



# Guida per gli operatori

10 suggerimenti  
per la sicurezza  
nei servizi sanitari

*Insieme siamo noi  
la sicurezza*

**#unitiperlasicurezza**

a cura di

**Ministero della Salute**

DIREZIONE GENERALE  
DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA  
UFFICIO 3

[www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it)



## 1 Curare le mani

È indispensabile per evitare le infezioni.

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 e 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 e informazioni su:

- abitudini e allergie (a farmaci, cibi, tessuti, metalli...);
- 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 e 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 in cui riporre le protesi nonché sui comportamenti da adottare per non incorrere in rischi.

## 3 Preparare con cura l'intervento chirurgico

Verificare con il paziente l'area di intervento e contrassegnavarla.

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 e 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 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 pre-codificati).

## 6 Prendersi cura di se stessi

L'abitudine rispetto a certe azioni può indurre a effettuare errori per disattenzione, così come le interruzioni, la noia, la rabbia, l'ansia, la paura, la fretta, la fatica, che vanno quindi riconosciuti e affrontati con opportune strategie.

Utilizzare camici e divise nei luoghi e secondo le modalità appropriati.

## 7 Verificare le condizioni dell'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 e 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 e 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 e adottare idonee misure, è utile apprendere dall'esperienza. È 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 a iniziative formative.

Consultare i siti e la documentazione proposti dagli Ordini, dai Collegi e dalle Associazioni professionali, dalle Società scientifiche.

Sono disponibili, inoltre, strumenti e materiali specifici sul sito del Ministero della Salute.

Condividere i materiali e le conoscenze con gli altri membri della équipe e gli studenti.