



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

## Scheda per la rappresentazione dell'esperienza

### LIVELLO

- REGIONE CAMPANIA
- ASL NAPOLI 3 SUD
- DIREZIONE GENERALE
- DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE
- DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE
- UOC RISK MANAGEMENT

### MACROTEMA

- Formazione, informazione e gestione degli operatori sanitari
- Comunicazione ai cittadini

### PREMESSA

L'epidemia da SARS-CoV2 ha posto le strutture sanitarie di fronte a una delle sfide più complesse degli ultimi anni, dovendo affrontare una crisi del tutto inattesa e dagli effetti ancora complicati da prevedere e misurare. L'emergenza COVID-19 ha rappresentato, infatti, uno stress test severo, ma anche un acceleratore del cambiamento nelle aziende sanitarie (introduzione di nuove tecnologie, sviluppo della telemedicina, adozione di nuovi modelli organizzativi, utilizzo di intelligenza artificiale, rimodulazione degli spazi, etc.). In particolare, la situazione emergenziale attuale ha favorito un cambiamento culturale immediato e profondo nella popolazione e nella comunità medica e una maggiore consapevolezza della rilevanza del controllo della trasmissione delle infezioni. L'esperienza condotta nella gestione dei nostri ospedali, che hanno dovuto cambiare repentinamente assetto, con cadenza quotidiana nelle fasi iniziali, e la gestione delle strutture territoriali, impegnate con lo sviluppo di nuovi setting assistenziali, ha dimostrato la necessità di introdurre variazioni organizzative continue, adattando le modalità di risposta ai bisogni assistenziali con rapidi cambiamenti e, nel contempo, la necessità di assicurare una strategia comunicativa per informare del rischio infettivo tutti coloro che a diverso titolo frequentano le strutture e i servizi aziendali.

### Descrizione dell'esperienza di risposta all'emergenza Covid -19 che si intende condividere

L'attuale emergenza pandemica richiede di considerare una priorità la realizzazione di azioni di ulteriore sostegno ai programmi di "infection control", mirati alla diffusione delle buone pratiche



# Osservatorio Nazionale

## delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

correlate alla prevenzione e al controllo delle malattie infettive ed in particolare dell'infezione Covid19; si pensi, infatti, alle ricadute sociali che queste malattie hanno sulla popolazione, non solo in termini di percezione del rischio, ma anche in termini di risorse impiegate nella gestione del caso di malattia. In tale contesto, il controllo del rischio sanitario e del rischio infettivo devono, quindi, essere gestiti in modo integrato sia in termini di programmazione e pianificazione delle attività che di sinergie tra le relative reti professionali.

L'applicazione di metodologie e strumenti di risk management nei piani di attività per la prevenzione del rischio infettivo e controllo di eventi epidemici in sanità deve, dunque, prevedere la collaborazione di tutti i professionisti sanitari per la elaborazione e la diffusione di informazioni per le strutture sanitarie e per i cittadini, in coerenza con quanto previsto dalle raccomandazioni internazionali, dalla normativa nazionale e dalle specifiche indicazioni regionali.

Sono state pianificate, quindi, precise azioni mirate ad assicurare una strategia comunicativa per informare del rischio infettivo e delle scelte organizzative tutti coloro che a diverso titolo lavorano nelle strutture aziendali o le visitano. Nella prospettiva di attenzione a tutte le "sicurezze", sia dei pazienti che degli operatori, tra le strategie messe in campo in tema di gestione del rischio clinico, si è ritenuto prioritario garantire la comunicazione agli operatori, ai pazienti e ai cittadini, con tre obiettivi prioritari:

1. Limitare i danni e trovare una cura contro l'infodemia, dall'ingl. *infodemic*, a sua volta composto dai s. *info(rmation)* ed *(epi)demic*, pericolo segnalato anche dalla l'Organizzazione mondiale della sanità, e limitare, quindi, la circolazione di una quantità eccessiva di informazioni, talvolta non vagliate con accuratezza, che rendono difficile orientarsi anche per la difficoltà di individuare fonti affidabili.
2. Garantire l'informazione e la formazione degli operatori sanitari: anche in considerazione della consapevolezza che SARS Coronavirus è un nuovo virus, che causa una malattia, per lo più sconosciuta o comunque con la disponibilità di conoscenze ancora molto limitate per gli aspetti patogenetici, diagnostici e terapeutici, per favorire la diffusione capillare delle conoscenze scientifiche, delle normative, delle procedure relative al Covid19 e per assicurare la circolarità delle informazioni.
3. Condividere obiettivi e valori: sia all'interno che all'esterno; la forza di un'organizzazione dipende dalla forza della comunità di cui fa parte. Soprattutto nei momenti di crisi, le strutture sanitarie devono supportare il territorio, diventando punto di riferimento ed offrendo competenze.

Pertanto, anche al fine di favorire la diffusione capillare delle conoscenze scientifiche e normative e delle scelte organizzative aziendali relative al Covid-19, sul sito della ASL NA 3 SUD è stata attivata una articolata e specifica sezione, curata dalla UOC Risk Management, con il supporto della UOC Relazioni con il Pubblico, <http://www.aslnapoli3sud.it/sitoweb/jportal/JPDocumento.do?id=1839&rev=0>, focalizzata sugli aspetti organizzativi e clinici dell'epidemia, contenente i documenti nazionali, regionali ed aziendali in materia, con la raccolta di materiale informativo e formativo. Nello specifico, oltre alle procedure aziendali, sono stati condivisi poster, check list, moduli, cartellonistica, algoritmi, video, indirizzati



# Osservatorio Nazionale

## delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

sia agli operatori sanitari che ai cittadini, ai pazienti e ai loro familiari. Inoltre, con l'obiettivo di arricchire la sezione e di condividere in tempo reale le evidenze scientifiche, le buone pratiche e le raccomandazioni, tutti gli operatori sono stati invitati a condividere materiali, suggerimenti, documenti ed ogni notizia ritenuta utile per diffondere le conoscenze e promuovere e garantire la circolarità delle informazioni.

Sono state definite le seguenti sottosezioni:

- Aggiornamento nazionale dei dati, con i dettagli regionali e l'infografica giornaliera;
- Aggiornamento Indicazioni Ministeriali;
- ISS: Prevenzione e controllo delle infezioni (IPC): COVID -19 Rapporti tecnici;
- Raccomandazioni per gli operatori sanitari e per l'accesso alle strutture;
- Buone pratiche e Regole di comportamento per operatori sanitari per la protezione e la prevenzione;
- Indicazioni e raccomandazioni per i cittadini;
- Indicazioni e Raccomandazioni per gruppi di persona;
- Misure di Pulizia e Sanificazione;
- Gestione Rifiuti;
- Gestione clinica Covid-19;
- Indicazioni e raccomandazioni per MMG e PLS per l'assistenza e la terapia farmacologica dei pazienti covid-19 a domicilio;
- Sperimentazioni cliniche covid-19 dell'AIFA;
- Covid-19: indicazioni per la compilazione della scheda di morte;
- Gestione dello stress e supporto psicologico;
- Corsi di formazione per operatori sanitari;
- Procedura operativa per l'identificazione/gestione dei casi sospetti e accertati di infezione da coronavirus "SARS-CoV-2".

In aggiunta sono state potenziate le attività di osservazione diretta, con l'implementazione dei giri per la sicurezza nei presidi ospedalieri, che hanno, quindi, rappresentato un potente volano per la circolarità delle informazioni e garantito il supporto del risk manager in tutti i processi di monitoraggio e revisione dei percorsi nelle singole strutture aziendali.

In conclusione, si può affermare che resilienza, flessibilità, conoscenza, competenza, rigore e, last but not least, comunicazione, sono state sinora le chiavi per affrontare nella nostra azienda sanitaria le sfide imposte dalla pandemia e rappresenteranno i requisiti indispensabile per affrontare il futuro, prevedendo l'aggiornamento continuo dei sistemi integrati di gestione dei rischi sanitari.

Siamo stati costretti a verificare e ad ammettere che in tanti casi, purtroppo, molti programmi sono rimasti sulla carta, qualche volta nei cassetti, non producendo il cambiamento, anche culturale, sperato.

E come tutti i manuali di gestione del rischio ricordano, è proprio il caso di imparare dall'errore affinché il futuro non ci veda impreparati di fronte a problemi emergenti e nuove sfide.



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

## Riferimento email e telefonico di contatto

Riferimenti email:

[dirsan@pec.aslnapoli3sud.it](mailto:dirsan@pec.aslnapoli3sud.it), Riferimento telefonico di contatto: 081.8490641/43, Direttore Sanitario Aziendale, dott. Gaetano D'Onofrio;

[riskmanagement@aslnapoli3sud.it](mailto:riskmanagement@aslnapoli3sud.it), Riferimento telefonico di contatto: 081.8490641/43/08, Responsabile Direzione UOC Risk Management, dott. Edvige Cascone.

Sito Web: [www.aslnapoli3sud.it](http://www.aslnapoli3sud.it)