



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Scheda per la rappresentazione dell'esperienza

LIVELLO

- Regione
- ASL
- **Ospedale**
- Struttura socio-sanitaria
- Reparto/Area specialistica
- Società scientifica

MACROTEMA

- Formazione, informazione e gestione degli operatori sanitari
- Comunicazione ai cittadini
- Riorganizzazione percorsi clinici assistenziali
- Soluzioni organizzative emergenziali per la gestione dei pazienti COVID (esperienze di COVID hospital, isolamento di coorte, gestione domiciliare, telemedicina, altro)
- Soluzioni organizzative per la gestione di pazienti non COVID dettate dall'emergenza COVID
- **Altro (specificare) Nuove applicazioni della metodologia SWR in periodo di Covid-19**

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

Il Safety Walkaround (SWR) è uno strumento del Risk Management attraverso il quale la Direzione, attraverso un gruppo appositamente formato, intervista operatori e cittadini sul tema della sicurezza del paziente, in modo da far emergere eventuali criticità e concordare le azioni di miglioramento da mettere in atto.

La SC Qualità e Risk Management Accreditamento della AOU Città della Salute e della Scienza di Torino utilizza da anni questo strumento; inoltre, a partire dal 2019, ha avviato un percorso formativo in cui la metodologia SWR classicamente intesa (concentrata sulle manifestazioni di assenza di sicurezza) viene integrata dall'approccio Safety-II, che valorizza i successi e incentiva la diffusione e la condivisione delle buone pratiche.

L'emergenza Covid-19 ha comportato una riorganizzazione (anche strutturale) dei quattro Presidi Ospedalieri della AOU Città della Salute e della Scienza di Torino (Molinette generale, Sant'Anna ostetrico-ginecologico, Infantile Regina Margherita dedicato al bambino e CTO ortopedico-traumatologico). In questo momento si sta affrontando la delicata fase del "ritorno alla normalità", con un progressivo riavvicinamento al "periodo pre-Covid" che deve coniugare il diritto alla cura del cittadino con la forzata convivenza con una pandemia di cui non si conosce ancora l'evoluzione.



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

A causa delle molteplici e continuative integrazioni organizzative, necessarie per ottimizzare i percorsi di accesso alle strutture di cura, diventa essenziale favorire e incoraggiare, oltre che monitorare, l'aderenza degli operatori alle indicazioni della Direzione aziendale.

Le Direzioni Sanitarie dei Presidi Ospedalieri hanno promosso l'utilizzo di tecnologie di osservazione che favoriscano il coinvolgimento diretto degli operatori, condividendo i risultati delle "visite" di osservazione durante un incontro-intervista che permetta di far emergere le difficoltà e i suggerimenti reciproci per il miglioramento.

L'équipe multiprofessionale è composta da professionisti delle Direzioni sanitarie di Presidio e delle Direzioni infermieristiche con expertise specifico sulle infezioni ospedaliere, sulle procedure organizzative adottate in periodo pandemico e sulla tecnica del SWR e da professionisti del Risk Management con expertise sulla metodologia adottata e sulla gestione del progetto. Sono stati anche coinvolti due medici in formazione della Scuola di Igiene e Medicina Preventiva, che hanno collaborato in particolare per l'elaborazione dei dati. Il gruppo ha predisposto una check list "osservazionale" sui comportamenti e una check list di domande che costituivano la "traccia" per condurre l'intervista con il personale afferente alla struttura oggetto dell'osservazione.

Sono state individuate le postazioni di pre-triage e le sale di attesa degli ambulatori e dei servizi (Radiologie e Centri Prelievo) quali ambiti organizzativi prioritari per il monitoraggio, in quanto fondamentali a garantire la sicurezza del successivo percorso intraospedaliero (controlli e indicazioni correttamente date al pre-triage) e possibili luoghi a rischio maggiore di affollamento e inosservanza delle disposizioni di distanziamento (sale d'attesa non sorvegliate)

Negli incontri che sono succeduti alla fase osservazionale l'équipe ha condiviso con gli operatori presenti (l'invito era esteso a tutti, compatibilmente con le dimensioni dell'aula individuata per le riunioni, ma si sollecitava in particolare la partecipazione del Coordinatore Infermieristico/Tecnico) le suggestioni derivate dal monitoraggio, e in un clima di sereno e proficuo confronto si è proceduto ad un reciproco scambio di opinioni e di informazioni, nell'ottica della ricerca di soluzioni condivise alle eventuali difficoltà riscontrate.

Le Direzioni hanno potuto recepire le osservazioni di chi deve applicare concretamente e quotidianamente le indicazioni operative, mentre i professionisti hanno potuto comprendere meglio le motivazioni che hanno portato a decisioni organizzative talvolta complesse. Le criticità emerse sono state affrontate e discusse e, in qualche caso, grazie a proposte e suggerimenti dei professionisti sul campo, risolte in modo condiviso; le buone pratiche sono state portate alla luce e proposte nelle situazioni che rispondevano ad analoga necessità. I professionisti hanno concordato che la situazione di emergenza ha valorizzato competenze professionali consolidate sull'importanza e la corretta gestione dei Dispositivi di Protezione Individuale e ha fatto riemergere la possibilità di svolgere attività di promozione della salute con una popolazione in questo periodo particolarmente recettiva.

Il SWR si è rivelato uno strumento prezioso di collaborazione e di valorizzazione delle professionalità, in particolare se applicato in un momento così delicato di transizione e di continui cambiamenti e adeguamenti all'andamento pandemico. L'intenzione è quella di replicarne l'applicazione a periodi regolari, al fine di non perdere il clima di costruttivo confronto che si è creato e consolidato; le suggestioni emerse saranno sicuramente bagaglio prezioso per azioni di miglioramento da applicare anche nel momento di ritorno della normalità.



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Riferimento email e telefonico di contatto

BORELLI Paola - pborelli@cittadellasalute.to.it - 011/633.5566

CORSI Daniela - dcorsi@cittadellasalute.to.it - 011/313.5159

FORNERO Giulio - gfornero@cittadellasalute.to.it - 011/633.5040