

# LA COMUNITÀ DEL RISCHIO CLINICO PER LA GESTIONE DELL'EMERGENZA

Welfare e salute  
in Toscana  
**2021**

CENTRO GESTIONE RISCHIO CLINICO E SICUREZZA DEL PAZIENTE

MICHELA TANZINI

ROBERTO MONACO - *Coordinatore delegato Risk Manager*

ELENA BELEFFI

GIULIA DAGLIANA

ELISABETTA FLORE

FRANCESCO RANZANI

GIULIO TOCCAFONDI

# Centro Gestione Rischio Clinico per la Sicurezza del Paziente

## Aree di attività

Affidabilità dei sistemi

Ergonomia e fattore umano

Usabilità apparecchiature biomedicali

Ergonomia della comunicazione

## Team

Medicina

Sociologia

Design

Scienze della comunicazione

## AIDA o LIDIA?

**Perché il paziente non è solo un nome.**

In ospedale la corretta identificazione del paziente da parte degli operatori sanitari è fondamentale per garantire una cura sicura e appropriata. È fondamentale quindi che in ospedale ci siano dei sistemi di identificazione sicuri che coinvolgano sia il paziente che gli operatori. Ogni operatore deve verificare l'identità del paziente prima di ciascuna prestazione ed ogni paziente, se in condizioni di farlo, deve partecipare attivamente al proprio riconoscimento. Indossare un bracciale identificativo mentre si è in ospedale aiuta il personale sanitario a fornire un'assistenza più sicura.

Il bracciale contiene le informazioni essenziali di cui il personale ha bisogno per riconoscere una persona nei momenti fondamentali del percorso assistenziale non è coerente.

- nel trasferimento da un reparto all'altro;
- prima della somministrazione di una terapia;
- prima di un esame diagnostico;
- prima di una trasfusione di sangue.

Per questo motivo in alcuni reparti di questo ospedale è in corso una sperimentazione sull'utilizzo del bracciale come strumento identificativo del paziente.

Perché il paziente non è solo un nome.



## Informazione su:

Prodotto: **GlucoMen PC**  
Azienda: **Menarini**

Scheda di segnalazione degli eventi senza danno al paziente\* (da consegnare al facilitatore)

REGIONE TOSCANA  
**GRC** Centro Gestione Rischio Clinico  
SST Servizio Sanitario Toscana  
SICUREZZA DEL PAZIENTE

Descrizione (luogo e dinamica, eventuali conseguenze):

**Evento** \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Ora \_\_\_\_\_ Paziente coinvolto  sì  no

**IMPORTANTE:** Tutte le informazioni fornite saranno mantenute riservate dal facilitatore di riferimento.

Operatore \_\_\_\_\_ Reparto / Servizio \_\_\_\_\_

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

Data segnalazione \_\_\_\_\_

\*Gli eventi da segnalare sono:  
- eventi iatrogeni  
- quasi incidenti  
- incidenti che non hanno comportato danno al paziente

non a fini punitivi ed è diverso dal modo di usare che per le condizioni non previste e che non sono state previste in un evento di piano di emergenza. Il piano di emergenza è un documento approvato dal Comitato di Gestione e ha lo scopo di garantire la sicurezza del paziente in situazioni di emergenza.



Lo strumento GlucoMen PC prevede il settaggio di due unità di misura: mmol/L o mg/dL. Questo settaggio può essere modificato inavvertitamente vista la scarsa chiarezza del menu e le ridotte dimensioni del testo riportato a schermo. Si raccomanda di verificare il corretto settaggio dell'unità di misura prima di ogni test, questo non dovrà mai contenere un punto decimale.

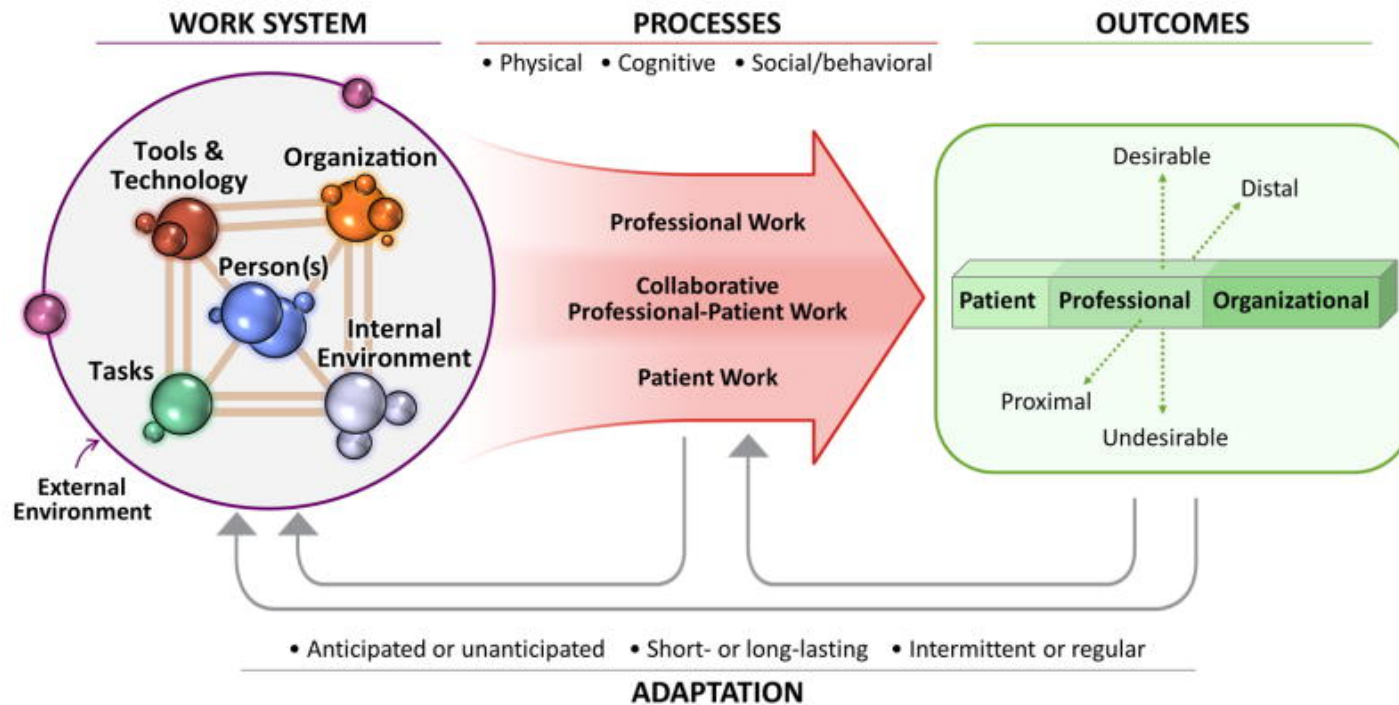


Azienda segnalatrice \_\_\_\_\_ Il Direttore GRC \_\_\_\_\_  
Azienda USL 6 Livorno *R. del Togliani*

SST Servizio Sanitario Toscana  
**GRC** Centro Gestione Rischio Clinico  
REGIONE TOSCANA  
SST Servizio Sanitario Toscana  
**GRC** Centro Gestione Rischio Clinico  
SICUREZZA DEL PAZIENTE

## Approccio basato sui Fattori Umani

Disciplina scientifica che si occupa della **comprensione delle interazioni** tra gli esseri umani e gli altri elementi di un sistema



*Utente*



*Attività*



*Contesto*

L'ergonomia applicata alla sanità rappresenta un importante strumento per ridisegnare i processi e le procedure tenendo in debita considerazione i limiti umani: psicologici, cognitivi e sociali.

# Centro GRC e covid19: i tre ambiti di comunicazione

Per l'organizzazione:  
Disegno di percorsi basati  
su scenari di attività

**Coronavirus COVID-19** *Indicazioni regionali per gestione emergenza COVID-19 nelle RSA e RSD*

**Fase 3: Uscita**

**Residenti**

**Scenario 1**  
**Ricovero ospedaliero per acute NON COVID-19**  
Segue il percorso non respiratorio, già creato in tutti i Presidi Ospedalieri.

**Scenario 2**  
**Visite ambulatoriali e prelievi urgenti non rimandabili**  
Qualora visite e prelievi non siano rimandabili (offerti di indifferibilità da parte del clinico) si procede con le stesse modalità della popolazione generale.

**Scenario 3**  
**Persone che si positivizzano al COVID-19**  
Vedi Scenario 1 COVID-19 positivo sintomatico con condizione clinica instabile)  
In attesa dell'arrivo dell'ambulanza gli operatori debbono mettere in atto quanto prima tutti quei comportamenti di sicurezza citati nelle procedure delle Aziende (SII, ricoverati) e nel documento ES, offrendo il massimo livello di prevenzione e protezione ai residenti e agli operatori.

**Scenario 4**  
**Decesso e gestione della salma**  
- Decesso per cause naturali NON COVID: la visita dei familiari e dei conoscenti è consentita solo nelle strutture che prevedano un accesso separato non confluente della camera mortuaria con le stanze comuni di degenza.  
- Decesso di ospite COVID sospetto o confermato: il personale dell'Impresa Funeraria che passa il varco di controllo temperatura deve necessariamente indossare tutti i DPI indicati nelle procedure Aziendali e deve procedere al corretto lavaggio delle mani dopo ogni contatto con la salma. Nessun contatto è consentito a nessun altro, familiari compresi.  
In attesa della DPCM 8 marzo 2020, DPCM 9 marzo 2020 e DPCM 11 marzo 2020, non è consentita la visita dei familiari e dei conoscenti in caso di decesso di un paziente COVID positivo.

**Operatori**

**1) Personale della struttura NON a contatto con casi positivi di COVID-19**  
Prima di uscire dalla struttura, attenersi alle precauzioni standard che prevedono il lavaggio/igienizzazione delle mani, rimozione corretta dei DPI

9/10

Alla cittadinanza: adattamento materiale  
OMS, indicazioni nazionali e regionali  
per la cittadinanza

**Coronavirus COVID-19** **PER I CITTADINI**  
*Dieci comportamenti da seguire*

- Lavati le mani con il gel alcolico o con acqua e sapone il più spesso possibile. Non toccarti occhi, naso e bocca con le mani. Anche se le tue mani ti sembrano pulite lavale con il gel alcolico (30 secondi) o acqua e sapone (60 secondi) il più spesso possibile.
- Pulisci le superfici con disinfettanti a base di cloro o alcool. Garantisci un'adeguata e regolare areazione degli ambienti.
- Ogni volta che tossisci o starnutisci copri il naso e la bocca con un fazzoletto o con l'incavo del gomito.
- Non prendere farmaci antivirali né antibiotici, a meno che non siano prescritti dal medico.
- Evita il contatto ravvicinato con persone che soffrono di infezioni respiratorie acute, mantenendo possibilmente la distanza di almeno un metro e riduci per quanto possibile le visite a parenti e conoscenti ricoverati.
- Usa la mascherina solo se sospetti di essere malato o assisti persone malate.
- Se hai febbre, raffreddore o tosse **non recarti al Pronto Soccorso, in ospedale o in strutture ambulatoriali**, contatta il tuo medico.
- Se hai avuto contatti stretti con casi confermati di Covid-19 o sei tornato da meno di 14 giorni dalle aree interessate all'epidemia o da zone sottoposte a quarantena, devi contattare i seguenti numeri telefonici messi a disposizione dalle Aziende sanitarie:  
**055 54 54 777 > Asl Toscana Centro**  
**050 95 44 44 > Asl Toscana Nord Ovest**  
**800 57 95 79 > Asl Toscana Sud Est**
- Rimanda le prestazioni ambulatoriali e ricoveri programmati, soprattutto in caso di presenza di sintomatologia febbrile e/o respiratoria, in accordo con il tuo medico di riferimento, per riprogrammarle successivamente.
- Gli animali da compagnia non diffondono il nuovo Coronavirus. Dopo il contatto con gli animali è sempre buona norma effettuare il lavaggio delle mani.

**Coronavirus COVID-19** **PER GLI OPERATORI DELLE STRUTTURE SANITARIE**  
*Regole di comportamento generali da applicare in tutti i setting clinico-assistenziali*

**Ridurre possibilmente il numero di accompagnatori e visitatori (non più di uno per paziente)**

**Far osservare a tutti coloro che accedono alle strutture sanitarie le seguenti precauzioni generali di igiene, o prescindere dalla presenza di sintomi:**

- lavarsi le mani con gel alcolico per 30 secondi se le mani non sono visibilmente sporche, e con acqua e sapone per 1 minuto se sono visibilmente sporche;
- utilizzare fazzoletto di carta da gettare immediatamente nel cestino dopo aver starnutito o tossito e lavarsi le mani, oppure utilizzare il gomito flesso;
- evitare di toccarsi occhi, naso e bocca con le mani.

**Assicurarsi che i locali dove stazionano i pazienti (sale d'attesa, ambulatori, e reparti) siano ben areati e che siano dotati di contenitori per i rifiuti**

**Limitare il più possibile il movimento dei pazienti con sintomatologia simil influenzale all'interno della struttura per ridurre il rischio potenziale di infezione**

**Assicurarsi che siano attuate regolarmente le procedure di pulizia e disinfezione degli ambienti**


**I pazienti che non rientrano nei casi sospetti ma che manifestano febbre, tosse o altri sintomi respiratori, che accedono al Pronto Soccorso, ai reparti e alle attività ambulatoriali, devono:**

- lavarsi le mani al arrivo e dopo aver tossito o starnutito;
- indossare la mascherina;
- stare a distanza di almeno 1 metro dagli altri;
- mantenere l'ambiente possibilmente ventilato.

Agli operatori sanitari:  
Strumenti di supporto a informazione  
e formazione per aziende sanitarie

# La traduzione ergonomica: comunicazione alla cittadinanza dei rischi e dei comportamenti di sicurezza

**Coronavirus COVID-19** PER I CITTADINI  
I comportamenti da seguire: proteggi te e gli altri dalla diffusione dei germi



**Coronavirus COVID-19** PER I CITTADINI  
I comportamenti da seguire: il lavaggio delle mani









**Coronavirus COVID-19** PER I CITTADINI  
I comportamenti da seguire: uso della mascherina



**Coronavirus COVID-19** PER I CITTADINI  
I comportamenti da seguire: cosa fare in caso di sintomi



**Coronavirus COVID-19** PER LE PERSONE IN ISOLAMENTO DOMICILIARE E PER I FAMILIARI CHE LI ASSISTONO  
**I comportamenti sociali**

-  La persona con sospetta o accertata infezione COVID-19 deve stare lontana dagli altri familiari, se possibile, in una stanza singola ben ventilata e non deve ricevere visite
-  Le mani vanno accuratamente lavate con acqua e sapone o con una soluzione idroalcolica dopo ogni contatto con il malato o con il suo ambiente circostante, prima e dopo aver preparato il cibo, prima di mangiare, dopo aver usato il bagno e ogni volta che le mani appaiono sporche
-  Le mani vanno asciugate utilizzando asciugamani di carta usa e getta. Se ciò non è possibile, utilizzare asciugamani riservati e sostituirli quando sono bagnati
-  Se non si utilizzano fazzoletti monouso, lavare i fazzoletti in tessuto utilizzando sapone o normale detergente con acqua
-  Evitare il contatto diretto con i fluidi corporei, in particolare le secrezioni orali o respiratorie, feci e urine utilizzando guanti monouso
-  Se un membro della famiglia mostra i primi sintomi di un'infezione respiratoria acuta (febbre, tosse, mal di gola e difficoltà respiratorie), contattare il medico curante, la guardia medica o i numeri regionali

**Coronavirus COVID-19** PER LE PERSONE IN ISOLAMENTO DOMICILIARE E PER I FAMILIARI CHE LI ASSISTONO  
**L'assistenza**

-  Chi assiste il malato deve essere in buona salute e non avere malattie che lo mettano a rischio se contagiato
-  I membri della famiglia devono soggiornare in altre stanze o, se non è possibile, mantenere una distanza di almeno 1 metro dalla persona malata e dormire in un letto diverso
-  Chi assiste il malato deve indossare una mascherina chirurgica accuratamente posizionata sul viso quando si trova nella stessa stanza. Se la mascherina è bagnata o sporca per secrezioni è necessario sostituirla immediatamente e lavarsi le mani dopo averla rimossa
-  Chi assiste il malato deve coprire la bocca e il naso quando tossisce o starnutisce utilizzando fazzoletti possibilmente monouso o il gomito piegato, quindi deve lavarsi le mani
-  Evitare di condividere con il malato spazzolini da denti, sigarette, utensili da cucina, asciugamani, biancheria da letto, ecc.
-  Utilizzare la mascherina quando si cambiano le lenzuola del letto del malato

**Coronavirus COVID-19** PER LE PERSONE IN ISOLAMENTO DOMICILIARE E PER I FAMILIARI CHE LI ASSISTONO  
**La pulizia**

-  Utilizzare contenitori con apertura a pedale dotati di doppio sacchetto (uno rimane nel contenitore l'altro viene gettato), posizionati all'interno della stanza del malato, per gettare guanti, fazzoletti, mascherine e altri rifiuti
-  Nel caso di isolamento domiciliare va sospesa la raccolta differenziata per evitare l'accumulo di materiali potenzialmente pericolosi che vanno invece eliminati nel bidone dell'indifferenziata
-  Mettere la biancheria contaminata in un sacchetto dedicato alla biancheria sporca indossando i guanti. Non agitare la biancheria sporca ed evitare il contatto diretto con pelle e indumenti
-  Pulire e disinfettare quotidianamente indossando i guanti e indumenti protettivi (es. un grembiule di plastica) le superfici come comodini, reti e altri mobili della camera da letto del malato, servizi igienici e superfici dei bagni con un normale disinfettante domestico, o con prodotti a base di cloro (candeggina) alla concentrazione di 0,5% di cloro attivo oppure con alcool 70%
-  Lavare vestiti, lenzuola, asciugamani, ecc. del malato in lavatrice a 60-90°C usando un normale detersivo oppure a mano con un normale detersivo e acqua, e asciugarli accuratamente

# Comunicazione alla cittadinanza: raggiungere tutti



**Coronavirus COVID-19** 冠状病毒 CoVid-19 对于家庭隔离的人和帮助他们的家庭成员 社会行为

1. 怀疑或已知冠状病毒感染的人应远离其他家庭成员。如果可能的话，住在通风良好的单人房并且不得接受访问。
2. 每次与患者或其周围环境接触之后，准备食物之前，准备食物之后，吃饭前，使用厕所后以及洗手时，都应该用肥皂和清水或酒精溶液彻底清洗双手。
3. 请用一次性纸巾擦干双手。如果无法做到，请使用个人毛巾，并在潮湿时更换新的。
4. 如果您不使用一次性纸巾，请把纺织做的纸巾用肥皂或普通洗涤剂用热水冲好。
5. 避免直接接触体液。特别是口腔或呼吸道，分泌物，粪便和尿液。请一直使用一次性手套。
6. 如果您的家庭成员出现第一个症状急性呼吸道感染（发烧，咳嗽，喉咙痛和呼吸困难），请联系您的家庭医生，医护人员或地区电话。

**Coronavirus COVID-19** puvr askaan wi Takhaawaay bi niu wara ame: Bo nekké ak yenei domi adama

**Nanga Sam fo talou degante bi wara dokh yak Kinga dendaikraye ngui moy 1,8 m**

**NA NGENI JEFENDIKO AY MASK:**

- Thi fu niti niu bani di nekk mu teuju wala mu ubeku
- Iaw jsum thi lu niti giti di jefendiko ngr dokh seni soxia te nlepp bokk ko, taai wala tata yi ci luri mei
- Fattelikuoi ne jefendiko maske dina dimball te wagni ni virus bi di tassaro di si dalli tamit rahkhas say lakho ak fagaru ci walu seff ak: ci lingay noy!

Amna soko talk: mask waye tamit alko anani ci anam yignu ko diglé. Louko moy meun na yokk febar bi

**Nane lagn koy jefendiko**

- Bala nga tad mask baskahas say lakho ak ndakh ak sabu wala tu meini gel bu am alcal
- Boy taik mask bi dangay dapp ci niat bun yi ci wethy!
- Murai sa bakkan ak sa guernin ak mask bi te nga talli ko bamu muura sa kanam bu baash
- Nanga moytu di taai mask bi boko faké, soko laale rahkhas say lakho

**Naan lagn koy dindé**

- Bokoy andi nanga dapp ci buum yi ci guhnao andi ko kanam
- Buul taai kanamu mask bi
- Rakhas say lakho ak ndakh ak sabu wala nga deul gel bou am alcal ci saati

**Coronavirus COVID-19** للمواطنين التوجيهات الواجب اتباعها: عندما تكون في حضور الأشخاص الآخرين

**احفظ دائما مسافة الأمان الاجتماعي ب 1.8 متر**

**ضع الكمامة:**

- عندما تكون مع الحد من الأشخاص في الأماكن المزدحمة والمطلة
- عند ركوب وسائل النقل العام في الضواحي و عند انتظار سيارة مع سائق
- لتذكر أن ارتداء القناع يساعد على الحد من انتشار الفيروس ولكن يجب ارتداء الكمامة إلى عمل اليدين وارتداء الملابس النظيفة

من المهم ارتداء الكمامة وحملها بشكل صحيح ، ولا تفر ذلك مسدداً للحدود

**كيفية ارتدائها**

- قبل لمس الكمامة، اغسل يديك بغاء والصابون أو جل التعقيم
- صحح الكمامة بواسطة المسك بها من الأجزاء الجانبية
- قم بتغطية الأنف والفم بالكمامة، وحمها بعناية حتى حتى تتسبب بالوجه
- تجنب لمس الكمامة أثناء ارتدائها، وإذا لتسببها، اغسل يديك

**كيفية حملها**

- لم يفتح الكمامة من طريق الأجزاء الجانبية واستمرها إلى إلى الأمام
- لا تلمس الجزء الأمامي للكمامة
- اغسل يديك بغاء والصابون أو استخدم الجل التعقيم بعد كل ارتداء

# Coinvolgere i cittadini

## MERCATI



## IPERCOOP



## COMUNI



# Centro GRC e covid19: i tre ambiti di comunicazione

**Per l'organizzazione:  
Disegno di percorsi basati  
su scenari di attività**

**Coronavirus COVID-19** *Indicazioni regionali per gestione emergenza COVID-19 nelle RSA e RSD*

**Fase 3: Uscita**

**Residenti**

**Scenario 1**  
**Ricovero ospedaliero per acute NON COVID-19**  
Segue il percorso non respiratorio, già creato in tutti i Presidi Ospedalieri.

**Scenario 2**  
**Visite ambulatoriali e prelievi urgenti non rimandabili**  
Qualora visite e prelievi non siano rimandabili (criteri di inderogabilità da parte del clinico) si procede con le stesse modalità della popolazione generale.

**Scenario 3**  
**Persone che si positivizzano di COVID-19**  
Vedi Scenario 1 COVID-19 positivo sintomatico con condizione clinica instabile)  
In attesa dell'arrivo dell'ambulanza gli operatori debbono mettere in atto quanto prima tutti quei comportamenti di sicurezza citati nelle procedure delle Aziende (SII, ricoverati) e nel documento ES, offrendo il massimo livello di prevenzione e protezione ai residenti e agli operatori.

**Scenario 4**  
**Decesso e gestione della salma**  
- Decesso per cause naturali NON COVID: la visita dei familiari e dei conoscenti è consentita solo nelle strutture che prevedono un accesso separato non confluente della camera mortuaria con le stanze comuni di degenza.  
- Decesso di ospite COVID sospetto o confermato: il personale dell'Impresa Funeraria che passa il varco di controllo temperatura deve necessariamente indossare tutti i DPI indicati nelle procedure Aziendali e deve procedere al corretto lavaggio delle mani dopo ogni contatto con la salma. Nessun contatto è consentito a nessun altro, familiari compresi.  
In attesa della DPCM 8 marzo 2020, DPCM 9 marzo 2020 e DPCM 11 marzo 2020, non è consentita la visita dei familiari e dei conoscenti in caso di decesso di un paziente COVID positivo.

**Operatori**


**1) Personale della struttura NON a contatto con casi positivi di COVID-19**  
Prima di uscire dalla struttura, attenersi alle precauzioni standard che prevedono il lavaggio/igienizzazione delle mani, rimozione corretta dei DPI

9/10

**Alla cittadinanza: adattamento materiale  
OMS, indicazioni nazionali e regionali  
per la cittadinanza**

**Coronavirus COVID-19** **PER GLI OPERATORI DELLE STRUTTURE SANITARIE**


**Regole di comportamento generali da applicare in tutti i setting clinico-assistenziali**



Ridurre possibilmente il numero di accompagnatori e visitatori (non più di uno per paziente)

Far osservare a tutti coloro che accedono alle strutture sanitarie le seguenti precauzioni generali di igiene, o prescindere dalla presenza di sintomi:

- lavarsi le mani con gel alcolico per 30 secondi se le mani non sono visibilmente sporche, e con acqua e sapone per 1 minuto se sono visibilmente sporche;
- utilizzare fazzoletto di carta da gettare immediatamente nel cestino dopo aver starnutito o tossito e lavarsi le mani, oppure utilizzare il gomito flesso;
- evitare di toccarsi occhi, naso e bocca con le mani




Assicurarsi che i locali dove stazionano i pazienti (sale d'attesa, ambulatori, e reparti) siano ben areati e che siano dotati di contenitori per i rifiuti

Limitare il più possibile il movimento dei pazienti con sintomatologia simil influenzale all'interno della struttura per ridurre il rischio potenziale di infezione

Assicurarsi che siano attuate regolarmente le procedure di pulizia e disinfezione degli ambienti

I pazienti che non rientrano nei casi sospetti ma che manifestano febbre, tosse o altri sintomi respiratori, che accedono al Pronto Soccorso, ai reparti e alle attività ambulatoriali, devono:

- lavarsi le mani all'arrivo e dopo aver tossito o starnutito;
- indossare la mascherina;
- stare a distanza di almeno 1 metro dagli altri;
- mantenere l'ambiente possibilmente ventilato



**Coronavirus COVID-19** **PER I CITTADINI**

**Dieci comportamenti da seguire**

-  Lavati le mani con il gel alcolico o con acqua e sapone il più spesso possibile. Non toccarti occhi, naso e bocca con le mani. Anche se le tue mani ti sembrano pulite lavale con il gel alcolico (30 secondi) o acqua e sapone (60 secondi) il più spesso possibile
-  Pulisci le superfici con disinfettanti a base di cloro o alcool. Garantisci un'adeguata e regolare areazione degli ambienti
-  Ogni volta che tossisci o starnutisci copri il naso e la bocca con un fazzoletto o con l'incavo del gomito
-  Non prendere farmaci antivirali né antibiotici, a meno che non siano prescritti dal medico
-  Evita il contatto ravvicinato con persone che soffrono di infezioni respiratorie acute, mantenendo possibilmente la distanza di almeno un metro e riduci per quanto possibile le visite a parenti e conoscenti ricoverati
-  Usa la mascherina solo se sospetti di essere malato o assisti persone malate
-  Se hai febbre, raffreddore o tosse **non recarti al Pronto Soccorso, in ospedale o in strutture ambulatoriali**, contatta il tuo medico
-  Se hai avuto contatti stretti con casi confermati di Covid-19 o sei tornato da meno di 14 giorni dalle aree interessate all'epidemia o da zone sottoposte a quarantena, devi contattare i seguenti numeri telefonici messi a disposizione dalle Aziende sanitarie:  
**055 54 54 777 > Asl Toscana Centro**  
**050 95 44 44 > Asl Toscana Nord Ovest**  
**800 57 95 79 > Asl Toscana Sud Est**
-  Rimanda le prestazioni ambulatoriali e ricoveri programmati, soprattutto in caso di presenza di sintomatologia febbrile e/o respiratoria, in accordo con il tuo medico di riferimento, per riprogrammarle successivamente
-  Gli animali da compagnia non diffondono il nuovo Coronavirus. Dopo il contatto con gli animali è sempre buona norma effettuare il lavaggio delle mani



**Agli operatori sanitari:  
Strumenti di supporto a informazione  
e formazione per aziende sanitarie**

# Contestualizzare le linee di indirizzo

## Coronavirus COVID-19 Procedure di vestizione e svestizione

**VESTIZIONE**  
La vestizione deve essere eseguita prima di entrare nell'area scoperta dal paziente. La procedura non è da applicarsi in modo statico, essendo legato alla protezione dell'operatore.

**SVESTIZIONE**  
La svestizione deve essere eseguita subito all'uscita dall'area scoperta dal paziente. I materiali utilizzati sono da considerare contaminati, pertanto devono essere ed essere trattati di conseguenza. Evitare di pulire gli operatori subito contaminazione.

**1 LAVARSI LE MANI**

**2 INDOSSARE IL PRIMO PAIO DI GUANTI MONOUSO (solo dotti)**

**3 INDOSSARE IL CAMICE MONOUSO**

**4 INDOSSARE LA MASCHERA**  
- Evitare il contatto di faccia  
- Evitare di toccare il viso

**5 INDOSSARE IL SECONDO PAIO DI GUANTI MONOUSO (solo dotti)**

**6 INDOSSARE OCCHIALI PROTETTIVI O VISERA PROTETTIVA**

**1 RIMOVIAMO IL CAMICE MONOUSO**  
Effettuare il gesto di svestizione del camice in un'area dedicata.

**2 RIMOVIAMO IL PRIMO PAIO DI GUANTI**

**3 RIMOVIAMO LA MASCHERA**  
Evitare di toccare la parte anteriore del viso, utilizzare gli avvisi di rischio.

**4 RIMOVIAMO IL SECONDO PAIO DI GUANTI**

**5 RIMOVIAMO LA MASCHERA**  
Evitare di toccare la parte anteriore del viso, utilizzare gli avvisi di rischio.

**6 LAVARSI LE MANI**

**7 RIMOVIAMO LA PROTEZIONE PER GLI OCCHI**  
Evitare di toccare la parte anteriore del viso, utilizzare gli avvisi di rischio.



## Coronavirus COVID-19 PER GLI OPERATORI DELLE STRUTTURE SANITARIE Il corretto uso dei guanti nelle aree covid

### 1. Primo paio di guanti monouso

**NITRILE**  
Celeste/Blu  
• SEMPRE

### 2. Secondo paio di guanti monouso (in caso di cambio frequente)

**VINILE**  
Bianco  
• SEMPRE

**LATTICE**  
Ambra/Giallo  
• LABORATORIO ANALISI (quando necessario)  
• DRIVE THROUGH

**POLIETILENE**  
Semitrasparente  
• DISTRIBUZIONE DEL VIUTO

**NEOPRENE**  
Colori vari  
• PULIZIE  
• DRIVE THROUGH

Evitare di usare il guanto in nitrile come secondo guanto



## Versione 4 - 03/06/2020 FASE2 Coronavirus COVID-19 ATTIVITÀ DI PRONTO SOCCORSO Regole minime di comportamento per la protezione e prevenzione 1/2

CONTESTO DI LAVORO	DESTINATARI	ATTIVITÀ	TIPOLOGIA DI DPI O MISURE DI PROTEZIONE
Triage (In ambito ospedaliero per accertazione utenti)	Operatori sanitari (Si raccomanda riduzione al minimo del numero di esposti: formazione e addestramento specifici)	Screening preliminare che non comporta il contatto diretto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vetrata / Intertono / citofono.</li> <li>In alternativa mantenere una distanza dal paziente di almeno 1 metro se possibile o indossare mascherina chirurgica.</li> </ul>
		Screening con contatto diretto paziente COVID 19 positivo o sospetto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mascherina chirurgica</li> <li>Camice monouso idrorepellente</li> <li>Guanti monouso</li> <li>Occhiali di protezione/ Occhiale a mascherina/ Visiera</li> </ul>
	Pazienti con sintomi respiratori		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenere una distanza dall'operatore di almeno 1 metro (in assenza di vetrata e interfono)</li> <li>Mascherina chirurgica se tollerata dal paziente</li> <li>Isolamento in stanza singola con porta chiusa e adeguata ventilazione se possibile /</li> <li>Alternativamente, collocazione in area separata sempre a distanza di almeno 1 metro da terzi</li> </ul>
	Pazienti senza sintomi respiratori		<ul style="list-style-type: none"> <li>Non sono necessari DPI</li> <li>Mantenere una distanza dagli altri pazienti di almeno 1 metro</li> </ul>





# Centro GRC e covid19: i tre ambiti di comunicazione

Per l'organizzazione:  
Disegno di percorsi basati  
su scenari di attività

**Coronavirus COVID-19** *Indicazioni regionali per gestione emergenza COVID-19 nelle RSA e RSD*

**Fase 3: Uscita**

**Residenti**

**Scenario 1**  
**Ricovero ospedaliero per acute NON COVID-19**  
Segue il percorso non respiratorio, già creato in tutti i Presidi Ospedalieri.

**Scenario 2**  
**Visite ambulatoriali e prelievi urgenti non rimandabili**  
Qualora visite e prelievi non siano rimandabili (offerti di indifferibilità da parte del clinico) si procede con le stesse modalità della popolazione generale.

**Scenario 3**  
**Persone che si positivizzano al COVID-19**  
Vedi Scenario 1 COVID-19 positivo sintomatico con condizione clinica instabile)  
In attesa dell'arrivo dell'ambulanza gli operatori debbono comunque mettere in atto quanto prima tutti quei comportamenti di sicurezza citati nelle procedure delle Aziende (S.I. ricoverati) e nel documento ES, offrendo il massimo livello di prevenzione e protezione ai residenti e agli operatori.

**Scenario 4**  
**Decesso e gestione della salma**  
- Decesso per cause naturali NON COVID: la visita dei familiari e dei conoscenti è consentita solo nelle strutture che prevedano un accesso separato non confuso della camera mortuaria con le stanze comuni di degenza.  
- Decesso di ospite COVID sospetto o confermato: il personale dell'Impresa Funeraria che passa il varco di controllo temperatura deve necessariamente indossare tutti i DPI indicati nelle procedure Aziendali e deve procedere al corretto lavaggio delle mani dopo ogni contatto con la salma. Nessun contatto è consentito a nessun altro, familiari compresi.  
In attesa della DPCM 8 marzo 2020, DPCM 9 marzo 2020 e DPCM 11 marzo 2020, non è consentita la visita dei familiari e dei conoscenti in caso di decesso di un paziente COVID positivo.

**Operatori**


**1) Personale della struttura NON a contatto con casi positivi di COVID-19**  
Prima di uscire dalla struttura, attenersi alle precauzioni standard che prevedono il lavaggio/igienizzazione delle mani, rimozione corretta dei DPI

9/10

Alla cittadinanza: adattamento materiale  
OMS, indicazioni nazionali e regionali  
per la cittadinanza

**Coronavirus COVID-19** **PER GLI OPERATORI DELLE STRUTTURE SANITARIE**

**Regole di comportamento generali da applicare in tutti i setting clinico-assistenziali**



Ridurre possibilmente il numero di accompagnatori e visitatori (non più di uno per paziente)

Far osservare a tutti coloro che accedono alle strutture sanitarie le seguenti precauzioni generali di igiene, o prescindere dalla presenza di sintomi:

- lavarsi le mani con gel alcolico per 30 secondi se le mani non sono visibilmente sporche, e con acqua e sapone per 1 minuto se sono visibilmente sporche;
- utilizzare fazzoletto di carta da gettare immediatamente nel cestino dopo aver starnutito o tossito e lavarsi le mani, oppure utilizzare il gomito flesso;
- evitare di toccarsi occhi, naso e bocca con le mani


Assicurarsi che i locali dove stazionano i pazienti (sale d'attesa, ambulatori, e reparti) siano ben areati e che siano dotati di contenitori per i rifiuti


Limitare il più possibile il movimento dei pazienti con sintomatologia simil influenzale all'interno della struttura per ridurre il rischio potenziale di infezione

Assicurarsi che siano attuate regolarmente le procedure di pulizia e disinfezione degli ambienti

I pazienti che non rientrano nei casi sospetti ma che manifestano febbre, tosse o altri sintomi respiratori, che accedono al Pronto Soccorso, ai reparti e alle attività ambulatoriali, devono:

- lavarsi le mani al arrivo e dopo aver tossito o starnutito;
- indossare la mascherina;
- stare a distanza di almeno 1 metro dagli altri;
- mantenere l'ambiente possibilmente ventilato





**Coronavirus COVID-19** **PER I CITTADINI**

**Dieci comportamenti da seguire**

-  Lavati le mani con il gel alcolico o con acqua e sapone il più spesso possibile. Non toccarti occhi, naso e bocca con le mani. Anche se le tue mani ti sembrano pulite lavale con il gel alcolico (30 secondi) o acqua e sapone (60 secondi) il più spesso possibile
-  Pulisci le superfici con disinfettanti a base di cloro o alcool. Garantisci un'adeguata e regolare areazione degli ambienti
-  Ogni volta che tossisci o starnutisci copri il naso e la bocca con un fazzoletto o con l'incavo del gomito
-  Non prendere farmaci antivirali né antibiotici, a meno che non siano prescritti dal medico
-  Evita il contatto ravvicinato con persone che soffrono di infezioni respiratorie acute, mantenendo possibilmente la distanza di almeno un metro e riduci per quanto possibile le visite a parenti e conoscenti ricoverati
-  Usa la mascherina solo se sospetti di essere malato o assisti persone malate
-  Se hai febbre, raffreddore o tosse **non recarti al Pronto Soccorso, in ospedale o in strutture ambulatoriali**, contatta il tuo medico
-  Se hai avuto contatti stretti con casi confermati di Covid-19 o sei tornato da meno di 14 giorni dalle aree interessate all'epidemia o da zone sottoposte a quarantena, devi contattare i seguenti numeri telefonici messi a disposizione dalle Aziende sanitarie:  
**055 54 54 777 > Asl Toscana Centro**  
**050 95 44 44 > Asl Toscana Nord Ovest**  
**800 57 95 79 > Asl Toscana Sud Est**
-  Rimanda le prestazioni ambulatoriali e ricoveri programmati, soprattutto in caso di presenza di sintomatologia febbrile e/o respiratoria. In accordo con il tuo medico di riferimento, per riprogrammarle successivamente
-  Gli animali da compagnia non diffondono il nuovo Coronavirus. Dopo il contatto con gli animali è sempre buona norma effettuare il lavaggio delle mani

Agli operatori sanitari:  
Strumenti di supporto a informazione  
e formazione per aziende sanitarie

# La comunicazione e la formazione per le RSA

Coronavirus COVID-19

PER LE STRUTTURE SOCIO-SANITARIE

Comportamenti per l'accesso



Chi può accedere alla struttura:

1. Personale che lavora in struttura
2. Personale dei servizi sociali e sanitari
3. Medico di medicina generale
4. Fornitori vari

Mantenere la distanza di almeno 1 metro dagli altri in tutta la struttura

All'Access Point, la persona in ingresso dovrà:



Segnalare se ha febbre, tosse, mal di gola o raffreddore



Farsi misurare la temperatura corporea



Lavarsi le mani con acqua e sapone oppure con gel alcolico



Rispondere al questionario di ingresso (distanza di almeno 1 metro dall'operatore)

Versione 2 - 27/05/2020

Coronavirus COVID-19

Tratto e adattato da "COVID-19 Preparedness Checklist for Nursing Homes and other Long-Term Care Settings" Center for Disease Control and Prevention: <https://www.cdc.gov/covid19/20190503-hc-long-term-care.html>  
La Checklist è da utilizzare all'interno della RSA/RSD e vuole essere uno strumento di supporto per adottare un piano di risposta all'emergenza COVID-19. La RSA/RSD può utilizzare questo strumento per autovalutare i punti di forza e di debolezza degli sforzi messi in campo per contrastare il virus. La Checklist non descrive requisiti o gli standard obbligatori, piuttosto, evidenzia le aree e le azioni importanti da implementare e monitorare per far fronte al COVID-19.

Checklist per le strutture socio-sanitarie per autovalutazione monitoraggio azioni

## 1. Strutturare la pianificazione e il processo decisionale

- Il COVID-19 è stato incluso nella pianificazione della gestione delle emergenze della struttura
- È stato costituito un gruppo multidisciplinare con l'obiettivo specifico di pianificare una gestione tempestiva

Lista dei componenti del gruppo multidisciplinare:

- Persona a cui è affidata la responsabilità di coordinare la pianificazione di una gestione operativa tempestiva, qui di seguito indicato come Referente Covid-19

Indicare nome, titolo, contatti:

- I componenti del gruppo di pianificazione, con il compito di organizzare e monitorare le azioni di gestione dell'emergenza COVID-19, può essere composto da (fare un elenco dei componenti del gruppo con nome, titolo, informazioni di contatto includendo personale della struttura o collaboratori esterni delle categorie professionali qui sotto richiamata e allegarlo a questa check list)

- Personale amministrativo
- Direttore sanitario/medico
- Direttore infermieristico
- Referente per il controllo delle infezioni
- Referente della medicina del lavoro
- Referente per la formazione
- Referente per la manutenzione dei servizi
- Referente pubblica sanità
- Referente dietista
- Referente farmacia
- Referente fisiologia e riabilitazione
- Referente servizi di trasporto
- Referente acquisti
- Rappresentante del personale della struttura
- Altre figure di riferimento (es.: altro personale addetto all'assistenza, facilitatori della qualità e del rischio clinico, rappresentanti dei familiari, rappresentanti del clero)

- Il Referente Covid-19 ha contattato i referenti della Regione Toscana e della ASL e altri Enti di riferimento per avere le informazioni utili a coordinare la pianificazione della gestione operativa tempestiva dell'emergenza della struttura

Inserire elenco del gruppo di pianificazione e informazioni di contatto:



Quando inizi il turno di lavoro

Controlla e assicurati che sia predisposto tutto il materiale occorrente affinché sia disponibile durante il turno di lavoro



Vestizione per aree COVID

Verifica che il materiale occorrente sia pronto e integro

## Rete del rischio clinico durante la pandemia



- Funzione di cerniera
  - traduzione messaggi da direzione a prima linea
  - aggiornamento e diffusione in tempo reale delle procedure
- Reporting itinerante
- Monitoraggio pratiche di prevenzione delle infezioni
- Formazione all'uso dei DPI
- Valutazione proattiva dei rischi nella riorganizzazione dei percorsi

# Dare memoria all'organizzazione

- Condivisione delle criticità
- Diffusione delle soluzioni organizzative adottate
- Proposte per consolidare le pratiche «sicure» individuate

## DIMENSIONI ESPLORATE

- Riassetto organizzativi
- Comunicazione
- DPI
- Tamponi / Test sierologici
- Farmaci / Terapia
- Diagnosi e trattamento
- Laboratori
- Formazione / Simulazione
- Integrazione Pubblico Privato
- Territorio / 118 / USCA / “alberghi sanitari”
- Gestione domiciliare
- RSA
- Sistema di segnalazione EA
- Contenzioso
- Comunicazioni rete CRM verso Regione / Istituzioni

## RIASSETTI ORGANIZZATIVI

### Criticità

- Scarse competenze di gestione dell'emergenza
- Risposta reattiva
- Assenza coordinamento centralizzato
- Mancato coinvolgimento rischio clinico
- Assenza di referenti specifici
- Poca chiarezza dei ruoli (ambiguità in merito agli obiettivi, i task, i ruoli e le responsabilità)
- Assenza visione sistemica
- Separazione tra chi decide e chi agisce

### Proposte di miglioramento

- Simulazione gestione emergenza
- Audit proattivi sui percorsi più critici per individuare ulteriori cambiamenti
- Briefing / Debriefing
- Comunicazione interna / esterna efficace e puntuale su eventuali cambiamenti di destinazione dei presidi (covid / no covid), percorsi di accesso, ecc.
- Comunicazione interna / esterna efficace sulla programmazione dei servizi ordinari (rinvii, riprogrammazione, modalità di contatto successiva, ecc.)

## RIDISEGNO DEI PERCORSI CLINICO ASSISTENZIALI

### Criticità

- Carenza posti letto Terapie Intensive
- Focus presidi ospedalieri
- Assenza visione sistemica: ridisegno sequenziale (in step successivi partendo dall'ospedale) non unitario a scapito di una visione integrata con il territorio, il privato, le strutture socio-sanitarie, le associazioni di volontariato
- Gestione dell'ordinario, riprogrammazione
- Convivenza percorsi covid, percorsi assistenziali “ordinari”

### Proposte di miglioramento

- Formazione / simulazione gestione dell'emergenza
- Safety walkround per verificare e valutare le soluzioni organizzative adottate per diffonderle, trasferirle e tenerne tracce per future possibili emergenze
- Coinvolgimento referenti rischio clinico aziendali nel ridisegno dei percorsi clinico-assistenziali
- Potenziamento sistema GRC a tutti i livelli
- Individuazione chiara dei compiti, dei ruoli, delle responsabilità e delle competenze

# Dare memoria all'organizzazione: attività di debriefing

- Agosto-settembre 2020 → 8 incontri di debriefing
- 144 operatori coinvolti

## CRITICITA' ANALIZZATE

- Formazione
- DPI e sicurezza operatori
- Riorganizzazione percorsi
- Comunicazione

## DIMENSIONI ESPLORATE

- Criticità
- Zona grigia (cambiamenti da consolidare)
- Punti di forza

## FORMAZIONE

### CRITICITA'

- Formazione dei neoassunti e neoassunti
- Formazione continua ai reparti COVID su alcuni temi come vestizione e svestizione, pratiche sicurezza prevenzione delle infezioni
- Formazione ai caregiver a casa
- Supporto psicologico soprattutto a neoassunti e sul territorio
- Formazione delle USCA a utilizzo strumenti diagnostici su territorio, necessario affiancamento
- Luogo unico di accesso agli strumenti formativi (repository regionale)

### ZONA GRIGIA cambiamenti da consolidare

- Simulazione on the job
- Aggiornamenti frequenti
- Utilizzo di canali diversi di formazione
- Tempi di interiorizzazione
- Coinvolgimento professionisti non coinvolti nell'assistenza diretta al paziente (pulizie, laboratori)

### PUNTI DI FORZA

- Flessibilità operatori [nuove modalità di lavoro]
- Rinforzo temi prevenzione infezioni
- Multiprofessionalità e multidisciplinarietà

## RIORGANIZZAZIONE Percorsi

### CRITICITA'

- Focus Ospedale COVID [assenza procedure presidi Covid free e sul per territorio]
- Mancata integrazione professionale
- Integrazione della valutazione del rischio e degli standard di sicurezza nei percorsi con coinvolgimento risk manager
- Scarsità percorsi «intermedi» [Gestione pazienti covid negativizzati ma che richiedono approfondimenti]
- Strutture e servizi non pensati per la flessibilità
- Gestione delle sale di attesa [presenza dei volontari oltre che dei pazienti]
- Sanificazione ambienti [consapevolezza diffusa su tutte le professionalità coinvolte]

### ZONA GRIGIA cambiamenti da consolidare

- Pianificazione giornaliera attività [spesso reattiva]
- Numero ridotto accessi in PS
- Accessi limitati
- Cambiamenti organizzativi molto veloci
- Contestualizzazione ordinanze: risk manager con funzione di cerniera
- Trasformazione delle strutture
- Assistenza a distanza [telemedicina]
- Difficile collaborazione con MMG

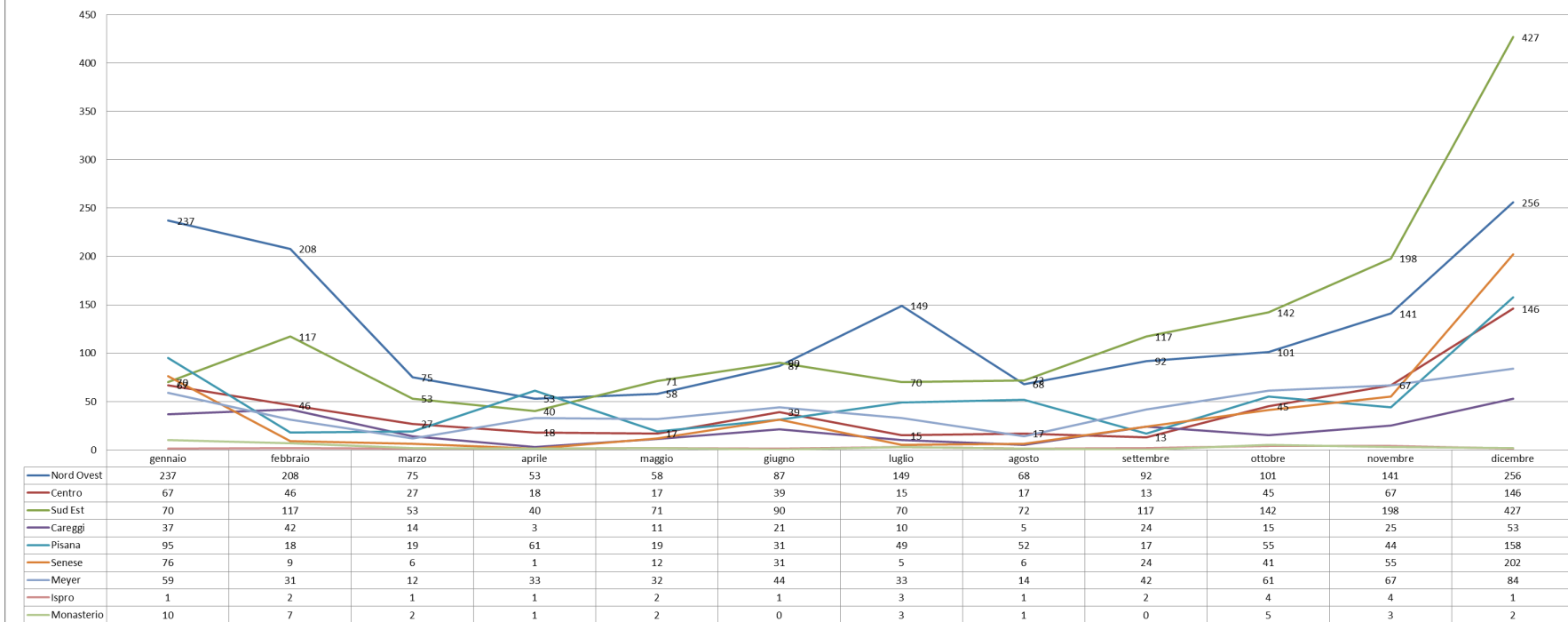
### PUNTI DI FORZA

- Percorso pulito / percorso sporco
- Integrazione professionale
- Snellimento burocratizzazione
- Disponibilità operatori di tutti i profili a prestare servizio nei check point e UO maggior impatto
- Elevata motivazione [carico di lavoro accettato senza lamentele]
- Continuità assistenziale

## Sistema di segnalazione e apprendimento 2020 - RLS

- 5426 segnalazioni inserite complessivamente
- 4961 segnalazioni [91,37%] hanno avuto un esito attribuito (archiviazione, M&M, audit)
- Di 4558 processi (con esito M&M e audit) 1123 avevano come oggetto COVID-19 → 1044 pertinenti [22,90%] e 97 ritenuti non pertinenti [2,12%]

Numero segnalazioni livello regionale 2020



## Sistema di segnalazione e apprendimento 2020 - RLS

- Gli M&M e gli audit con oggetto COVID-19 sono state individuate facendo una ricerca testuale con parole chiave «covid» e «virus»
- E' stata fatta una verifica anche dell'utilizzo del tipo di incidente COVID-19 sulla tassonomia ICPS

	Audit	AUDIT con oggetto COVID	M&M	M&M con oggetto COVID
Nord Ovest	350	94	838	256
Centro	130	33	243	50
Sud Est	400	94	909	206
Careggi	46	15	160	34
Pisana	85	21	514	222
Senese	119	26	337	50
Meyer	161	17	228	22
Ispro	7	0	15	1
Monasterio	8	0	8	0
<b>TOT.</b>	<b>1306</b>	<b>300</b>	<b>3252</b>	<b>841</b>

	Audit	AUDIT con oggetto COVID	M&M	M&M con oggetto COVID
Nord Ovest	350	78	838	241
Centro	130	31	243	48
Sud Est	400	71	909	192
Careggi	46	13	160	32
Pisana	85	21	514	214
Senese	119	21	337	47
Meyer	161	14	228	20
Ispro	7	0	15	1
Monasterio	8	0	8	0
<b>TOT.</b>	<b>1306</b>	<b>249</b>	<b>3252</b>	<b>795</b>

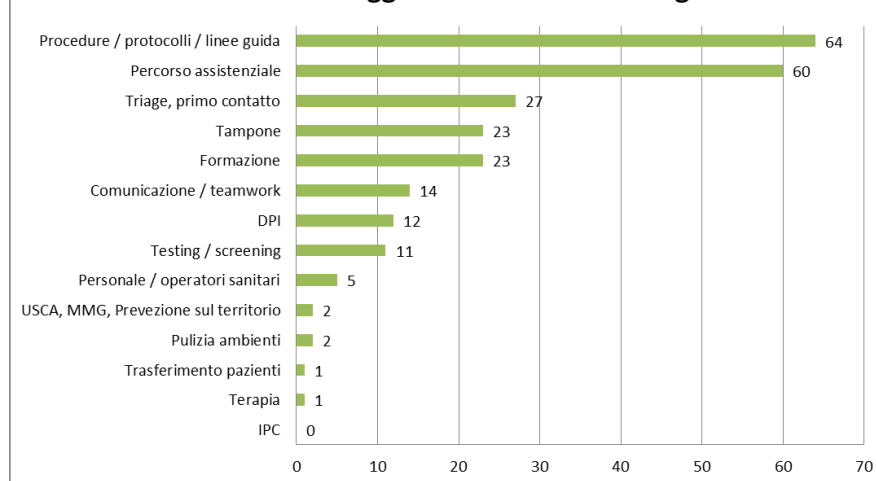
- Audit → 23,84%
- M&M → 19,75%

## Sistema di segnalazione e apprendimento 2020 - RLS

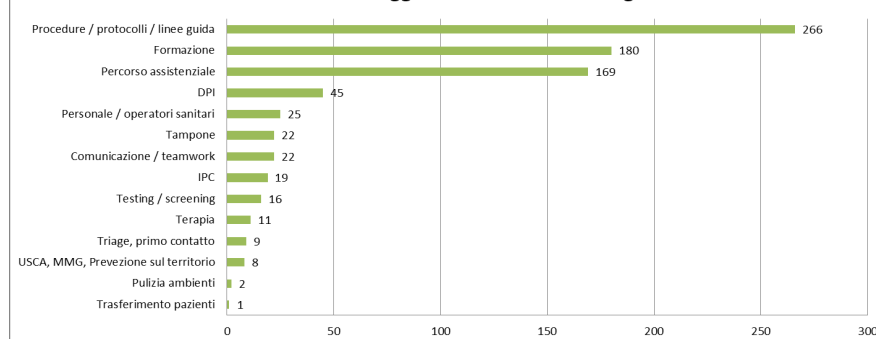
### FOCUS APPROFONDIMENTO

- Comunicazione / teamwork
- DPI
- Formazione
- IPC
- Percorso assistenziale
- Personale / operatori sanitari
- Procedure / protocolli / linee guida
- Pulizia ambienti
- Tampone
- Terapia
- Testing / screening
- Trasferimento pazienti
- Triage, primo contatto
- USCA, MMG, Prevezione sul territorio

**Pertinenza Audit oggetto COVID - Livello regionale**



**Pertinenza M&M oggetto COVID - Livello regionale**



*Checklist for hospitals preparing for the reception and care of coronavirus 2019 (COVID-19) patients [Ecdc, February 2020]*





Welfare e salute  
in Toscana  
**2021**

Grazie per l'attenzione