



La Sicurezza nel contesto ospedaliero: studio sul nuovo Pronto Soccorso del Policlinico Universitario Campus Biomedico

Candidata: Claudia Abbenda

Tutor: Paolo Clementini
Antonio Abbenda

In passato era inconcepibile che qualcuno potesse violare la sacralità dei luoghi di cura e commettere un reato. Purtroppo però gli ospedali non sono più immuni da attacchi: il crimine continua a farsi strada ad un ritmo allarmante e oggi giorno non sono rari i casi in cui vengono commessi reati contro le persone (aggressioni, rapine) o contro la struttura stessa (furti, danni). Questo lavoro di tesi ha come obiettivo l'analisi delle peculiarità e dei rischi che caratterizzano un Pronto Soccorso (inserito nel contesto del Policlinico Universitario Campus Biomedico) e la specifica di adeguate soluzioni tecnologiche/operative al fine di contrastare in modo efficace le minacce individuate. Il Pronto Soccorso rappresenta, all'interno dell'organizzazione sanitaria, uno dei punti di maggiore criticità e rientra tra le principali "aree sensibili" che costituiscono un ospedale. Nella prima parte del lavoro viene riportata l'analisi dei rischi. La valutazione dei rischi di questo dipartimento si basa sull'analisi delle "aree chiave" che lo compongono (vie carrabili, vie pedonali, parcheggi, camera calda, punti di accesso, reception, triage, sala d'attesa, locali di visita e di cura) e su considerazioni di carattere generale in merito, ad esempio, al volume dei ricoveri, alla tipologia di visitatori e di pazienti che potenzialmente possono accedervi, alla formazione del personale. L'analisi effettuata ha evidenziato che il "paziente/accompagnatore violento" rappresenta il rischio principale a cui gli operatori sanitari e le altre persone eventualmente presenti possono essere esposti e che le aree maggiormente interessate sono il triage e la sala d'attesa. Dallo studio effettuato emerge che gli episodi di violenza nel contesto ospedaliero sono essenzialmente legati:

- alla presenza di soggetti in stato di coscienza alterata (specialmente se sotto l'influenza di alcool, stupefacenti o affetti qualche forma di psicosi);
- a comportamenti inconsulti ad opera di quei pazienti ed accompagnatori che si trovano in uno stato di forte ansia ed emotività.

Andando ad approfondire questo secondo aspetto emerge che la condizione di profonda angoscia che le persone manifestano, nella maggior parte dei casi deriva:

- dalla mancanza di informazioni relative ai tempi di attesa;
- dal "distacco" che si crea tra accompagnatori e paziente nel momento in cui quest'ultimo viene preso in carico dal personale sanitario; tale distacco è per lo più causato dalla carenza (più spesso una totale mancanza) di informazioni riguardo la condizione dell'assistito. La degenerazione di uno stato di profondo coinvolgimento emotivo in un comportamento violento può avere effetti "immediati" e "a lungo termine". Tra le conseguenze immediate rientra la perturbazione dell'attività assistenziale e la destabilizzazione dei pazienti e degli accompagnatori presenti che si trovano di per sé in una condizione molto delicata. Tra le conseguenze a lungo termine si possono annoverare sconforto nei dipendenti, stress, perdita di fiducia nei confronti della direzione e dei colleghi, abbassamento del livello delle prestazioni, compromissione della reputazione dell'ospedale.



Nella seconda parte del project-work viene illustrato un piano che, incorporando più aspetti (sicurezza fisica, sicurezza elettronica e formazione del personale) permetta di rispettare gli obiettivi primari di un Pronto Soccorso (accoglienza e cure adeguate) e contemporaneamente ridurre al minimo le vulnerabilità. Vengono proposte misure di tipo organizzativo, strutturale e tecnologico. Le misure di tipo organizzativo consistono essenzialmente nella presenza di forze di sorveglianza con visibile postazione di stazionamento, nell'interfaccia operativa con le Forze dell'Ordine e soprattutto nella formazione del personale. Fondamentale è l'apprendimento di tecniche di riconoscimento del rischio, di "de-escalation" e di protezione del contesto e degli altri utenti/operatori.

Tra le misure strutturali rientrano la compartimentazione delle aree (separazione e definizione dei punti di accesso, del triage, della sala d'attesa, delle aree di cura ...), l'adozione di misure fisiche di protezione (vetri antisfondamento), l'impiego di arredi idonei a ridurre gli elementi potenzialmente pericolosi.

Le misure tecnologiche comprendono un impianto di videosorveglianza, un sistema di controllo degli accessi, dei pulsanti antipanico, dei dispositivi di comunicazione tra i vari ambienti, un sistema di supervisione degli impianti.

Nell'ultima parte del lavoro, in linea con la missione del Policlinico Universitario Campus Biomedico, viene posto l'accento sull'importanza dell'umanizzazione del contesto analizzato al fine di prevenire i possibili episodi di violenza. In primo luogo si ritiene necessaria la diffusione di una cultura di disponibilità, accoglienza e comunicazione da parte del personale nei confronti degli utenti. In secondo luogo si propone l'adozione di un impianto di localizzazione interna ad ultrasuoni (Indoor Positioning System). Questo sistema consiste nell'applicare ad ogni paziente un tag che emette impulsi ad ultrasuono. Questi impulsi contengono un ID univoco e vengono elaborati da ricevitori posizionati nei vari ambienti del Pronto Soccorso. L'informazione processata viene poi trasferita ad un server mediante una rete locale. Un'applicazione software permette di interfacciarsi con il server e di visualizzare la posizione dei tag. Mediante un'apposita utility è possibile visualizzare su una mappa del Pronto Soccorso i pazienti presenti con relativo codice triage, ID, tempo di attesa. Installando delle postazioni interattive si potrebbe:

- permettere ai pazienti di essere costantemente informati sui tempi di attesa per il trattamento medico;

- consentire ai familiari ansiosi di visualizzare in ogni momento in quale area di cura si trovi il proprio caro. Dotando di tag anche il personale gli accompagnatori potrebbero inoltre sapere da quale professionista sia stato preso in carico il proprio familiare.

Si ritiene quindi che controllare i fattori che ingenerano frustrazione e aggressività tramite l'impiego di moderne tecnologie di comunicazione, unitamente alla diffusione di una cultura di accoglienza e disponibilità e all'acquisizione di competenze su di tecniche di de-escalation sia la strategia più efficace per prevenire o quantomeno attenuare la violenza nei servizi sanitari.