

*A cura di*  
*Staff Qualità e Accreditamento*  
*funzione Risk Management e Staff*  
*Comunicazione e Immagine*  
*A. O. Sant'Anna Como*



*Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali*  
[www.ministerosalute.it](http://www.ministerosalute.it)

Regione Lombardia

***Azienda Ospedaliera  
Sant'Anna Como***



**Guida per gli operatori**

**10 suggerimenti**  
per la sicurezza nei servizi sanitari



## 1 CURARE LE MANI

E' indispensabile per evitare le infezioni (Organizzazione Mondiale Sanità- OMS,campagna 2006) Le mani vanno lavate sempre e comunque prima di ogni contatto con il paziente,anche quando si portano i guanti. I monili vanno tolti,così come le unghie artificiali

## 2 CONOSCERE IL PAZIENTE

Presentarsi ai nuovi pazienti ed accertarsi della loro identità. Verificare sempre e comunque l'identità del paziente in caso di intervento chirurgico, trasfusioni, prestazioni invasive.

Talvolta il paziente sottovaluta alcuni aspetti rilevanti per la salute e non li comunica, per cui, quando possibile, fargli compilare questionari per la raccolta di informazioni sulla sua storia di salute e la situazione attuale. In particolare chiedere al paziente di fornire tutta la documentazione sanitaria ed informazioni su:

- Abitudini ed allergie (a farmaci,cibi, tessuti ....)
- Farmaci,preparati omeopatici e di erboristeria assunti
- Parenti autorizzati a ricevere informazioni,anche in casi estremi
- Stato di gravidanza (in radiologia).

Particolare attenzione va dedicata alla conoscenza ed alla valutazione del paziente, dei suoi bisogni,delle sue condizioni e caratteristiche. Nel caso di dubbio verificare con un colloquio il rischio di suicidio(consultare l'apposita raccomandazione ministeriale). Se servisse,chiedere la presenza di un interprete o mediatore culturale. Istruire il paziente sia durante la degenza in ospedale che in assistenza domiciliare sull'abbigliamento idoneo per evitare le cadute (pantofole,assenza di cinture)e sui contenitori adeguati per riporre le protesi nonché sui comportamenti da adottare per non incorrere in rischi

## 3 PREPARARE CON CURA L'INTERVENTO

Verificare con il paziente l'area di intervento e contrassegnarla. Istruire il paziente sui comportamenti da assumere prima e dopo l'intervento. Utilizzare una check list per contare le pinze, le garze e gli altri strumenti prima e dopo l'intervento. Consultare a tale proposito le specifiche raccomandazioni ministeriali.

## 4 COLLABORARE E SUPERVISIONARE

Assicurare che le fasi di scambio ed interconnessione tra operatori e con le altre Unità Operative siano svolte con attenzione, senza interruzioni. Promuovere la cooperazione tra tutti coloro che intervengono sul paziente. Supervisionare l'operato degli operatori e degli studenti affidati, nonché dei volontari, dei familiari e dei pazienti. Per assicurare sinergia tra gli operatori nella prassi assistenziale, è utile l'identificazione condivisa di profili assistenziali,con l'ausilio di linee guida e protocolli.

## 5 CURARE LA COMUNICAZIONE TRA GLI OPERATORI

Limitare gli ordini verbali all'indispensabile, e comunque verificare sempre la ricezione delle informazioni trasmesse. Accertare la chiarezza di quanto scritto a mano. Scambiare informazioni e consegne verificando la comprensione, inclusa la corretta identità del paziente. Compilare con accuratezza la cartella clinica e gli altri strumenti informativi (il più possibile codificati).

## 6 PRENDERSI CURA DI SE STESSI

L'abitudine rispetto a certe azioni può indurre ad effettuare errori per disattenzione,così come le interruzioni,la noia, la rabbia,l'ansia,la paura,la fretta,la fatica, che vanno quindi riconosciuti ed affrontati con opportune strategie. Utilizzare camici e divise nei luoghi e secondo le modalità appropriati.

## 7 VERIFICARE LE CONDIZIONI DELLO AMBIENTE IN CUI SI OPERA

Verificare l'eventuale presenza,nell'ambiente di possibili barriere e condizioni di rischio (ad esempio,posizione delle luci notturne per gli spostamenti dei pazienti,pavimenti scivolosi).Controllare la presenza ed il funzionamento delle apparecchiature e l'effettuazione della manutenzione. Accertare l'idoneità dei dispositivi sanitari in uso. Assicurarsi dell'attivazione dei sistemi d'allarme.

## 8 ISTRUIRE I FAMILIARI ED I VOLONTARI

Accertare la conoscenza,da parte dei familiari e dei volontari,delle istruzioni per l'assistenza al proprio caro e delle misure da adottare per prevenire eventuali rischi.

## 9 SEGNALARE EVENTI EVITATI ED EVENTI AVVERSI

Collaborare alle attività di promozione della sicurezza. Per migliorare la sicurezza ed adottare misure idonee, è utile apprendere dall'esperienza. E' estremamente importante,quindi,analizzare gli eventi accaduti,identificando le cause e gli ambiti su cui intervenire. A tal fine, è essenziale segnalare (utilizzando gli appositi moduli) gli eventi evitati(quasi eventi) e gli eventi avversi,nonché partecipare agli audit e collaborare alle indagini sugli eventi accaduti

## 10 OCCUPARSI DELLA PROPRIA FORMAZIONE

Mantenersi aggiornati partecipando ad iniziative formative. Consultare i siti e la documentazione proposte dagli Ordini, dai Collegi e dalle Associazioni professionali,dalle Società scientifiche. Sono disponibili,inoltre,strumenti e materiali specifici sul sito del Ministero del Lavoro,della Salute e delle Politiche Sociali. Condividere i materiali e le conoscenze con gli altri membri dell' équipe e gli studenti.