



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Scheda per la rappresentazione dell'esperienza

Level : Region

Topics:

- PPEs management
- Training and coaching of health workers

Contact details:

Centro Gestione Rischio Clinico e Sicurezza del Paziente Regione Toscana

Rischio.clinico@regione.toscana.it

Cognitive support tools for front-line operators in the COVID19 emergency

The health emergency caused by COVID19 has questioned most of the operating methods of our hospitals, work flows, clinical-care pathways, relationships among operators and between operators and patients. Many of these organizational issues can be read and interpreted through the lens of human factors, ergonomics and safety culture.

The Centre for Clinical Risk Management and Patient Safety (Centre GRC) and the network of risk managers of the Tuscany Region therefore tried to give concrete answers to the rapid transformation that many of the care services had to undergo and to the consequent request for sudden adaptation of the working methods of operators to the new organizational structures. The Tuscan clinical risk network, in its role of support for the design of clinical care processes for the improvement of quality and safety, well aware that the safety of care passes from the safety of operators, has worked to minimize the risks for professionals and for patients and increase safety levels.

To this end, the Centre GRC has developed a series of operational tools to support cognitive overload resulting from the emergency that aim at facilitating front-line operators. Any content of the tool was defined according to indications coming from national (Istituto Superiore di Sanità) and international (WHO, ECDC) institutions.

Following human factors and ergonomics principles, several posters were created with an easy-to-read graphics and for an immediate visualization of the following concepts:

- Rules of conduct for protection and prevention (Annex 1)
- General rules of conduct to be applied in all clinical-care settings (Annex 2)
- How to communicate with suspected COVID-19 patients (Annex 3)
- The 5 moments for hand hygiene (Annex 4)
- Use of PPE in transport operations with motor vehicles or stretchers on internal routes, first aid activities, COVID hospitalization activities, activities in COVID ICU and activities carried out at the patient's home "(Annex 5)

Coronavirus COVID-19

PER GLI OPERATORI DELLE STRUTTURE SANITARIE

Regole di comportamento per la protezione e prevenzione



Segui le istruzioni fornite dalla tua Azienda e confrontati con i colleghi rispetto alle procedure di sicurezza adottate per proteggerti dal COVID-19



Quando entri in una stanza in cui si trova un caso sospetto o confermato di COVID-19, devi indossare i DPI come da indicazione della tua Azienda



Ricorda

I dispositivi di protezione individuale (DPI) monouso devono essere cambiati tra un uso e l'altro e ogni volta che si assiste un paziente sospetto gettandoli in un bidone con coperchio. Subito dopo lavati accuratamente le mani.



Se esegui una procedura respiratoria, come l'intubazione, usa un DPI respiratorio adeguato

Ricorda

Non toccarti gli occhi, il naso o la bocca con guanti o mani nude fino a che non ti sei lavato le mani accuratamente



Se ti viene tosse, raffreddore o febbre dopo che hai fornito assistenza, informa immediatamente del tuo stato di salute la tua Direzione e segui le indicazioni che ti forniranno



I 5 momenti per la corretta igiene delle mani

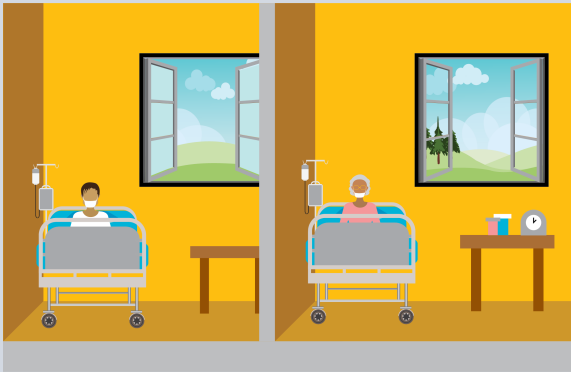
Usa il gel alcolico o usa acqua e sapone:

1. Prima di toccare un paziente
2. Prima di iniziare procedure pulite/asettiche
3. Dopo il rischio di esposizione a fluidi corporei
4. Dopo aver toccato un paziente
5. Dopo aver toccato le superfici intorno al paziente

Coronavirus COVID-19

PER GLI OPERATORI DELLE STRUTTURE SANITARIE

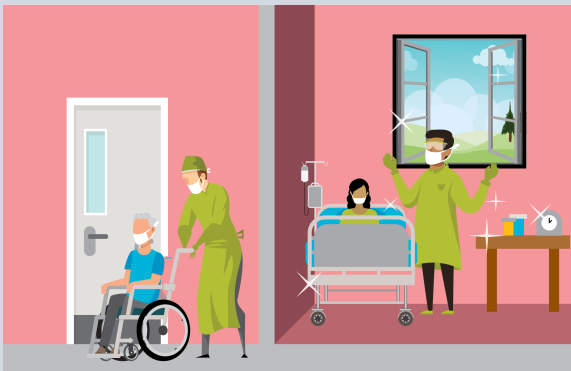
Regole di comportamento generali da applicare in tutti i setting clinico-assistenziali



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, a 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



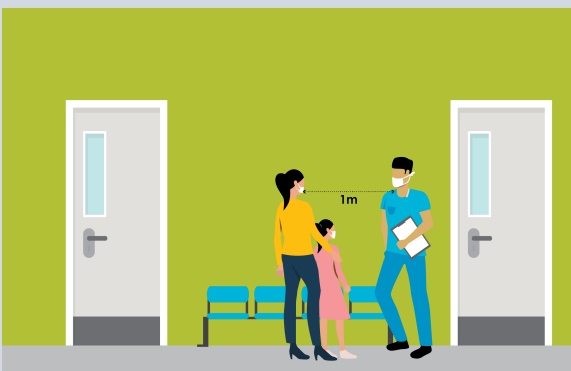
Assicurarsi che i locali dove stazionano i pazienti (sale d'attesa, ambulatori, e reparti) siano ben areati e che siano dotati di contenitori per i rifiuti

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



Come comunicare con i pazienti COVID-19 sospetti

- Ricorda che i pazienti sospetti e i visitatori che li accompagnano possono essere stressati o impauriti
- Ascolta attentamente le domande e i dubbi dei pazienti: questa è la cosa più importante
- Rispondi a tutte le domande che ti pongono e fornisci correttamente informazioni su COVID-19 anche con l'aiuto dei colleghi
- Ricorda che potresti non avere una risposta per tutte le domande: molto è ancora sconosciuto su COVID-19 ed è giusto ammetterlo onestamente
- Condividi opuscoli o materiali informativi con i tuoi pazienti
- Puoi toccare e confortare i pazienti sospetti indossando le dotazioni di protezione personale
- Spiega la procedura in essere nella struttura sanitaria per la gestione del COVID-19, come l'isolamento o il numero limitato di visitatori e i prossimi passi previsti dal percorso clinico assistenziale
- Permetti a un familiare o un tutore di accompagnare il paziente se è un bambino. All'accompagnatore dovrebbe essere fornita la dotazione di protezione personale da indossare
- Fornisci aggiornamenti ai visitatori e ai familiari quando possibile

I 5 momenti per l'igiene delle mani

Usa il gel alcolico o lavati le mani con acqua e sapone



Coronavirus
COVID-19Regole minime di comportamento
per la protezione e prevenzione 1/2

CONTESTO DI LAVORO	DESTINATARI	ATTIVITÀ	TIPOLOGIA DI DPI O MISURE DI PROTEZIONE
	Operatori sanitari	Trasporto sospetto COVID-19 o caso COVID-19 alla struttura sanitaria di riferimento/trasporto interno all'ospedale	<ul style="list-style-type: none"> - Mascherina chirurgica / Maschera FFP2 se rischio aumentato per intensità e durata o autambulanza con rianimatore - Camice monouso idrorepellente - Guanti - Occhiali di protezione/ Occhiale a mascherina/ Visiera
Ambulanza o mezzi di trasporto		Solo guida del mezzo con sospetto o confermato caso COVID-19 a bordo e separazione del posto di guida da quello del paziente senza circuiti di ricircolo dell'aria tra i due compartimenti del mezzo	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenere la distanza di almeno 1 metro - Non sono necessari DPI
	Addetti alla guida	Assistenza nelle fasi di carico e scarico del paziente sospetto o confermato caso COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> - Mascherina chirurgica - Camice monouso idrorepellente - Guanti - Occhiali di protezione/ Occhiale a mascherina/ Visiera
		Nessun contatto diretto con paziente sospetto COVID-19 ma senza separazione del posto di guida da quello del paziente	Mascherina chirurgica
	Paziente con sospetta infezione da COVID-19	Trasporto alla struttura sanitaria di riferimento	Mascherina chirurgica

**Coronavirus
COVID-19****Regole minime di comportamento
per la protezione e prevenzione 2/2**

CONTESTO DI LAVORO	DESTINATARI	ATTIVITÀ	TIPOLOGIA DI DPI O MISURE DI PROTEZIONE
Ambulanza o mezzi di trasporto, trasporto interno con barella	Addetti alle pulizie	Pulizie dopo e durante il trasporto dei pazienti con sospetta infezione da COVID-19 alla struttura sanitaria di riferimento (Alla fine del trasporto del paziente, nel caso in cui sia possibile areare il mezzo, mascherina chirurgica)	<ul style="list-style-type: none"> - Mascherina chirurgica - Camice monouso idrorepellente - Guanti spessi - Occhiali di protezione (se presenza rischio schizzi di materiale organico o sostanze chimiche) - Stivali o scarpe da lavoro chiuse
Trasporto interno dei pazienti /Altre aree di transito (ad esempio reparti, corridoi)	Tutti gli operatori inclusi gli operatori sanitari	Nessuna attività che comporti contatto con pazienti COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> - Non sono necessari DPI - Indossare mascherina chirurgica e guanti monouso solo in caso di trasporti prolungati (tempo superiore a 15')

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

CONTESTO DI LAVORO	DESTINATARI	ATTIVITÀ	TIPOLOGIA DI DPI O MISURE DI PROTEZIONE
Stanza pazienti COVID-19	Operatori sanitari (Si raccomanda riduzione al minimo del numero di esposti; formazione e addestramento specifici)	Assistenza diretta a pazienti COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> - Mascherina chirurgica o Maschera FFP2/FFP3 in specifici contesti assistenziali¹ - Camice monouso idrorepellente - Guanti - Occhiali di protezione/ Occhiale a mascherina/ Visiera
		Procedure che generano aerosol in pazienti COVID-19 Esecuzione tampone oro e rinofaringeo	<ul style="list-style-type: none"> - Maschera FFP2/FFP3 - Camice monouso idrorepellente - Guanti - Occhiali di protezione/ Occhiale a mascherina/ Visiera
	Addetti alle pulizie (Si raccomanda riduzione al minimo del numero di addetti esposti; formazione e addestramento specifici)	Accesso in stanze dei pazienti COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> - Mascherina chirurgica - Camice monouso idrorepellente - Guanti spessi - Occhiali di protezione (se presenza rischio schizzi di materiale organico o sostanze chimiche) - Stivali o scarpe da lavoro chiuse

¹ In contesti assistenziali ove vengono concentrati numerosi pazienti COVID-19, se sottoposti a CPAP/NIV, è necessario il ricorso a FFP2. Anche laddove non sia praticata CPAP/NIV è comunque preferibile, ove disponibili, il ricorso a filtranti facciali in base a una appropriata valutazione del rischio che tenga conto anche del significativo incremento del tempo di esposizione, effettuata a livello della struttura dal datore di lavoro con la collaborazione del responsabile del servizio di prevenzione e protezione e del medico competente

CONTESTO DI LAVORO	DESTINATARI	ATTIVITÀ	TIPOLOGIA DI DPI O MISURE DI PROTEZIONE
Stanza pazienti COVID-19 ¹	Operatori sanitari (Si raccomanda riduzione al minimo del numero di esposti; formazione e addestramento specifici)	Assistenza diretta a pazienti COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> - Mascherina chirurgica o Maschera FFP2/FFP3 in specifici contesti assistenziali² - Camice monouso idrorepellente - Guanti - Occhiali di protezione/ Occhiale a mascherina/ Visiera
		Procedure che generano aerosol in pazienti COVID-19 ³ Esecuzione tampone oro e rinofaringeo	<ul style="list-style-type: none"> - Maschera FFP2/FFP3 - Camice monouso idrorepellente - Guanti - Occhiali di protezione/ Occhiale a mascherina/ Visiera

¹ In UTI l'operatore che passa da un paziente ad un altro effettuando procedure differenziate dovrebbe indossare sempre FFP2/FFP3, per un minor consumo di dispositivi o FFP3 o Powered Air Purifying Respirator (PAPR) o sistemi equivalenti

² In contesti assistenziali ove vengono concentrati numerosi pazienti COVID-19, se sottoposti a CPAP/NIV, è necessario il ricorso a FFP2. Anche laddove non sia praticata CPAP/NIV è comunque preferibile, ove disponibili, il ricorso a filtranti facciali in base a una appropriata valutazione del rischio che tenga conto anche del significativo incremento del tempo di esposizione, effettuata a livello della struttura dal datore di lavoro con la collaborazione del responsabile del servizio di prevenzione e protezione e del medico competente

³ Ad esempio rianimazione cardiopolmonare, intubazione, estubazione, broncoscopia, induzione di espettorato, terapie in grado di generare nebulizzazione, NIV, BiPAP, CPAP, tampone nasofaringeo

Addetti alle pulizie (Si raccomanda riduzione al minimo del numero di addetti esposti; formazione e addestramento specifici)	Accesso in stanze dei pazienti COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> - Mascherina chirurgica - Camice monouso idrorepellente - Guanti spessi - Occhiali di protezione (se presenza rischio schizzi di materiale organico o sostanze chimiche) - Stivali o scarpe da lavoro chiuse
---	---	--

Pazienti	Mascherina chirurgica quando possibile
----------	--

CONTESTO DI LAVORO	DESTINATARI	ATTIVITÀ	TIPOLOGIA DI DPI O MISURE DI PROTEZIONE
Ambulatori	Operatori sanitari	Esame obiettivo di pazienti con sintomi respiratori	<ul style="list-style-type: none"> - Mascherina chirurgica o Maschera FFP2/FFP3 in specifici contesti assistenziali¹ - Camice monouso idrorepellente - Guanti - Occhiali di protezione/ Occhiale a mascherina/ Visiera
		Esame obiettivo di pazienti senza sintomi respiratori	<ul style="list-style-type: none"> - I DPI previsti per l'ordinario svolgimento della propria mansione con maggiore rischio
	Pazienti con sintomi respiratori	Mascherina chirurgica	
Pazienti senza sintomi respiratori	Non sono necessari DPI		
Addetti alle pulizie	Dopo l'attività di visita di pazienti con sintomi respiratori areare gli ambienti dopo l'uscita del paziente e prima di un nuovo ingresso	<ul style="list-style-type: none"> - Mascherina chirurgica - Camice monouso idrorepellente - Guanti spessi - Occhiali di protezione (se presenza rischio schizzi di materiale organico o sostanze chimiche) - Stivali o scarpe da lavoro chiuse 	

¹ In contesti assistenziali sul territorio ove vengono assistiti numerosi pazienti COVID-19, può essere preso in considerazione il ricorso a FFP2, in base a una appropriata valutazione del rischio che tenga anche conto del significativo incremento del tempo di esposizione, effettuata a livello della struttura dal datore di lavoro con la collaborazione del responsabile del servizio di prevenzione e protezione e del medico competente.

Coronavirus
COVID-19Regole minime di comportamento
per la protezione e prevenzione 2/2

CONTESTO DI LAVORO	DESTINATARI	ATTIVITÀ	TIPOLOGIA DI DPI O MISURE DI PROTEZIONE
Sale d'attesa	Pazienti con sintomi respiratori		<ul style="list-style-type: none"> - Mascherina chirurgica se tollerata - Isolare immediatamente il paziente in area dedicata o comunque separata dagli altri / se tale soluzione non è adottabile assicurare la distanza di almeno 1 metro dagli altri pazienti
	Pazienti senza sintomi respiratori		<ul style="list-style-type: none"> - Non sono necessari DPI - Mantenere una distanza di almeno 1 metro
Accettazione utenti	Operatori sanitari	Screening preliminare senza contatto diretto ¹	<ul style="list-style-type: none"> - Non sono necessari DPI - Mantenere una distanza di almeno 1 metro altrimenti mascherina chirurgica
		Pazienti con sintomi respiratori	<ul style="list-style-type: none"> - Mascherina chirurgica se tollerata - Mantenere una distanza di almeno 1 metro
		Pazienti senza sintomi respiratori	<ul style="list-style-type: none"> - Non sono necessari DPI
	Accompagnatori	Accesso in stanza del paziente senza prestare cure o assistenza diretta	<ul style="list-style-type: none"> - Mascherina chirurgica

¹ Questa categoria include l'utilizzo di termometri senza contatto, termocamere e la limitazione del tempo di osservazione e di domande, il tutto mantenendo una distanza spaziale di almeno 1 metro

Coronavirus COVID-19

ATTIVITÀ SVOLTE AL DOMICILIO DEL PAZIENTE

Regole minime di comportamento per la protezione e prevenzione

CONTESTO DI LAVORO	DESTINATARI	ATTIVITÀ	TIPOLOGIA DI DPI O MISURE DI PROTEZIONE
Domicilio del paziente	Operatori sanitari	Assistenza diretta a pazienti COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> - Mascherina chirurgica - Camice idrorepellente - Guanti - Occhiali di protezione/ Occhiale a mascherina/ Visiera
		Procedure che generano aerosol in pazienti COVID-19 Esecuzione tampone oro e rinofaringeo	<ul style="list-style-type: none"> - Maschera FFP2/FFP3 - Camice idrorepellente - Guanti - Sovrascarpe - Cuffia - Occhiali di protezione/ Occhiale a mascherina/ Visiera
	Familiare Caregiver	Accesso in stanze dei pazienti COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> - Mascherina chirurgica - Camice idrorepellente - Guanti - Occhiali di protezione (se presenza rischio schizzi di materiale organico o sostanze chimiche) - Stivali o scarpe chiuse
	Paziente	Attività di vita quotidiana in isolamento domiciliare	Mascherina chirurgica se tollerata dal paziente