

A cura di
Staff Qualità e Accredimento
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

Regione Lombardia

***Azienda Ospedaliera
Ospedale Sant'Anna
di Como***



Guida per i volontari

Collaborare per la sicurezza dei
pazienti, dei visitatori, del personale

10 suggerimenti

per i volontari. Osservare, ascoltare, chiedere,
segnalare



1 COSA PUOI FARE A CASA DELL'ASSISTITO

Segnala all'infermiere:

- tappeti o pavimenti scivolosi, prolunghe che intralciano o barriere (ad esempio nel tragitto tra la stanza ed il bagno), illuminazione insufficiente o non collocata adeguatamente;
- se il paziente assume bevande o cibi pericolosi;
- se le medicine non sono conservate correttamente o sono scadute;
- se gli ausili o le attrezzature danno segnali di non funzionamento (dispositivi, pompe di infusione, erogatore dell'ossigeno, monitor);
- se attrezzature od ausili meccanici non sono in perfette condizioni (girelli, deambulatori, carrozzine).

2 FAI ATTENZIONE ALLE MEDICINE

Se noti che il paziente assume farmaci diversi da quelli prescritti o prodotti di erboristeria o integratori o omeopatici, segnalalo all'infermiere. Aiuta a ricordare all'assistito di prendere le medicine negli orari e nella dose prescritti.

Se ti sembra che le medicine producano reazioni strane, avverti subito il medico o l'infermiere.

3 COSA PUOI FARE IN OSPEDALE

Accertarti sempre dall'infermiere:

- di quello che il paziente non può fare;
- di come può aiutarlo al meglio in sintonia con il piano di cura.

Segnala subito se gli ausili o le attrezzature non funzionano bene (campanelli e dispositivi).

Non aver timore di chiedere informazioni sul come fare e perché. Se noti qualche reazione che non ti era stata preannunciata, riferiscila all'infermiere o al medico.

Segnala all'infermiere qualunque situazione che ti sembra anomala o che possa mettere a rischio i pazienti

4 FORNISCI INFORMAZIONI E FAI DA TRAMITE COL MEDICO

Se l'assistito o i suoi cari si rivolgono a te per informazioni o spiegazioni di carattere organizzativo che conosci, forniscile pure, magari accompagnandole con un foglio informativo (chiedi all'infermiere che fogli informativi ci sono a disposizione). Se l'informazione richiesta riguarda la malattia o l'assistenza, fai da tramite e chiama un infermiere o un medico. Presentati ad ogni nuovo operatore e chiedi di presentarsi, in modo da poter instaurare una proficua collaborazione. Se l'assistito se ne dimentica, assicurati che anche lui si presenti al nuovo operatore, in modo da essere più facilmente identificabile.

5 LAVATI LE MANI

In ospedale lavati sempre le mani e se non ci fosse il sapone, chiedilo. Non aver timore di ricordare a pazienti, visitatori ed operatori sanitari di lavarsi le mani affinché lo facciamo sempre prima di effettuare prestazioni assistenziali. Lavarsi le mani è assolutamente necessario per evitare le infezioni.

6 FAI ATTENZIONE ALL'ABBIGLIAMENTO DELL'ASSISTITO

Per evitare le cadute (ad esempio dal letto o dalle scale), accertati che gli assistiti calzino pantofole chiuse e non ciabatte, sia in ospedale che a domicilio, e che non indossino cinture, perché possono fare inciampare.

Presta inoltre attenzione che l'abbigliamento sia adeguato alla temperatura ambientale e che sia pulito.

Se noti che l'assistito fa uso di protesi, ad esempio la dentiera, l'apparecchio acustico, gli occhiali, accertati che li riponga in una scatoletta con il suo nome e che segnali che ne fa uso al personale sanitario.

7 FAI ATTENZIONE ALL'UMORE DELL'ASSISTITO

Se noti che il paziente ha cambiato umore nell'ultimo periodo ed ha pensieri ossessivi di morte o è particolarmente depresso per la diagnosi o i suoi dolori, segnalalo al medico o all'infermiere.

8 FAI ATTENZIONE ALLE VISITE IN OSPEDALE

Segnala se vi sono visitatori con qualche malattia trasmissibile (ad esempio influenza), perché è pericoloso per se stessi e per i pazienti.

9 FAI ATTENZIONE AGLI EFFETTI INDESIDERATI

Tutti gli operatori hanno a cuore la salute dei pazienti, ma la medicina non ha tutte le soluzioni e non è senza rischi.

Nel caso in cui durante la terapia, l'esame o l'intervento un paziente dovesse subire un danno, i responsabili dell'ospedale o della cura avvieranno un'indagine per comprendere quanto successo ed adottare soluzioni per evitare che quanto accaduto possa ripetersi in futuro. Ti potrà essere chiesto di riferire quanto visto e sentito.

10 DAI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE LA SICUREZZA

Qualunque suggerimento per migliorare la sicurezza dell'assistito, dei visitatori, del personale, dei volontari potrà essere molto utile: non esitare a fornire indicazioni all'infermiere.