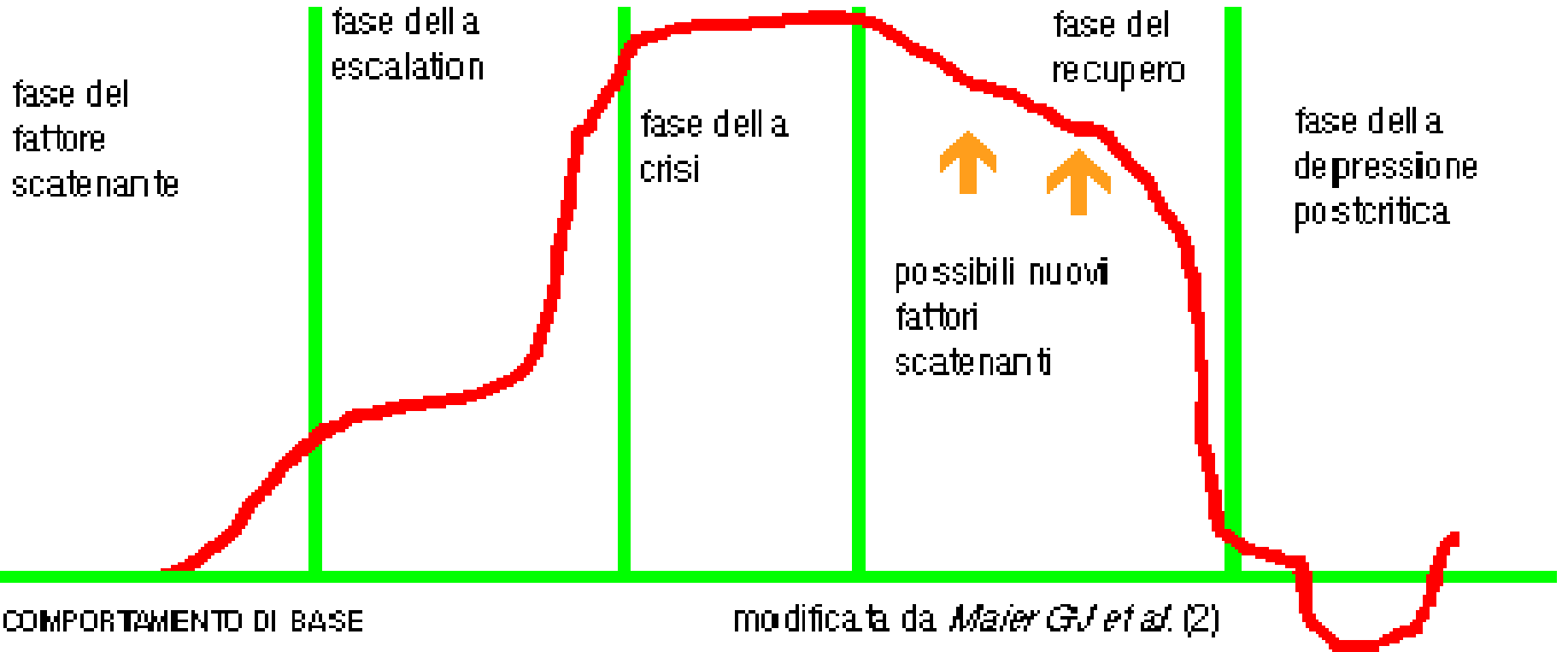
- Pazienti sotto l'influsso di alcool/droghe;
- Pazienti affetti da disturbi psichici;
- Aggressioni verbali a causa delle lunghe attese per visite o prenotazioni, rifiuto di certificazioni di malattie, discordanze sulla prescrizione dei farmaci;
- Difficoltà nel continuare a relazionarsi con pazienti cronici (dialisi)
- Non osservanza degli orari di visita dei parenti;
- Poco rispetto, per lo più da parte dei parenti, del lavoro degli operatori;
- Pazienti maschi che fanno apprezzamenti fuori luogo o mettono le mani addosso, stalking a operatori di sesso femminile;
- Desiderio di vendetta o di rivalsa.

## Conseguenze per l'operatore

- Shock, incredulità, senso di colpa, collera, depressione, paura;
- Aumento dei livelli di stress, disturbi fisici (per es. emicrania, vomito);
- Perdita dell'amor proprio, sfiducia verso le proprie competenze professionali, rimprovero verso se stessi, autocondanna, impotenza;
- Comportamenti di evitamento che possono compromettere la buona esecuzione delle proprie attività e ridurre la qualità delle cure fornite;
- Effetto negativo sulle relazioni interpersonali, insoddisfazione per il lavoro; assenteismo, perdita del morale, diminuzione dell'efficienza, abbandono della professione;
- Aumento del tasso di rotazione del personale infermieristico.



## Il ciclo dell'aggressione



## Segnali di allarme

- Espressioni di rabbia o frustrazione,
- Gestualità esagerata o gesti minacciosi,
- Segni di intossicazione da alcol o altre sostanze,
- Sudorazione profusa,
- Volto paonazzo,
- Voce alta,
- Respiro rapido,
- Contatto visivo diretto e prolungato.

## Cosa evitare

- Dare ordini o avvertimenti,
- Moraleggiare,
- Discutere,
- Biasimare, rimproverare o giudicare,
- Dare soprannomi,
- Analizzare o esaminare a fondo,
- Ironizzare o fare del sarcasmo,
- Elogiare o sminuire.

## La violenza è inevitabile?

Le aggressioni sono un problema importante per le **ricadute** soprattutto psicologiche che possono avere **sugli operatori** (burn-out) e **sui degenti** (compromissione delle relazioni terapeutiche).

Gli incidenti violenti non sono degli eventi inevitabili ma è possibile e doveroso **prevederli e prevenirli**.

La prevenzione di tale violenza è un'azione complessa che deve avvenire a più livelli.

In ogni caso l'obiettivo è: **tolleranza zero delle aggressioni in Azienda.**



# Programma di prevenzione episodi di aggressione a livello aziendale



- Sistema aziendale di segnalazione degli episodi di aggressione (SegnalNet) per il monitoraggio e la presa in carico degli episodi di violenza;
- Procedure aziendali;
- Formazione degli operatori;
- Programma di vigilanza;
- Accorgimenti di tipo logistico-organizzativo e/o tecnologico dell'ambiente di lavoro a seguito di analisi di eventi;
- Recenti strategie comunicative per ridurre le situazioni che possono concorrere all'innesco di atti di aggressione e/o violenza, in particolare nel periodo pandemico.



# Il sistema di segnalazione per i dipendenti



The screenshot shows the ULSS2 intranet interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home Intranet', 'Azienda', 'Formazione', 'Personale', 'Area Sanitaria', 'Area Socio-Sanitaria', and 'Area Amministrativa'. The main content area is divided into several sections:

- Rubrica**: A sidebar menu with options like 'Procedure, manuali, regolamenti' and 'Modulistica'.
- NEWS AZIENDALI**: A list of company news items with dates and brief descriptions, such as 'Posta Elettronica Certificata: obbligo attivazione indirizzo per tutti i professionisti iscritti in albi ed elenchi' (08 ago).
- NEWS TREVISO**: A section for news specific to the Treviso district.
- NEWS ASOLO**: A section for news specific to the Asolo district.
- NEWS PIEVE DI SOLIGO**: A section for news specific to the Pieve di Soligo district.
- LINK UTILI**: A list of useful links, including 'Richieste alla CDI - Assistenza WEB (solo da rete Aziendale o Segnalazioni rischio clinico/SegnalNet'.

Segnalazioni rischio clinico/SegnalNet



SignalNet raccoglie diverse tipologie di segnalazioni.

Fonte preziosa per analizzare eventi in U.O. ed individuare azioni correttive nel contesto.


## Signal-net

Lo scopo del Signal-net è facilitare la segnalazione di eventi e l'analisi dei dati collegati alla sicurezza dell'assistito

-  [Scheda di segnalazione caduta](#)
-  [Scheda ospedaliera di segnalazione spontanea degli eventi](#)
-  [Scheda territoriale di segnalazione spontanea degli eventi](#)
-  [Scheda di segnalazione di incidente o mancato incidente sui Dispositivi Medici](#)
-  [Scheda di segnalazione di incidente o mancato incidente sui Diagnostici in Vitro](#)
-  [Scheda di segnalazione di reclamo sui dispositivi medici](#)
-  [Scheda di segnalazione infezioni correlate all'assistenza \(ICA\) e sito chirurgico](#)
-  [Scheda di segnalazione aggressione e atti di violenza a danno degli operatori sanitari](#)
-  [Scheda di segnalazione di reazioni trasfusionali indesiderate](#)
-  [Scheda di segnalazione smarrimenti o altri danni](#)
-  [Verbale di comunicazione di evento avverso](#)
-  [Infortunio, incidente o comportamento pericoloso sul lavoro](#)
-  [Scheda di segnalazione reazione avversa da farmaci o vaccini](#)
-  [Scheda di segnalazione reazione avversa da prodotti naturali](#)
-  [Richieste modifica/annullamento schede](#)

[Accesso area riservata](#)

 [Info schede](#)

 [Manuale utente](#)

# Le aggressioni a danno degli operatori AULSS 2

anno	evento senza danno	evento avverso	evento ad alta gravità	segnalazioni totali
2017	204	98	0	<b>302</b>
2018	251	104	1	<b>356</b>
2019	339	139	0	<b>478</b>
2020	275	93	1	<b>369</b>
2021	298	156	2	<b>456</b>

Dati relativi ad aggressioni possono provenire anche da altri canali informativi come ad esempio schede di segnalazione di infortunio, incidente, comportamento pericoloso e certificati INAIL presi in carico dal Servizio Prevenzione Protezione



# Procedura aziendale a carattere generale



## ***”Prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori nelle strutture sanitarie e socio sanitarie aziendali”.***

Scopo della procedura:

- programmare e implementare misure (strutturali, procedurali, organizzative e formative/educative) che consentano la riduzione del rischio di comportamenti aggressivi e atti di violenza;
- fornire conoscenze e competenze agli operatori per valutare, prevenire e gestire tali eventi;
- sensibilizzare il personale alla segnalazione degli episodi subiti utilizzando gli strumenti aziendali disponibili.

# Procedure specifiche assistiti con disturbi del comportamento -1

**“Gestione del paziente con disturbi correlati all’uso di sostanze in regime di ricovero ospedaliero”** evenienza sempre più frequente in ospedale e spesso fonte di criticità sia di tipo diagnostico terapeutico che di tipo organizzativo gestionale in un contesto di urgenza emergenza e di degenza.

Scopo della procedura:

- stimolare l’approccio specialistico multidisciplinare;
- definire modalità operative per la precoce individuazione e monitoraggio dell’aggressività manifesta del degente nei tre turni;
- favorire la continuità assistenziale e terapeutica in un’ottica di integrazione ospedale-territorio.

# Procedure specifiche assistiti con disturbi del comportamento -2

**“Gestione del paziente aggressivo in SPDC e DSM”** per la gestione clinico-assistenziale del comportamento aggressivo nei contesti di salute mentale.

Scopo della procedura:

- aumentare le probabilità di esito positivo nella gestione delle manifestazioni di aggressività;
- ridurre l'incidenza di infortuni secondari a manifestazioni di aggressività;
- ridurre la frequenza del ricorso alla contenzione come esito di una gestione delle manifestazioni di aggressività.

# Formazione generale a tutti i dipendenti

Dal 2018 viene proposto annualmente il corso per tutti i dipendenti dell'Azienda (sanitari, tecnici, amministrativi) dal titolo "*La prevenzione delle aggressioni nei contesti sanitari*" organizzato dal Risk management, Formazione e Servizio Prevenzione Protezione.

Scopo del corso residenziale è fornire indicazioni per l'identificazione e l'intercettazione di un potenziale atteggiamento ostile ed aggressivo dell'interlocutore e far conoscere modalità di contenimento dell'episodio aggressivo.

Dal 2018 al 2021 sono stati formati complessivamente oltre 1250 operatori.



# Formazione specifica



Formazione a neoassunti



Formazione a operatori sanitari



Formazione a volontari






# Giornata nazionale contro la violenza verso operatori sanitari e socio sanitari

**REGIONE DEL VENETO** **REGIONE DEL VENETO AZIENDA ZERO**

**12 marzo 2022**

**Giornata nazionale di educazione e prevenzione contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari e socio-sanitari**

**PERCHÉ FERIRE CHI SI PRENDE CURA DI TE?**



**Si prendono sempre cura di te, in ogni momento, per cercare di fornirti le migliori cure possibili**

**ABBIAMO BISOGNO DEL TUO RISPETTO**

Fonte: dati ISTAT, Ministero della Sanità, Osservatorio Nazionale

Ogni anno 1.200 atti di aggressione ai danni dei lavoratori della sanità; nel 70% dei casi le vittime delle aggressioni sono donne e, tra il personale sanitario, quasi un infortunio su 10 è per aggressione

- Vigilanza notturna e diurna nelle aree esterne ed interne degli ospedali;
- assistenti di sala nei pronto soccorsi;
- posto di Polizia di Stato presso il Pronto Soccorso di Treviso con la presenza in struttura delle Forze dell'Ordine in determinate fasce orarie;
- collaborazioni con Carabinieri volontari ed Esercito per la sorveglianza esterna all'ospedale - zona parcheggi - negli orari di cambio turno;
- collaborazioni con Volontari della Protezione Civile e altre associazioni di volontariato nei Covid Point e nei punti vaccinali per attività di stewardship.



# Accorgimenti logistico - organizzativo - tecnologico dell'ambiente di lavoro



- periodiche verifiche dell'idoneità dell'illuminazione dei locali e delle caratteristiche del microclima (temperatura, umidità e ricambio dell'aria), dell'assenza di arredi o suppellettili (oggetti pesanti, vetro, vasi...) che possano essere facilmente utilizzati come armi improprie;
- mantenimento della sorveglianza - contatto continuo dei locali con gli strumenti disponibili (telefono, videosorveglianza a circuito chiuso, pulsanti antipanico e/o di allarme, apparecchio uomo a terra, sistemi di controllo degli accessi ai varchi, allarmi portatili, ...).

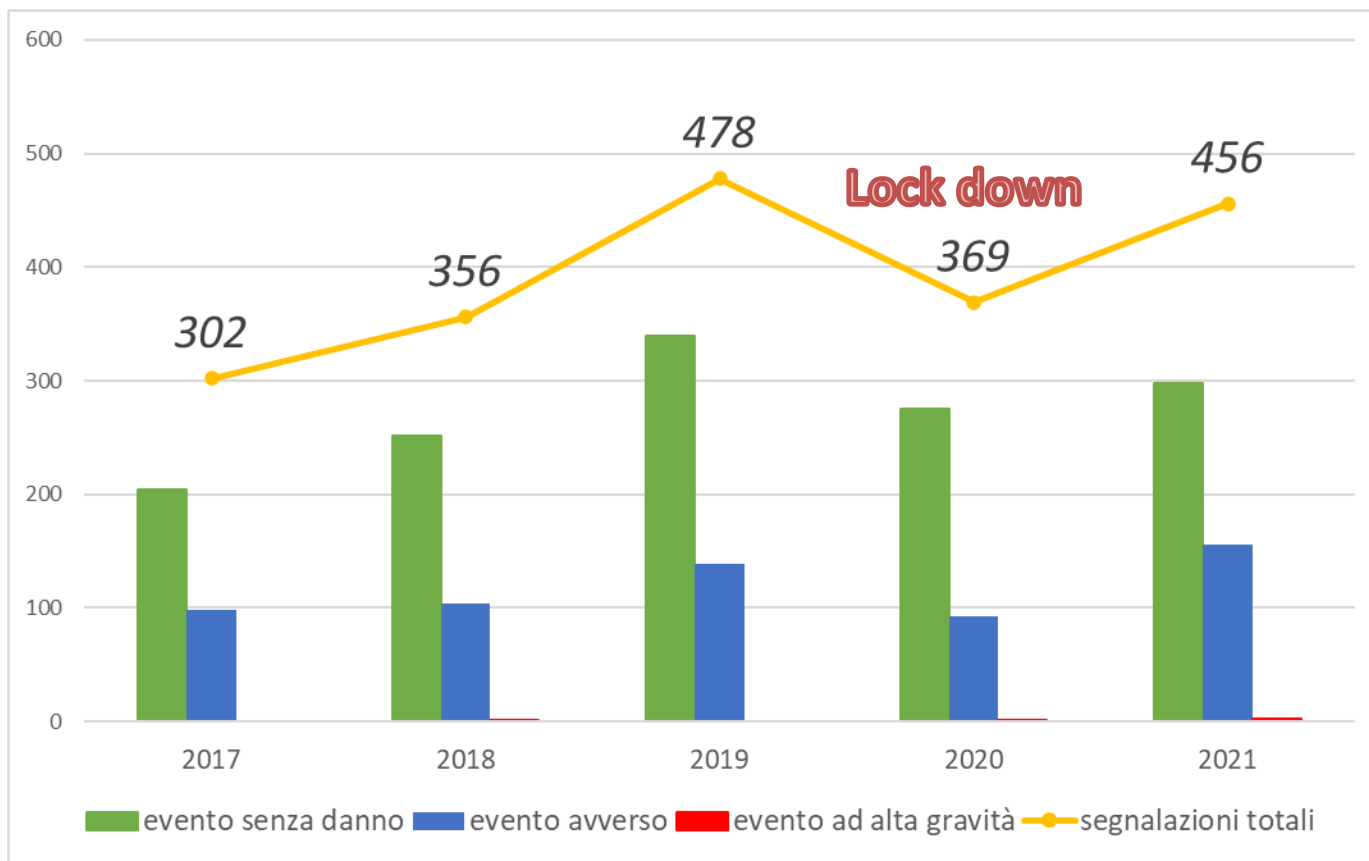
# Accorgimenti a seguito di audit Area Pronto Soccorso

- Ristrutturazione della logistica di sicurezza del triage e delle sale d'attesa per favorire protezione dell'operatore e visibilità diretta delle aree di accesso e di attesa;
- presenza degli assistenti di sala, punti ristoro, area giochi per bambini;
- ambulatorio dedicato per situazioni clinico –comportamentali particolari;
- schermi video informativi con monitoraggio continuo degli utenti presi in carico e in attesa per codice colore;
- cartellonistica multilingua con informazioni relative alla modalità operative di identificazione e di presa in carico;
- Percorso Rosa dedicato (violenza o sospetta violenza di genere).

# Accorgimenti a seguito di audit Area Dipartimento Salute Mentale

- Regolamentazione dell'apertura e controllo degli accessi all'unità operativa (porte e cancelli);
- ubicazione dell' U.O. SPDC al piano terra, ove possibile;
- sostituzione dei materiali in vetro con materiali in plexiglass (specchi in materiale plastico, cornici dei quadri/pannelli in plastica senza vetro, sportello di protezione presidi antincendio in plastica anziché contenitore con vetro "rompere in caso di incendio");
- migliorie ad ambiente ed attrezzatura (letti e arredi);
- sistemi di sicurezza di allarme e di chiamata (pulsanti anti-panico, pulsanti di chiamata e di allarme) e implementazione del dispositivo individuale di chiamata SOS.

# Aggressioni e pandemia Covid 19



Le segnalazioni stanno progressivamente tornando a valori numerici pre-pandemia anche se si possono riconoscere alcune differenze.

In aumento

- le **aggressioni verbali e telefoniche** con impatto emotivo (minacce, denigrazione, affermazioni tendenziose, prevalentemente da persone autoctone con alta scolarità);
- le **aggressioni con contatto fisico e danno minore** (spinta, graffio, pugno, schiaffo, presa per i capelli) da parte degli assistiti.

Contenute le aggressioni provenienti da area critica/emergenza, area salute mentale e disabilità.

In specifici contesti sono addirittura dimezzate le aggressioni con contatto fisico rispetto al 2020 (per es. distretto TV: PS/SUEM da 9 segnalazioni a 3, DSM da 32 a 17, disabilità da 26 a 17).

Mantenuti parametri di basso rischio nell'area materno infantile ospedaliera.

Aumentate invece le segnalazioni provenienti dall'area medica.



# Aggressioni verso operatore con danno minore



Tra i **fattori ricorrenti** l'escalation di aggressione e aggressioni con esiti:

- richiesta del rispetto delle regole Covid: mascherina, accessi ridotti, sospensione visite familiari ai ricoverati;
- appuntamenti e lista di attesa: ritardi, sospensione, pretese;
- assistenza diretta al paziente: igiene, preparazione per la notte, mobilizzazione, recupero paziente wandering/fuga;
- applicazione di mezzi di contenzione in area di degenza.

## Recenti strategie comunicative aziendali

**Per ridurre le situazioni che possono concorrere all’innescio di atti di aggressione e/o violenza, in particolare nel periodo pandemico:**

- elaborate locandine e informative multilingua per incoraggiare utenti e visitatori al rispetto dei regolamenti/indicazioni richiedibili all’URP;
- diffuso nelle sedi vaccinali il poster #rispetta chi ti aiuta per sollecitare il rispetto degli operatori durante l’attività;
- progetto pilota “Ingresso dei familiari in Terapia Intensiva Covid”.



# ACCESS MODE

## MODALITÀ DI ACCESSO



The presence of **1 carer is allowed ONLY for minors, dependents, frail people or people with language difficulties**, upon presentation of the appropriate documentation, if needed. In all other situations, the accompanying person is requested to wait outside the building.

È concessa la presenza di **1 accompagnatore SOLO per minorenni, persone non autosufficienti, fragili o con difficoltà linguistiche, esibendo, se necessario, la certificazione prevista.** In tutte le altre situazioni, l'accompagnatore è pregato di attendere fuori dall'edificio.



**Wear a face mask**, covering both your nose and mouth  
**Indossare la mascherina coprendo naso e bocca**



Enter **no more than 15 minutes** before the agreed time  
**Accedere non più di 15 minuti** prima dell'orario prefissato



**ALWAYS keep at least three feet apart**  
**Mantenere SEMPRE il distanziamento di almeno 1 metro**



**Sanitize your hands frequently** (with hand sanitizer...)  
**Effettuare l'igiene delle mani** (con gel alcolico...)



**Leave the facility** as soon as the services are provided  
**Lasciare la struttura** una volta eseguita la prestazione



# ACCESS MODE MODALITÀ DI ACCESSO



The presence of 1 carer is allowed **ONLY** for *minors, dependants, frail people or people with language difficulties*, upon presentation of the appropriate documentation, if needed. In all other situations, the accompanying person is requested to wait outside the building.

È concessa la presenza di 1 accompagnatore SOLO per *minorenni, persone non autosufficienti, fragili o con difficoltà linguistiche, esibendo, se necessario, la certificazione prevista*. In tutte le altre situazioni, l'accompagnatore è pregato di attendere fuori dall'edificio.



**Wear a face mask**, covering both your nose and mouth  
Indossare la **mascherina coprendo naso e bocca**



**Enter no more than 15 minutes** before the agreed time  
Accedere **non più di 15 minuti** prima dell'orario prefissato



**ALWAYS keep at least three feet apart**  
Mantenere **SEMPRE** il distanziamento di almeno 1 metro



**Sanitize your hands frequently** (with hand sanitizer...)  
Effettuare l'**igiene delle mani** (con gel alcolico...)



**Leave the facility** as soon as the services are provided  
Lasciare la struttura una volta eseguita la prestazione

# 进入方式 FRANCESE

## MODALITES D'ACCES

l'accompagnateur est autorisée **UNIQUEMENT** pour les personnes *dependantes, fragiles ou ayant des besoins particuliers*, après présentation d'un certificat, si ce n'est dans les autres situations, l'accompagnateur est demandé d'attendre à l'extérieur du bâtiment

È consentito l'accompagnatore **SOLO** per *persone autosufficienti, fragili o con difficoltà e necessario, la certificazione prevista*. In tutte le altre situazioni, l'accompagnatore è pregato di attendere fuori dall'edificio.

**Porter le nez et la bouche**  
coprendo naso e bocca

**Entrer avant l'heure prévue**  
minuti prima dell'orario prefissato

**Maintenir votre distance sociale de 1 mètre minimum**  
distanziamento di almeno 1 metro

**Sanitiser ses mains avec un gel hydroalcoolique (...)**  
igiene mani (con gel alcolico...)

**Partir dès que les services ont été fournis**  
lasciare la struttura una volta eseguita la prestazione

È consentito l'accompagnatore **SOLO** per *persone autosufficienti, fragili o con difficoltà e necessario, la certificazione prevista*. In tutte le altre situazioni, l'accompagnatore è pregato di attendere fuori dall'edificio.

È consentito l'accompagnatore **SOLO** per *persone autosufficienti, fragili o con difficoltà e necessario, la certificazione prevista*. In tutte le altre situazioni, l'accompagnatore è pregato di attendere fuori dall'edificio.

**Indossare la mascherina coprendo naso e bocca**

**Accedere non più di 15 minuti prima dell'orario prefissato**

**Mantenere sempre il distanziamento di almeno 1 metro**

**Effettuare l'igiene delle mani (con gel alcolico...)**

**Lasciare la struttura una volta eseguita la prestazione**

# ভি CESSO

শুধুমাত্র একজন অনুপ্রাণিত, বারি স্বয়ংসম্পূর্ণ নয়, প্রয়োজনীয় সার্চি প্রমাণকরণ মাদিআক্রো। অন্য বারিআক্রো প্রমাণকরণ কিত্রত বিা হয়

l'accompagnatore **SOLO** per *persone autosufficienti, fragili o con difficoltà e necessario, la certificazione prevista*. In tutte le altre situazioni, l'accompagnatore è pregato di attendere fuori dall'edificio.

**Indossare la mascherina coprendo naso e bocca**

**Accedere non più di 15 minuti prima dell'orario prefissato**

**Mantenere sempre il distanziamento di almeno 1 metro**

**Effettuare l'igiene delle mani (con gel alcolico...)**

**Lasciare la struttura una volta eseguita la prestazione**

REGIONE DEL VENETO



**ULSS2**  
MARCA TREVIGIANA

REGIONE DEL VENETO



**ULSS2**  
MARCA TREVIGIANA



**#RISPETTA  
CHITIAIUTA**

**NO** alla violenza  
contro gli  
operatori sanitari

DIFENDIAMO CHI DIFENDE LA NOSTRA SALUTE



## “Ingresso dei familiari in Terapia Intensiva Covid”

Iniziativa fortemente voluta dal personale di terapia intensiva per mantenere qualità delle cure agli assistiti e per gestire il carico emotivo dei familiari e degli operatori stessi.



# Progetto pilota 2021

## Sviluppo di metodologia e strumenti



### Lettera ai familiari

**INFORMATIVA ACCESSO IN TERAPIA INTENSIVA-COVID**

GENTILE FAMIGLIA

Consapevoli che la chiusura del reparto a causa dell'emergenza COVID ha tolto il contatto con i vostri familiari degenti in Ospedale presso il nostro servizio

vi scriviamo per proporvi un ACCESSO PER VISITA nella nostra Terapia Intensiva

**PREMESSA**

Per poter accogliere tutte le famiglie dei pazienti che abbiamo in carico e contemporaneamente garantire la vostra sicurezza vi chiediamo di collaborare con noi nel rispettare la procedura di seguito esposta e considerare che è necessario accogliervi in orari ben precisi e per un massimo di due familiari per paziente.

Le linee guida/raccomandazioni per accedere sono:

- non essere sintomatici per malattie di tipo respiratorio (febbre ecc.)
- rispettare l'orario dell'appuntamento
- seguire le indicazioni per la vestizione di protezione al COVID-19

La durata della visita sarà di 15 minuti al posto letto.

**IMPORTANTE**

E' possibile far accedere in reparto due familiari.

Vi chiediamo estrema collaborazione in tal senso, e quindi di decidere prima della visita, le 2 persone che accederanno al reparto.

Vi verrà garantita l'accoglienza da parte di un operatore, che resterà con voi per tutta la durata della visita.

Nel limiti del possibile, avrete un colloquio col medico referente.

CATIA QUAGLIOTTO

FARNIA ANTONIO

Coord. Infermieristico

Direttore Dipartimento TIG

### Modalità operative

REGIONE DEL VENETO <b>ULSS2</b> MARCA TREVIGIANA		SCHEMA OPERATIVO DELLA UO Anestesia Rianimazione e Terapie intensive Gestione della visita dei familiari a pazienti morenti ricoverati in Terapia intensiva Covid	CdR - H10491 Rev dic./2020
<b>PREMESSA</b>			
La presente procedura intende offrire la possibilità di un ultimo saluto in sicurezza dei familiari al paziente morente ed un'opportunità, non vincolante, alle Unità operative COVID che riescano ad inserire, nella situazione emergenziale, la gestione dell'accesso.			
<b>MODALITA' OPERATIVE</b>			
FASE	RESPONSABILITÀ	NOTE	
PROPOSTA	Medico	In caso di aggravamento-fine vita del paziente, al colloquio telefonico quotidiano, il medico propone ai familiari la possibilità di accedere in U.O. per un saluto al congiunto. Viene raccolta la disponibilità alla visita in presenza, che sarà consentita a un numero massimo di 2 persone. Vengono specificati i requisiti indispensabili per l'accesso: asintomaticità e assenza di contatti con altre persone sospette o positive al Covid.	
↓			
ACCORDO ed APPUNTAMENTO	Medico/ Coordinatore	Vengono pianificati data ed orario per la visita (generalmente nel pomeriggio). La durata delle visita al posto letto è di massimo 15'.	
↓			
ACCOGLIENZA ed INFORMAZIONE PREVENTIVA	Professionista di U.O.	Un professionista accoglie le persone designate, anticipa loro ciò che vedranno, spiega le indicazioni di comportamento da rispettare durante l'accesso.	
↓			
VESTIZIONE DI PROTEZIONE	Professionista di U.O.	I familiari designati procedono all'igiene delle mani. Con il supporto dell'operatore effettuano la vestizione nelle modalità descritte nella Procedura CdR AF4041 "Utilizzo dei dispositivi di protezione individuale nella gestione dei casi sospetti/probabili/accertati da Coronavirus (2019-nCoV)" Rev 4- Settembre 2020. Dispositivi necessari: copricapo/cuffia, mascherina FFP2, primo paio di guanti, camice, occhiale a mascherina/visiera, calzari, secondo paio di guanti.	
↓			
ACCOMPAGNAMENTO e SOSTEGNO	Infermiere referente del paziente	Accompagna i familiari al letto del paziente. Da assistenza/sostegno per la durata della visita. Riaccompagna i familiari all'uscita della sala.	
↓			
Redazione	Rianimazione - Risk management		
Verifica tecnica e Approvazione	Divisione Medica		

# Progetto pilota 2021

## Risultati

Nel mese di sperimentazione sono stati accolti e accompagnati 30 familiari, dando priorità ai casi più gravi.

I benefici sono stati misurati mediante questionario in Google-form, di autovalutazione rivolto al personale e con il monitoraggio delle segnalazioni di eventi indesiderati (0 eventi avversi, **0 segnalazioni di aggressione verso operatori**, 0 contaminazioni).

L' opportunità, non vincolante, delle visite strutturate è stata estesa alle Unità operative Covid e non Covid qualora nella situazione emergenziale siano in grado di inserire la gestione dell'accesso come da istruzioni.



## Volontario e sicurezza paziente



Come può il volontario contribuire alla prevenzione degli atti di aggressione e all'aumento della sicurezza nelle cure?

# Volontario e sicurezza paziente ed operatori

## L'umore dell'assistito

Segnala se noti che l'umore dell'assistito è cambiato nell'ultimo periodo:

- esprime rancore verso qualcuno,
- presenta atteggiamenti aggressivi,
- manifesta pensieri ossessivi di morte,
- è particolarmente depresso per la diagnosi o per i suoi dolori o per le regole restrittive di visita.

# Comportamenti aggressivi nelle relazioni

Richiamo al **rispetto della persona**:

Paziente - nella sua fragilità e condizione;

Lavoratore / volontario - nei propri ruoli, ritmi e difficoltà.

**La persona al centro**





**Grazie per l'attenzione!**

**Risk Management**

Direttore: dott. Umberto Gasparotto

Collaboratrici infermiere: dott.ssa Laura Tonetto, dott.ssa Silvia Bazzo