

REGIONE DEL VENETO



**ULSS2**  
MARCA TREVIGIANA



# Formazione per volontari

## SICUREZZA DEL PAZIENTE

*Treviso, 14 marzo 2018*



dr. Umberto Gasparotto

Laura Tonetto

# Rischio clinico e sicurezza nelle cure

Con “rischio clinico” si definisce la possibilità che un paziente subisca un “danno o disagio **involontario**, imputabile alle cure sanitarie, che causa un prolungamento del periodo di degenza, un peggioramento delle condizioni di salute o la morte”.

Obiettivo: il **miglioramento della sicurezza** nelle cure

Focus: **approccio di sistema** nell’organizzazione complessa.

Considera tutti gli aspetti, compresi i fattori umani, le caratteristiche individuali e le dinamiche interpersonali.



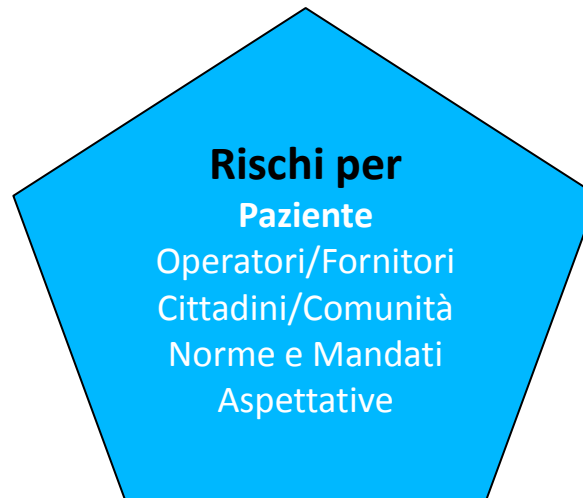
## Gli aspetti dell'organizzazione

Ambientale  
Strutturale  
Emergenze

Economico  
Di immagine  
Legato ai servizi

Professionale

Risarcimenti



Clinico



I propositi della sicurezza per il paziente:

evitare

controllare

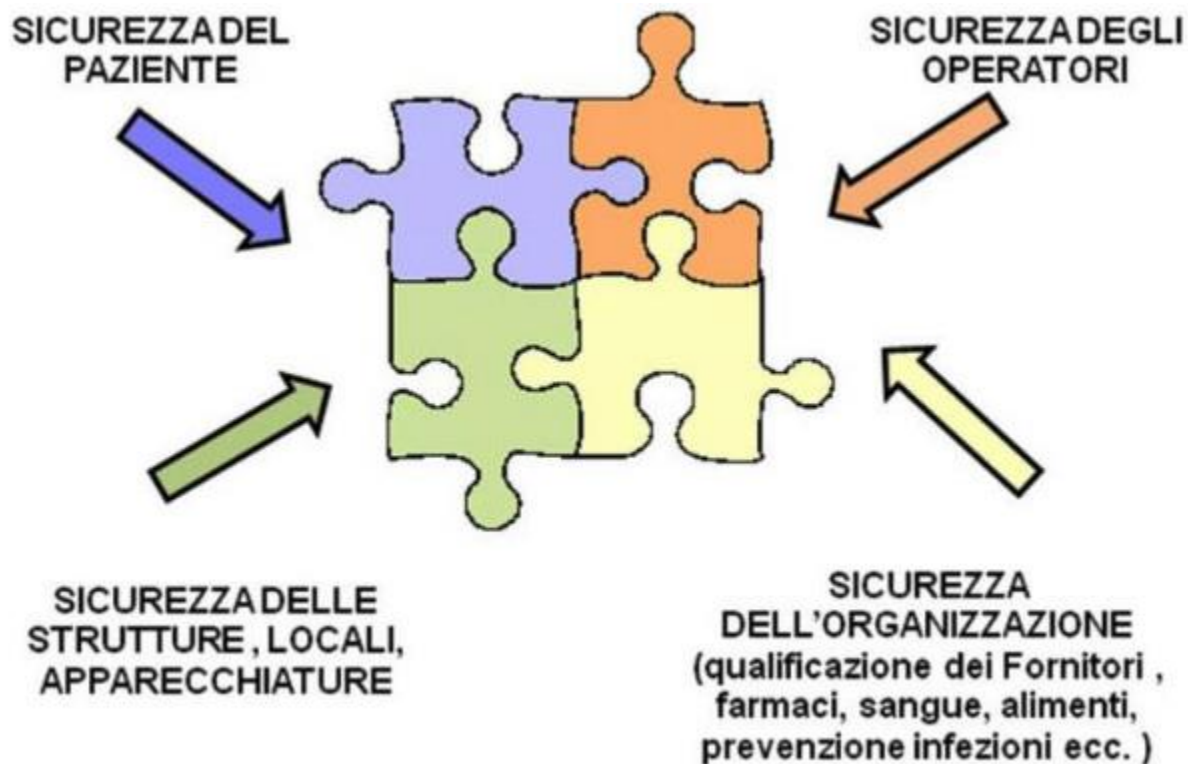
ridurre

gli eventi indesiderati **prevenibili**

per **evitare danni al paziente**



# La sicurezza in Azienda



## Cosa facciamo:

Identificazione degli eventi ed analisi dei rischi,

Individuazione ed attivazione di azioni di miglioramento

Monitoraggio dell'applicazione di raccomandazioni ministeriali, procedure, comportamenti di sicurezza

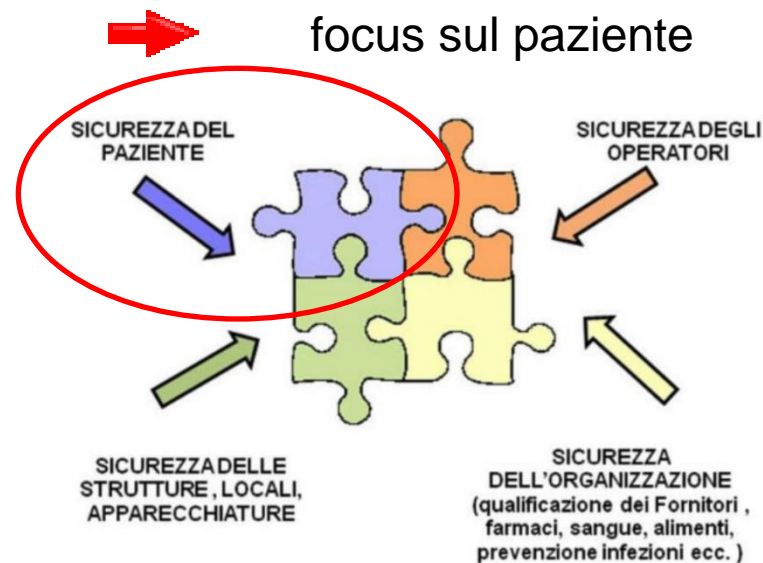
## Come:

Analizzando le segnalazioni,

apprendendo da eventi,

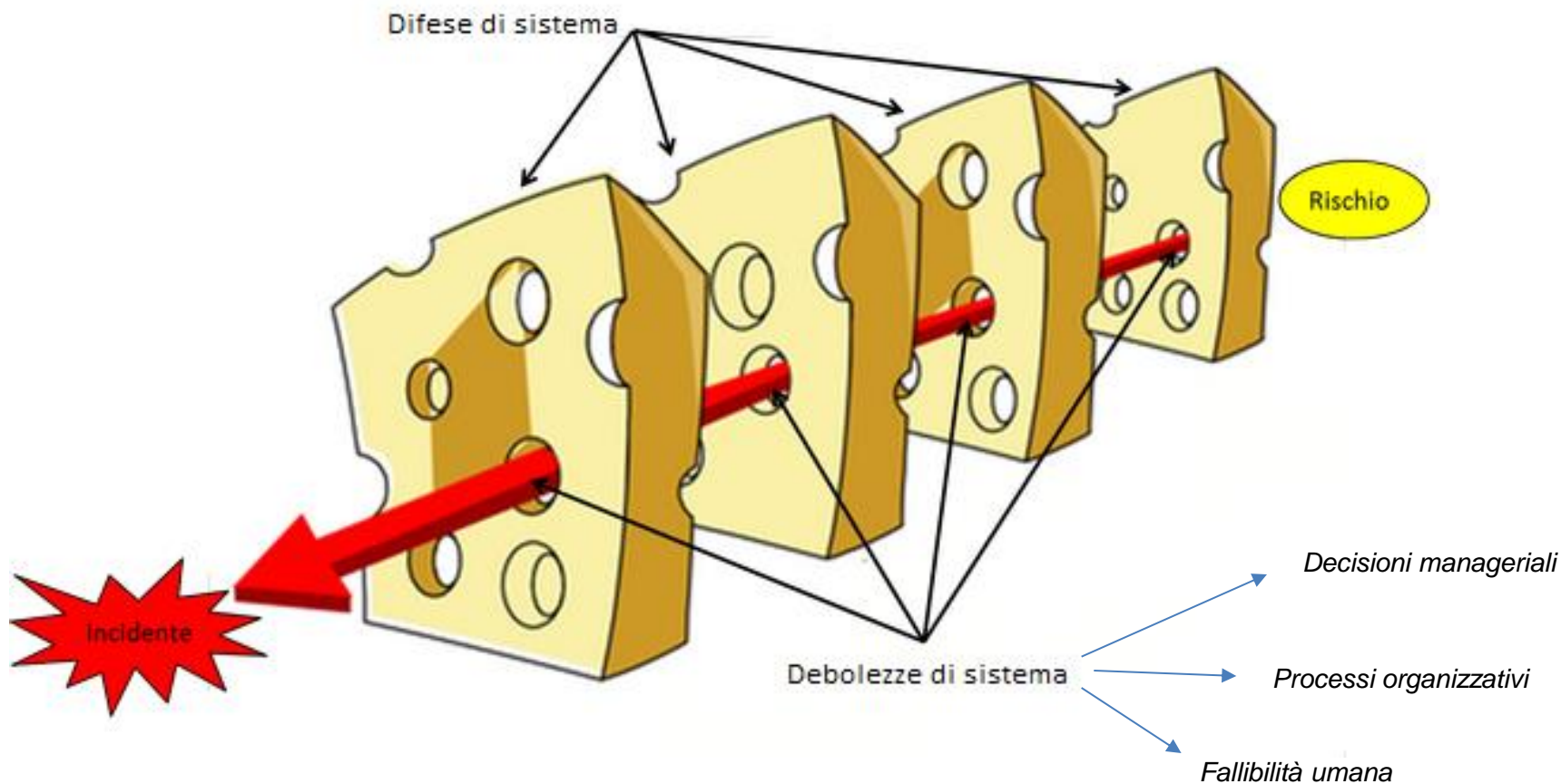
considerando i diversi aspetti (istituzionali, mandati, aspettative),

agendo su processi e modelli di comportamento.



# La teoria degli errori

## Sequenza che conduce all'incidente





# Obiettivi e Strategie di sicurezza attivate a livello aziendale -1



Identificare il paziente correttamente

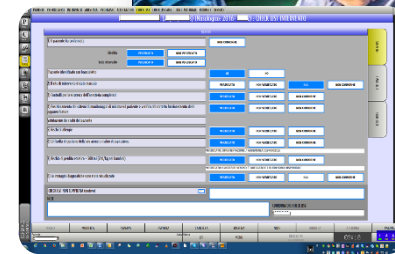


Migliorare l'efficacia della comunicazione

Garantire l'intervento chirurgico nel paziente  
corretto, con procedura corretta,  
in parte del corpo corretta



Migliorare la gestione dei farmaci





# Obiettivi e Strategie di sicurezza attivate a livello aziendale - 2



Formazione ai neoassunti



Formazione agli operatori sanitari

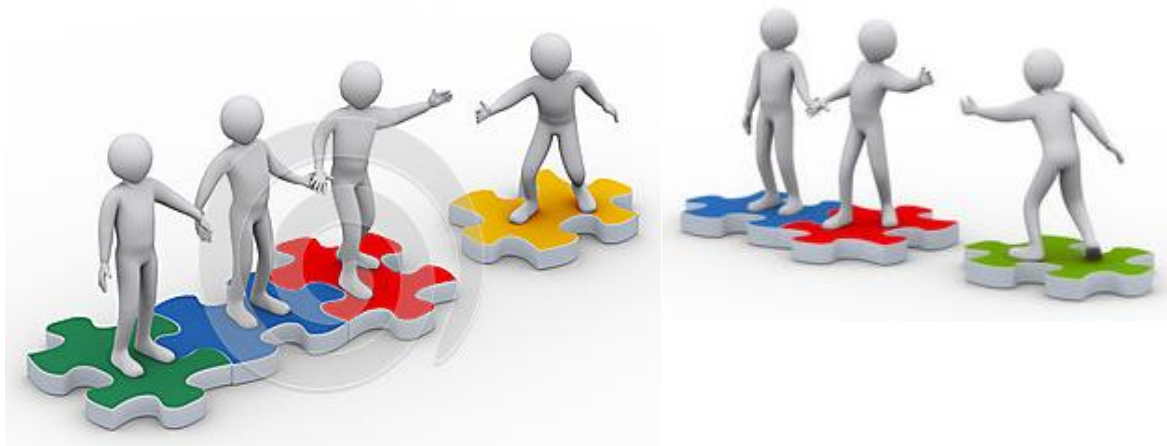


Formazione ai volontari



*...formazione ai cittadini*

- La sicurezza è un obiettivo in movimento, non esiste la sicurezza totale
- Dall'...evitare che qualcosa vada storto all'... **assicurare che tutto vada bene**
- Per poter fare qualcosa di meglio è necessaria la collaborazione di tutti, paziente e volontari compresi





## Volontario e sicurezza paziente



Come può il volontario contribuire alla sicurezza nelle cure?

## ➤ **Presentati**

Presentati ad ogni nuovo operatore e chiedi di presentarsi, facilita l'instaurarsi di una buona collaborazione.

## ➤ **Chiedi conferma**

Accertati sempre dall'infermiere dell'unità operativa dove presti assistenza:

- di quello che il paziente può o non può fare
- di come aiutare al meglio in sintonia con il piano di cura

Le indicazioni e le modalità possono cambiare da reparto a reparto, da assistito a assistito, da situazione a situazione.

## Volontario e sicurezza paziente: indicazioni - 2

- **Lavati le mani**
  
- **Usa i guanti...** quando potresti venire a contatto con sangue, secrezioni, escrezioni e oggetti visibilmente sporchi di liquidi biologici.

## ➤ **Segnala**

Segnala subito se gli ausili o le attrezzature non funzionano bene (campanelli e dispositivi).

Non aver timore di chiedere informazioni sul come fare e perché.

Segnala all'infermiere qualunque situazione che ti sembra anomala o che possa mettere a rischio i pazienti.

Collabora all'identificazione sicura, attivati se intercetti errori o anomalie.



# Volontario e sicurezza del paziente

## La collaborazione

### ➤ Collabora



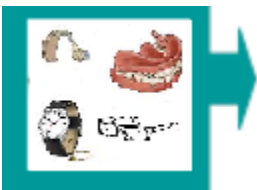
Assicurati che l'assistito sappia dov'è e come usare il pulsante per chiamare il personale



Controlla l'area attorno al letto per assicurare che non vi siano ostacoli



Sistema il comodino in posizione accessibile al paziente, mantieni ordine sul comodino

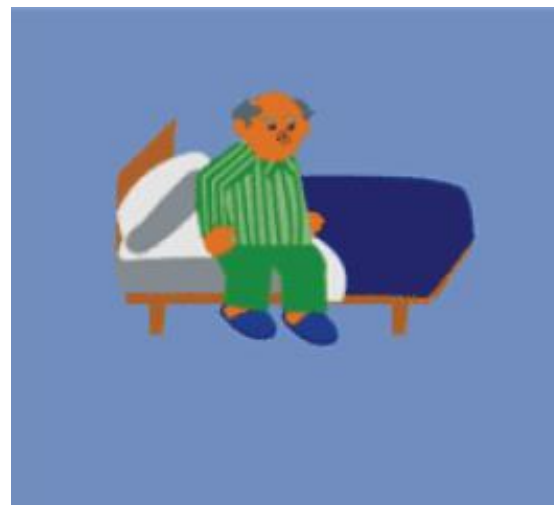


Controlla che indossi gli occhiali e/o l'apparecchio acustico se ne fa uso. Accertati che li riponga su custodie con il suo nome. Monili e oggetti di valore vanno consegnati ai familiari per la custodia a domicilio

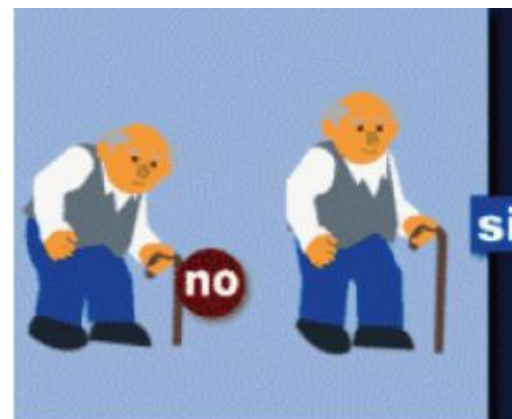


# Volontario e sicurezza del paziente

## La mobilizzazione -1



➤ Ricorda al paziente di alzarsi lentamente



➤ Accertati che usi calzature idonee con soles antiscivolo e bastone ad altezza idonea



# Volontario e sicurezza del paziente La mobilizzazione -2



- Preserva le capacità residue dell'assistito



- Aiuta in sicurezza



# Volontario e sicurezza del paziente

## La riduzione del rischio di caduta



- Accompagna in bagno l'assistito, assicura l'ambiente illuminato,
- avvisa il personale quando ti assenti o te ne vai,
- attenzione al pavimento bagnato,
- assicura l'abbigliamento adeguato alla temperatura ambiente, **senza cinture** che potrebbero far inciampare,
- accertati che non cammini con calzini: favoriscono lo scivolamento.

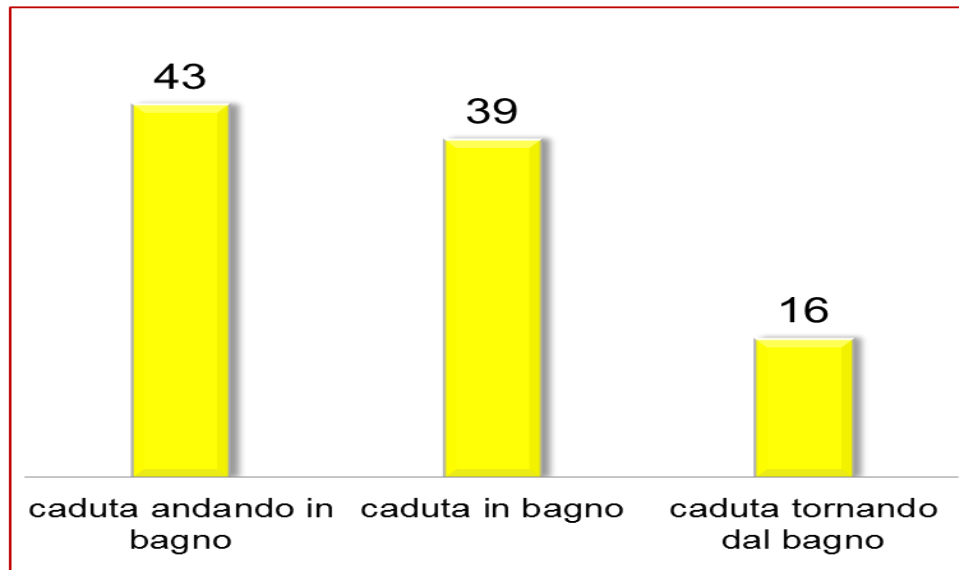


# Le cadute in ospedale



Condizione più frequente (30%) che ha dato avvio alla caduta *(dati 2015)*:

## il bisogno di urinare



Le **3 domande** che riducono il rischio di caduta prima di uscire dalla stanza del paziente:

*Deve andare in bagno? Ha dolori? Ha bisogno di qualcosa prima che io esca?*



# PREVENZIONE CADUTE IN OSPEDALE

Le cadute  
accadono anche  
in Ospedale

**65** anni e più

5/6 delle persone a maggior  
rischio di caduta

## Fattori di rischio

### Personali

- difficoltà a muoversi e a camminare
- problemi di equilibrio
- precedenti cadute
- incontinenza
- problemi di vista
- problemi cognitivi
- farmaci
- abbigliamento non adeguato

### Ambientali

- pavimento bagnato
- scarsa illuminazione
- altezza letti eccessiva
- presenza di ostacoli

### RACCOMANDAZIONI AI PAZIENTI

- Rispondete alle domande che gli infermieri vi faranno per la valutazione del rischio di caduta.
- Se avete timore di cadere, riferitelo agli infermieri.
- Riferite al medico o all'infermiere se i **farmaci** che prendete vi provocano sonnolenza, confusione mentale, instabilità nei movimenti.
- Utilizzate calzature chiuse con soles antiscivolo e capi d'abbigliamento della giusta taglia.
- Se a casa usate il **bastone** o il **girello**, portatelo in reparto e continuate ad usarlo, in accordo con il personale sanitario.
- Usate gli **occhiali** e gli **apparecchi acustici** se necessari.
- **Alzatevi lentamente** dalla sedia o dal letto, state seduti qualche minuto sul letto prima di alzarvi in piedi.
- **Controllate che non ci siano ostacoli** lungo il percorso, in tal caso chiamate il personale affinché vengano spostati.
- Fate attenzione al **pavimento scivoloso**, soprattutto al pavimento bagnato in bagno.
- **Utilizzate i corrimano** ed i maniglioni negli spostamenti.
- Di notte ricordatevi di **accendere la luce** prima di alzarvi dal letto.
- Non alzatevi da soli se vi è stato raccomandato di chiedere aiuto per andare in bagno o per altre attività. **Fatevi aiutare se non vi sentite sicuri.**
- **Se siete caduti** o avete rischiato di cadere, **comunicatelo prontamente** al personale sanitario.

### RACCOMANDAZIONI AI FAMIGLIARI

- **Se lasciate il paziente da solo avvisate** il personale ed assicuratevi che abbia vicino il campanello e le cose di cui ha bisogno.
- Mantenete il **letto nella posizione più bassa** possibile.
- Assicuratevi che il paziente abbia capito e segua le indicazioni per evitare di cadere.
- **Favorite** il più possibile **la vostra presenza** accanto al paziente **durante la degenza**, in accordo con il personale sanitario.
- **Ricordate:** l'applicazione delle spondine al letto non garantisce una protezione dal rischio di caduta.

# Volontario e sicurezza del paziente

## Il supporto nell'alimentazione -1

- somministra solo cibi o bevande **precedentemente concordati** col personale sanitario del reparto;
- somministra l'alimento solo se il paziente è **vigile**;
- sospendi il pasto se il paziente è stanco;
- somministra il cibo lentamente e in **piccole quantità** per volta;
- **evita di far chiacchierare** il paziente durante il pasto;
- segnala all'infermiere / logopedista se il paziente **tossisce** durante il pasto o dopo aver bevuto;
- segnala all'infermiere / logopedista eventuali altre difficoltà nell'assunzione di cibi e liquidi e anche eventuali motivi di scarsa soddisfazione del pasto;
- segnala all'infermiere / logopedista eventuali **discrepanze** tra la dieta raccomandata e il contenuto pervenuto sul vassoio (es. frullato troppo liquido, presenza di doppie consistenze...).



# Volontario e sicurezza del paziente

## Il supporto nell'alimentazione -2



Regione Veneto - Azienda Unità Sanitaria Locale n° 9 - Ospedale di Treviso

Dipartimento di Medicina Riabilitativa

Direttore Dott. P. Boldrini

**STRUTTURA COMPLESSA di DEGENZA di MEDICINA RIABILITATIVA**

Unità Gravi Cerebrolesioni e Mielolesioni - Riabilitazione Intensiva - Riabilitazione Estensiva

Direttore: Dott. Stefano Bargellesi

### ABILITÀ ALIMENTARI

#### SCHEDA EDUCATIVA/INFORMATIVA PER FAMILIARI E CAREGIVER

Sig./Sig.ra

Letto N° \_\_\_\_\_

VALUTAZIONE NUMERO: \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_

DALLA DATA ODIERNA le modalità di alimentazione concesse sono:

<b>VIA di ALIMENTAZIONE</b>	<input type="checkbox"/> NATURALE (per BOCCA)	<input type="checkbox"/> MISTA (BOCCA+ENTERALE ARTIFICIALE)				
<b>CONSISTENZA</b>	<input type="checkbox"/> LIBERA	<input type="checkbox"/> MORBIDA	<input type="checkbox"/> TRITATA	<input type="checkbox"/> FRAMMENTATA	<input type="checkbox"/> FRULLATA	<input type="checkbox"/> FRULLATO GIORNO
<b>Da assumere con:</b>	<input type="checkbox"/> LIBERA	<input type="checkbox"/> CUCCHIAINO	<input type="checkbox"/> POSATE MODIFICATE	<input type="checkbox"/> _____		
<b>LIQUIDI:</b>	<input type="checkbox"/> NON ADDENSATI	<input type="checkbox"/> ADDENSATI	<input type="checkbox"/> ACQUAGEL			
<b>Da assumere con:</b>	<input type="checkbox"/> BICCHIERE	<input type="checkbox"/> BICCHIERE MODIFICATO	<input type="checkbox"/> CUCCHIAINO	<input type="checkbox"/> CANNUCCIA		
<b>POSTURA</b>	<input type="checkbox"/> SEDUTO (almeno 80°)	<input type="checkbox"/> CAPO FLESSO <input type="checkbox"/> Avanti <input type="checkbox"/> Di <input type="checkbox"/> Sin	<input type="checkbox"/> CAPO RUOTATO <input type="checkbox"/> Di <input type="checkbox"/> Sin	<input type="checkbox"/> CAPO RUOTATO E FLESSO <input type="checkbox"/> Di <input type="checkbox"/> Sin		
<b>Dove</b>	<input type="checkbox"/> SALA PRANZO	<input type="checkbox"/> SALA ALIMENTAZIONE ASSISTITA	<input type="checkbox"/> IN STANZA			
<b>SOMMIN. FARMACI</b>	<input type="checkbox"/> INTERI	<input type="checkbox"/> INTERI CON CIBO FACILITANTE	<input type="checkbox"/> TRITATI CON CIBO FACILITANTE	<input type="checkbox"/> VIA ENTERALE ARTIFICIALE		
<b>Igiene Orale</b>	<input type="checkbox"/> AUTONOMA	<input type="checkbox"/> SUPERVISIONE	<input type="checkbox"/> CON AIUTO	<input type="checkbox"/> QUOTIDIANA DOPO I PASTI		
<b>Livello autonomia nel pasto</b>	<input type="checkbox"/> COMPLETA	<input type="checkbox"/> SUPERVISIONE	<input type="checkbox"/> AIUTO	<input type="checkbox"/> NESSUNA		
<b>caregiver addestrati:</b>	FIRMA: _____					
	FIRMA: _____					
	FIRMA: _____					
	FIRMA: _____					
<b>note:</b>	_____					

La Logopedista: \_\_\_\_\_



Regione Veneto - Azienda Unità Sanitaria Locale n° 9 - Ospedale di Treviso

Dipartimento di Medicina Riabilitativa

Direttore Dott. P. Boldrini

**STRUTTURA COMPLESSA di DEGENZA di MEDICINA RIABILITATIVA**

Unità Gravi Cerebrolesioni e Mielolesioni - Riabilitazione Intensiva - Riabilitazione Estensiva

Direttore: Dott. Stefano Bargellesi

### Diario Alimentare

Cognome e Nome : \_\_\_\_\_

spazio per etichetta

DATA: \_\_\_\_\_

<b>Colazione</b>	<input type="checkbox"/> niente	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> metà	<input type="checkbox"/> quasi tutto	<input type="checkbox"/> tutto
<b>PRANZO</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CENA</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Liquidi</b>	Acquagel vasetto: 			Acqua 500 ml: 	
	N° _____			N° _____	
<b>Spuntini</b>	_____				
<b>Integratori</b>	FIRMA OPERATORE				

# Volontario e sicurezza del paziente

## Il supporto nell'assunzione dei farmaci

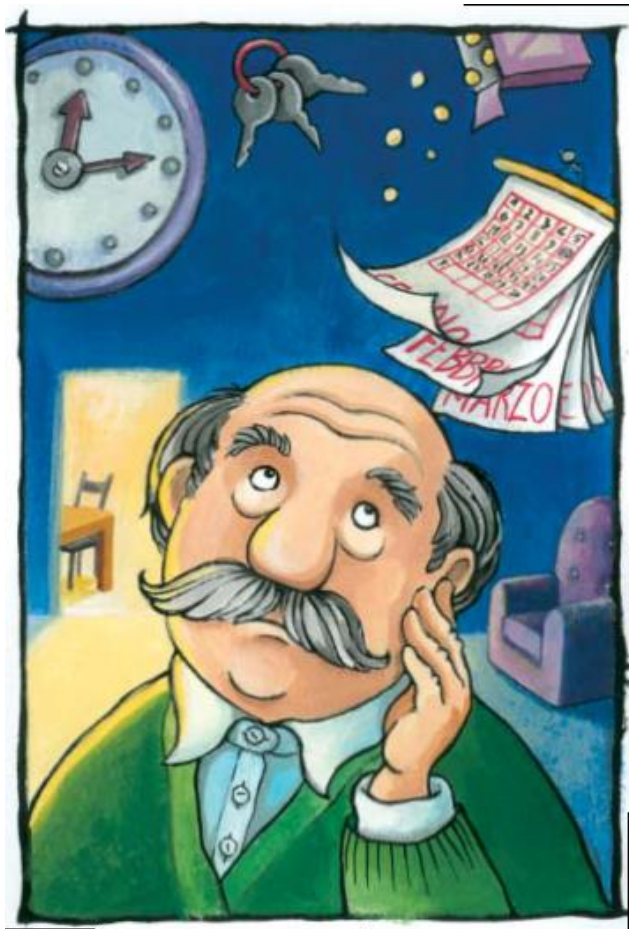
- Aiuta a ricordare all'assistito di prendere la terapia consegnata.
- Se ti sembra che le medicine producano reazioni strane avverti subito l'infermiere o il medico.
- Se noti che il paziente assume farmaci diversi da quelli prescritti o prodotti in erboristeria o integratori o omeopatici, segnalalo all'infermiere.



# Volontario e sicurezza del paziente

## L'anziano malato – il demente

Spesso fatica a trovare le **parole** giuste, si sbaglia, fa confusione.  
 Queste difficoltà rendono difficile comunicare e capire quali siano i suoi bisogni.  
 Dorme poco di notte, richiede una **sorveglianza costante**.



- Mantieniti tranquillo, sereno e sorridente
- Non urlare o usare un tono di voce troppo alto, perché potrebbe spaventarsi
- Siediti di fronte e cerca di capire cosa vuol dire
- Guarda negli occhi la persona
- Non criticare o deridere se fa degli errori
- Cerca di capire l'anziano anche dai gesti e dall'espressione del viso:  
*È triste? Arrabbiato? Preoccupato? Ha dolore?*
- Controlla che non abbia per esempio bisogno di andare in bagno



# Volontario e sicurezza del paziente L'umore dell'assistito

- Segnala se noti che l'umore è cambiato nell'ultimo periodo:
  - manifesta pensieri ossessivi di morte,
  - è particolarmente depresso per la diagnosi o per i suoi dolori,
  - presenta atteggiamenti aggressivi.

\*\*\*\*\*



## Gli atti di violenza

la violenza è un fenomeno che si diffonde sempre di più all'interno della società;

il personale sanitario in generale e il personale infermieristico in particolare sono vittime di violenza e aggressioni sul posto di lavoro;

il personale reagisce in diversi modi agli incidenti violenti in cui sono coinvolti, con conseguenze di grado molto variabile;

la violenza è estremamente distruttiva ed ha un impatto negativo non solo sulla vita professionale e personale degli operatori ma anche sulla qualità delle prestazioni sanitarie.

Una rilevante quota dei lavoratori della sanità subisce aggressioni, minacce o molestie sul luogo di lavoro.

Il fenomeno appare diffuso a tutti i tipi di lavoro sanitario e non sembra riconoscere significative differenze di genere o di ruolo, tanto che vengono aggrediti lavoratori di entrambi i sessi e delle diverse categorie lavorative.

Le aggressioni, che pure rappresentano un fenomeno eclatante, sono raramente segnalate, data la tendenza a non riportare gli incidenti che risulta diffusa e influenzata da fattori sociali o culturali

- 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 mettono le mani addosso alle infermiere
- Desiderio di vendetta

## 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
- Aumento del tasso di rotazione del personale infermieristico



## La violenza è inevitabile?



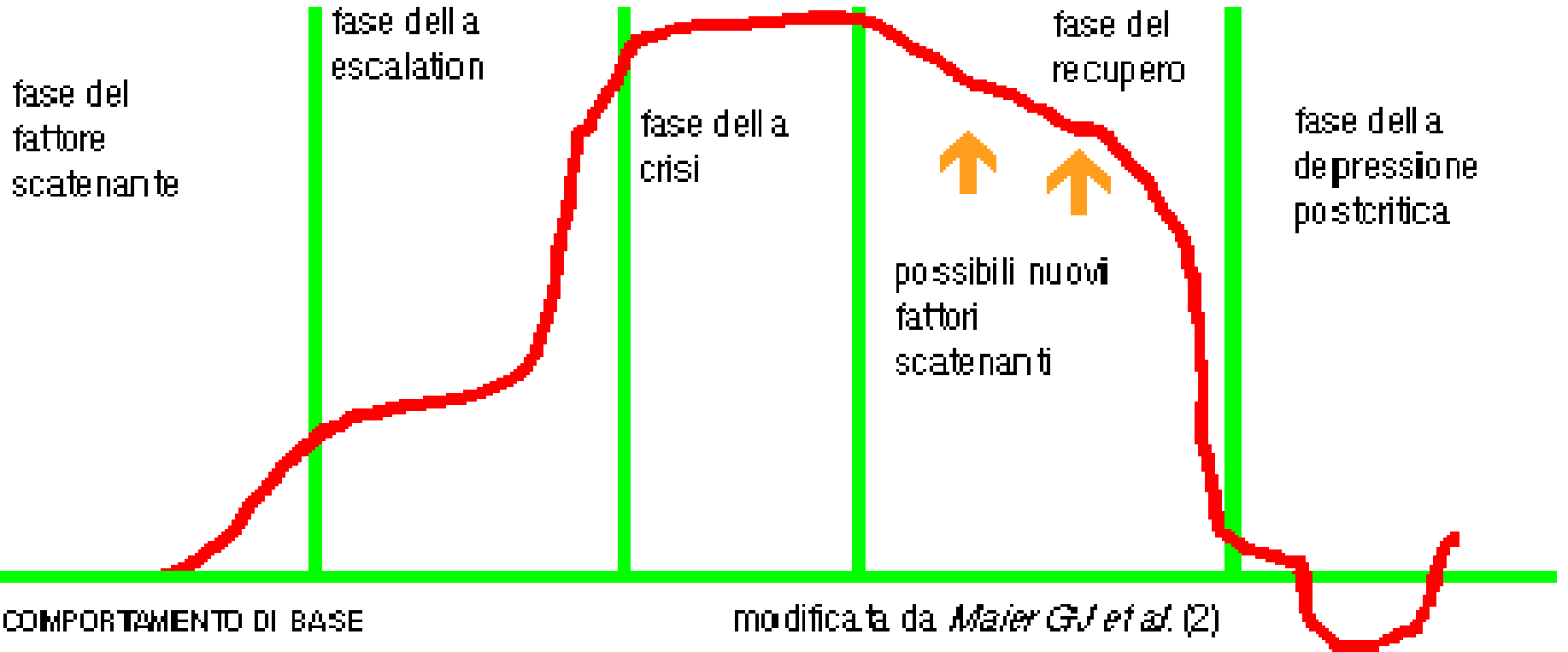
Le aggressioni sono un problema importante per le ricadute soprattutto psicologiche che possono avere sugli operatori (burn-out) e sui degenti (compromissione delle relazioni terapeutiche)

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



## 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



# 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**





# La guida per i volontari



*Ministero della Salute*

Uniti per la sicurezza

Scaricabile dal Portale

<http://www.salute.gov.it>



# La sicurezza è una scelta quotidiana...



... anche a domicilio





Grazie per l'attenzione!