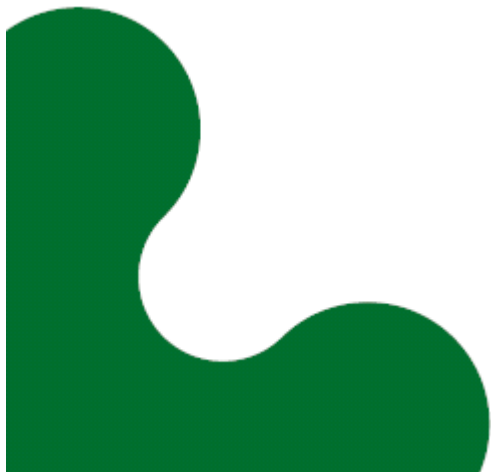


# Corso per Responsabili Sanitari di RSA

## LA GESTIONE DELLE EMERGENZE NELLE RSA

Dr Carmelo Scarcella

Brescia, 7 Marzo 2014



# DEFINIZIONI

- **EMERGENZA:** situazione di pericolo grave e immediato che può provocare danno a persone all'ambiente e alle cose
- **SITUAZIONE DI EMERGENZA:** condizione nell'ambito della quale, per errore umano, guasto, calamità naturale, o altra circostanza negativa, imprevista o imprevedibile, vengano a mancare parzialmente o anche totalmente, le condizioni atte a garantire la sicurezza delle persone, a qualsiasi titolo presenti nella struttura e/o della struttura stessa.

# RISCHI NATURALI

- Sisma
- Esondazione / alluvione
- Frana
- Trombe d'aria
- Incendi forestali
- Modificazioni climatiche estreme



# RISCHI ANTROPICI

- Incendio
- Esplosione
- Cedimento strutturale
- Black out delle reti energetiche e/o informatiche
- Rilascio di sostanze chimiche o radioattive
- Nube tossica
- Azioni aggressive



# RISCHI INTERNI

- Incendio
- Esplosione
- Cedimento strutturale
- Blocco del funzionamento di:
  - impianti elettrici
  - erogazione gas medicali
  - fornitura idrica
  - sistemi comunicativi (telefonici e/o telematici)
  - sistema di trattamento dell'aria



# NORME DI RIFERIMENTO

D.Lgs. 81/2008 (art 18, comma 1, lettera f)

- Attribuisce la responsabilità di prevenire e gestire le emergenze al datore di lavoro e ai dirigenti
- In particolare attraverso: il DVR, il Piano d'Emergenza, la formazione

Decreto DG Sanità n° 2174 del 15/03/2012

- «Linee di indirizzo per la redazione del piano d'emergenza nelle strutture sanitarie»



# APPLICAZIONE NELLE RSA: POSSIBILI RESISTENZE

## INDIFFERENZA VERSO LA TEMATICA

- Sottostima dei rischi
- Pressione delle attività ordinarie
- Poca fiducia nelle attività preventive

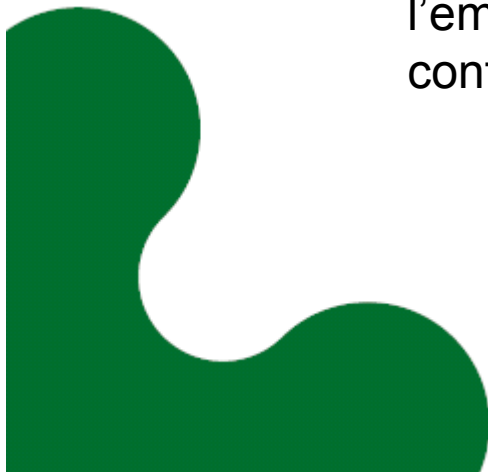
## COLLABORAZIONE INTRA E INTERAZIENDALE

- Compiti inusuali per il personale
- Difficoltà nella comunicazione tra istituzioni



# APPLICAZIONE NELLE RSA: CRITICITA'

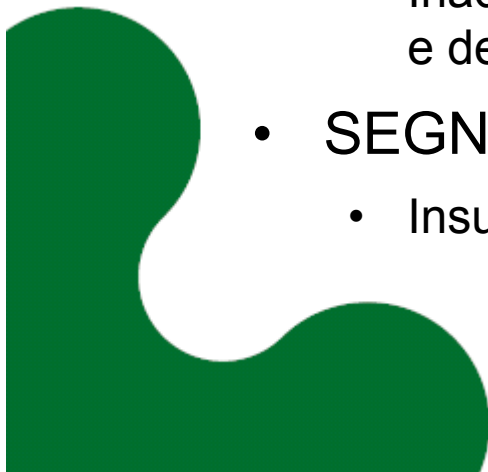
- PIANO D'EMERGENZA
  - Spesso l'emergenza è intesa solo come «rischio incendio»
  - Prevale l'esigenza di «assolvimento di un compito istituzionalmente previsto» piuttosto che la volontà di definire uno strumento organizzativo e operativo per la gestione degli eventi critici (il piano nel cassetto)
  - Il piano è spesso prolisso e poco operativo, o, in alternativa, scarsamente dettagliato
  - La tipologia e il numero di procedure redatte per affrontare l'emergenza (in alcuni casi: una sola procedura) non tengono conto della realtà specifica dei reparti





# APPLICAZIONE NELLE RSA: CRITICITA'

- **FORMAZIONE DEL PERSONALE**
  - Le figure addette possono non avere consapevolezza del loro ruolo e della conseguente responsabilità
  - Gli operatori non sono sempre a conoscenza della presenza in turno dei colleghi addetti alla gestione delle emergenze e dei coordinatori, nonché delle modalità di attivazione della squadra
  - Il numero di addetti per turno può non essere sufficiente
- **SISTEMA DI COMUNICAZIONE**
  - Inadeguatezza del sistema, eccessiva complessità del messaggio e della catena di allertamento
- **SEGNALETICA**
  - Insufficiente o incoerente



# APPLICAZIONE NELLE RSA: VIOLAZIONI

- SQUADRA D'EMERGENZA
  - Non istituita
  - Addetti non ancora formati
  - Presenza degli addetti non garantita in ogni turno
- USCITE D'EMERGENZA / VIE D'ESODO
  - Ingombre / non agibili
- PROVA DI EVACUAZIONE
  - Non effettuate
  - Effettuate solo in presenza di numeroso personale
  - Senza coinvolgimento degli ospiti
  - Non documentate con relazioni



# APPLICAZIONE NELLE RSA: COME PROMUOVERE LA CULTURA DELL'EMERGENZA

- Partire dall'esperienza aziendale
- Ottenere il mandato della Direzione
- Coinvolgere i Dirigenti
- Definire chiaramente le responsabilità
- Integrare i principi di gestione della crisi nel processo di gestione aziendale in tempi ordinari



# PRINCIPI PER LA GESTIONE DELL'EMERGENZA

Un approccio sistematico alla gestione della crisi  
comprende stadi distinti:

1. IDENTIFICAZIONE DEL RISCHIO
2. VALUTAZIONE DEL RISCHIO
3. PIANIFICAZIONE DELLA CRISI
4. MOBILIZZAZIONE E RISPOSTA
5. VERIFICA



# 1. IDENTIFICAZIONE DEL RISCHIO

Fase critica: solo i rischi identificati possono essere affrontati!

Deve essere svolta da un gruppo di lavoro multidisciplinare, che si avvalga di risorse interne ed esterne all'azienda



## 2. VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Comporta la classificazione e la quantificazione dei rischi, utilizzando una matrice che incrocia probabilità e gravità di ciascun rischio

La matrice può essere estesa alla valutazione degli aspetti economici, definendo i costi di controllo dei singoli rischi

In questa sede sono da valutare le misure di controllo e di sicurezza già esistenti



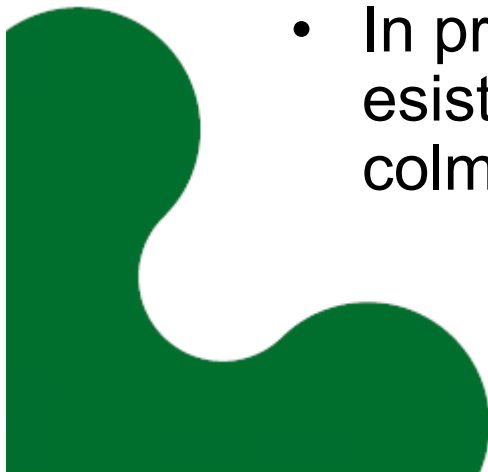
## 2. VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Matrice di valutazione del rischio

	<b>Elevata gravità</b>	<b>Media gravità</b>	<b>Bassa gravità</b>
<b>Alta probabilità</b>			
<b>Media probabilità</b>			
<b>Bassa probabilità</b>			

### 3. PIANIFICAZIONE DELL'EMERGENZA

- Consiste nella stesura di un “piano scritto”
- Il piano deve affrontare ogni rischio identificato e valutato nelle fasi precedenti
- Devono essere chiaramente definiti i ruoli e le responsabilità
- In presenza di un piano d'emergenza già esistente, è opportuno integrarlo ed espanderlo colmando le eventuali lacune

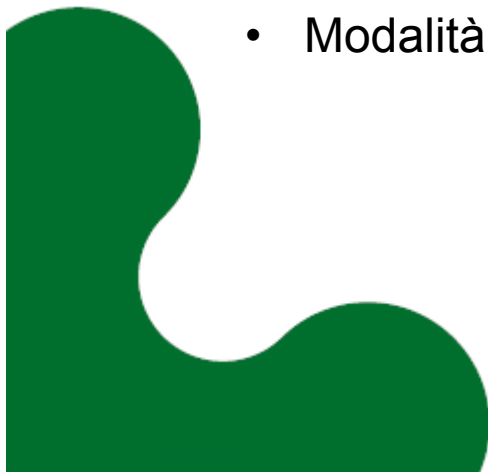




### 3. PIANIFICAZIONE DELL'EMERGENZA

## I CONTENUTI DEL PIANO DI EMERGENZA

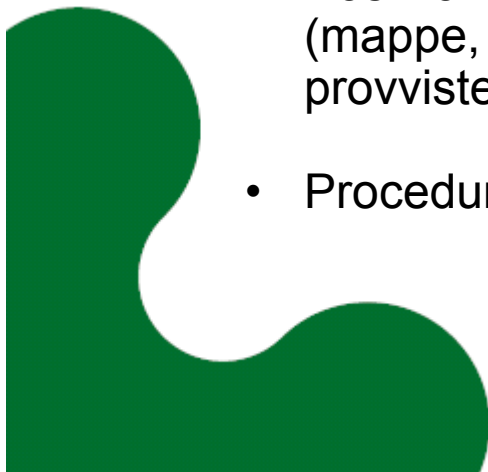
- Struttura della catena del comando
- Localizzazione del centro delle operazioni d'emergenza
- Squadra di risposta all'emergenza: ruoli e responsabilità
- Grafici: strade di accesso, edifici, costruzioni adiacenti, postazioni di controllo, utility lines, etc...
- Piano di evacuazione; identificazione dei luoghi sicuri
- Modalità definite di collaborazione con le istituzioni



### 3. PIANIFICAZIONE DELL'EMERGENZA

## I CONTENUTI DEL PIANO DI EMERGENZA

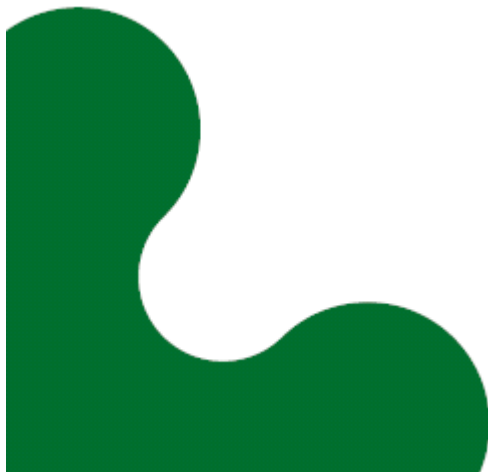
- Accordi di supporto privilegiati con altre RSA
- Dettagli circa i rischi identificati, i metodi di controllo e le azioni di risposta
- Procedure di comunicazione durante e dopo la crisi (tra la squadra di soccorso e i lavoratori, gli ospiti, i loro familiari, la stampa); numero telefonico di contatto con il pubblico; mezzi di comunicazione
- Posizionamento dell'attrezzatura di risposta all'emergenza (mappe, kit di primo soccorso, estintori, telefoni cellulari e radio, provviste di acqua e cibo)
- Procedure di "search & rescue"



### 3. PIANIFICAZIONE DELL'EMERGENZA

## I CONTENUTI DEL PIANO DI EMERGENZA

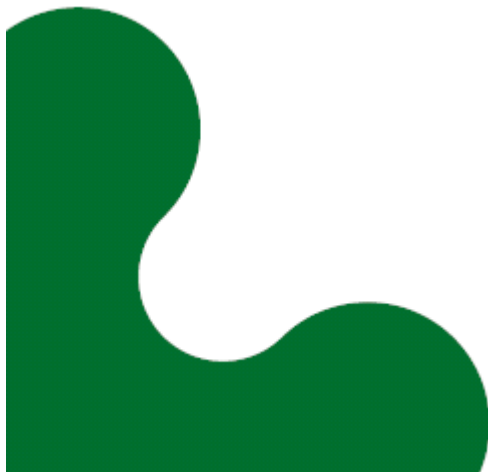
- Disposizioni per il backing up e per l'accesso alla documentazione
- Studio di forme alternative di: approvvigionamento energetico, mezzi di comunicazione, attrezzature e assistenza medica
- Formazione e training del personale
- Assistenza psicologica per gli ospiti e i lavoratori



### 3. PIANIFICAZIONE DELL'EMERGENZA

## I CONTENUTI DEL PIANO DI EMERGENZA

- Predisposizione di procedure per il controllo interno degli impianti (manutenzione, ispezione); la possibilità di controllo sui rischi interni è maggiore che sui rischi esterni
- E' importante verificare che l'ampiamiento delle strutture sia stato parallelamente accompagnato dall'adeguamento impiantistico (es: black out)



## SPECIFICITA' DELLE RSA

- Necessità di garantire l'incolumità degli ospiti, dei lavoratori e dei visitatori
- Incolumità degli ospiti:
  - Gradazione di autosufficienza
  - Deficit cognitivi
- Tutela del patrimonio, peculiarità dell'edificio
- Garanzia nelle 24 ore, tutti i giorni dell'anno; attenzione alle ore notturne e ai festivi per la riduzione di personale
- Presenza di personale dipendente da ditte esterne: problemi di coordinamento, formazione, turnover



## 4. MOBILIZZAZIONE E RISPOSTA

Inizia subito dopo l'evento avverso, o ai primi segni premonitori.

- Fattori determinanti:
  - addestramento del personale
  - conoscenza delle responsabilità individuali
  - conferimento dell'autorità decisionale e operativa al crisis manager
  - capacità di adattare il piano esistente all'emergenza contingente non prevista
  - supporto da parte dei Servizi di Pubblica Sicurezza



# 5. VERIFICA

Consiste nell'allestimento di situazioni di crisi simulata, con valutazione della gestione dell'emergenza

- Permette di verificare il buon funzionamento del piano
- Permette di verificare l'efficacia della formazione degli operatori
- Aiuta ad identificare le persone che rispondono meglio in una situazione di crisi
- E' auspicabile il coinvolgimento dei servizi di emergenza esterni (V.V.FF., 118, etc)
- Permette di "imparare dagli errori" per migliorare il piano di emergenza



# GLI ASPETTI COMUNICATIVI

- Rischio reputazionale:
  - «...non è sufficiente aver gestito bene un'emergenza se non si è stati in grado di comunicare efficacemente tale attività»
- Può essere necessario richiamare il personale in via straordinaria durante una situazione di emergenza
- Può essere necessario comunicare con i famigliari degli ospiti durante una situazione di emergenza







2012/2015

Crisis Communication and Risk Management



Funded by  
the Health Programme  
of the European Union

## PROGETTO CRICORM

CriCoRM è un progetto promosso da un consorzio internazionale, coordinato dall'ASL di Brescia, e cofinanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del Programma di Salute Pubblica.

L'obiettivo del progetto è l'analisi, lo studio e la sperimentazione di strategie di comunicazione adeguate al target di riferimento al fine di rafforzare la sicurezza sanitaria durante le emergenze, anche attraverso l'utilizzo dei social media.





# OBIETTIVI SPECIFICI

## **REVISIONE DELLO STATO DELL'ARTE**

delle strategie comunicative implementate in occasione delle principali situazioni di crisi occorse in ambito sanitario, con particolare attenzione alla pandemia H1N1.

## **IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDERS**

tra cui i professionisti sanitari, le loro organizzazioni e i loro networks, i media, le associazioni di volontariato e dei consumatori, le istituzioni governative degli Stati Membri con competenza in ambito sanitario, a livello nazionale e regionale.

## **ANALISI DEI PROCESSI COMUNICATIVI**

adottati per affrontare le diverse crisi occorse in ambito sanitario, con particolare attenzione alla pandemia H1N1, così da comprendere le motivazioni sottostanti alle diverse reazioni della popolazione.

## **INTEGRAZIONE DELLE LINEE GUIDA**

già esistenti in tema di comunicazione della crisi sulla base delle evidenze di efficacia emerse dall'analisi dei processi comunicativi.

## **IMPLEMENTAZIONE DI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA CRISI**

e di strategie per la comunicazione di messaggi a contenuto sanitario da rivolgere ai cittadini nei momenti di crisi, in particolare utilizzando applicazioni e strumenti del Web 2.0, monitorandone l'impatto in tempo reale.

## **DEFINIZIONE DI MODULI FORMATIVI**

applicabili a livello regionale, nazionale ed europeo, con il coinvolgimento del Comitato per la Sicurezza e Comunicazione Sanitaria dell'UE, al fine di sviluppare una strategia comunicativa condivisa a livello comunitario





# PARTNER



*Azienda Sanitaria Locale di Brescia*



*Università degli Studi di Brescia*



*Ludwig-Maximilians-Universität München*



*Universidad de Murcia*



*Inovamais-Serviços de Consultadoria em Inovação Tecnológica SA*



# SITO WEB: [www.cricorm.eu](http://www.cricorm.eu)



[Login to Private Area](#)

**CriCoRM**  
Project

2012/2015

Crisis Communication and Risk Management



Funded by  
the Health Programme  
of the European Union

WORK  
PLAN

EVENTS

DOCS

## The problem

Health crisis management is a field of public health with specific relevance and a huge possible impact on people's lives and social texture on a global dimension. Indeed, health crisis situations by nature have the potential to disrupt social structure, and they may put many lives at risk. It has been shown that adequate preparedness is one of the most important ways to limit harm and damage and prevent risk. Each crisis situation potentially generates also an information vacuum that needs to be filled by the institutions in charge at local, regional, national or international levels, in giving rapid, clear and transparent information to the citizens. The communication to the public becomes essential in health crisis management, particularly in the field of infectious diseases, where people's behaviour can make the difference.

## The Project

CriCoRM is a project implemented by an international consortium, coordinated by ASL Brescia and partially funded by the European Commission within the Public Health Programme. Its objective is to improve health crisis communication in order to strengthen health

## Associated Partners



*Azienda Sanitaria Locale di Brescia*



*Università degli Studi di Brescia*



*Ludwig-Maximilians-Universität München*



*Universidad de Murcia*



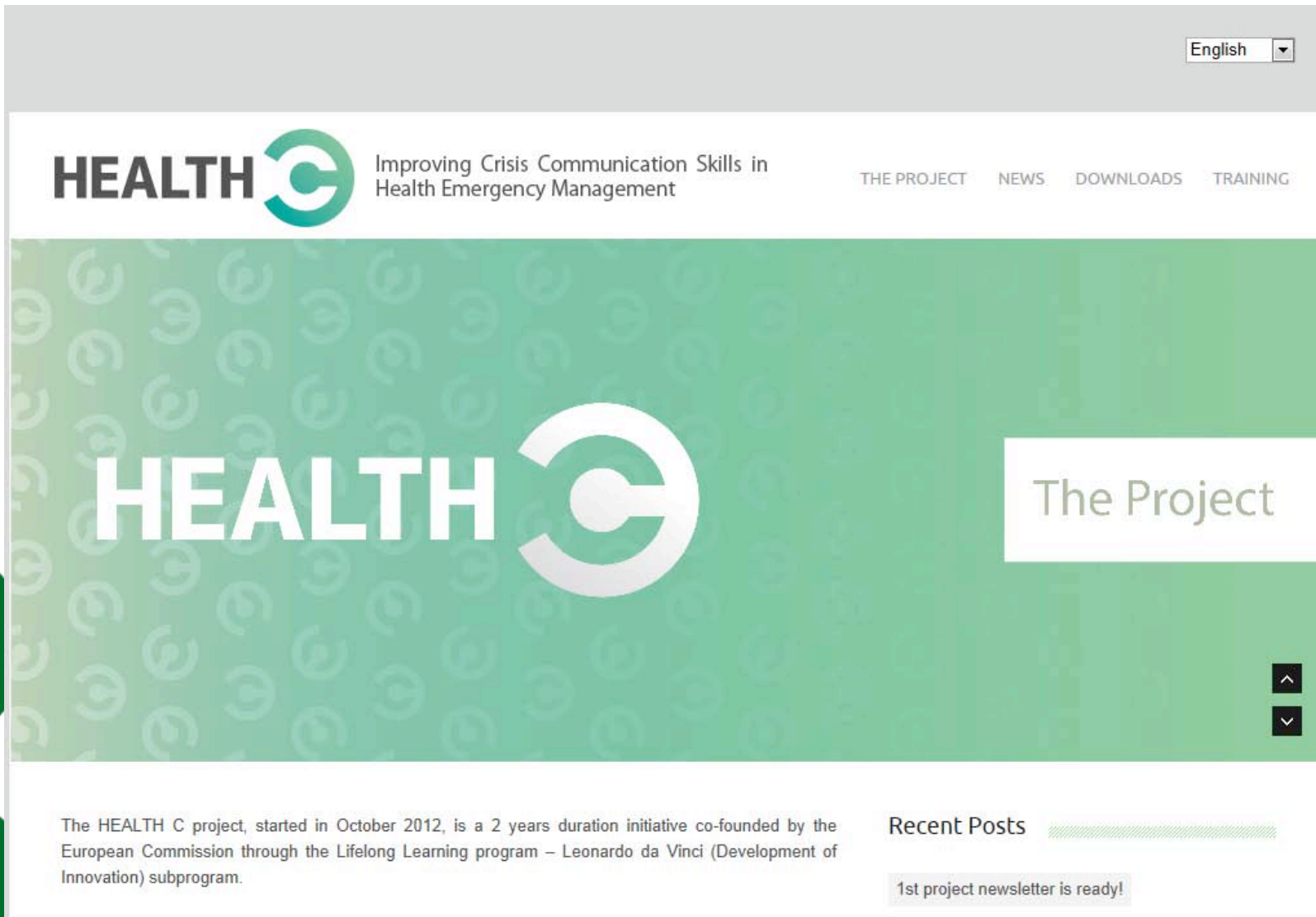
## PROGETTO HEALTHC

Il progetto Health C, che è iniziato a ottobre 2012 e si sviluppa per due anni, è un'iniziativa co-finanziata dalla Commissione Europea attraverso il Lifelong Learning program – Leonardo da Vinci – Development of Innovation subprogram.

Il progetto è finalizzato a supportare gli staff delle Istituzioni sanitarie nello sviluppo delle competenze necessarie per gestire gli aspetti comunicativi in situazioni di emergenza causate da una crisi sanitaria in un contesto transnazionale.

Il progetto porterà alla strutturazione e allo sviluppo di un percorso formativo sul tema della comunicazione in situazioni di emergenza mettendo a disposizione anche il materiale didattico.

SITO WEB: [www.healthc-project.eu](http://www.healthc-project.eu)



The screenshot shows the homepage of the HEALTH C project website. At the top right, there is a language selection dropdown menu set to "English". The main header features the "HEALTH C" logo on the left, followed by the text "Improving Crisis Communication Skills in Health Emergency Management". To the right of the logo, there is a navigation menu with links for "THE PROJECT", "NEWS", "DOWNLOADS", and "TRAINING". The main content area has a green background with a repeating pattern of the "HEALTH C" logo. A large white "HEALTH C" logo is centered on the left, and a white box on the right contains the text "The Project". Below the main content area, there is a section titled "Recent Posts" with a progress bar and a notification that says "1st project newsletter is ready!".

English

**HEALTH C** Improving Crisis Communication Skills in Health Emergency Management

THE PROJECT NEWS DOWNLOADS TRAINING

**HEALTH C**

The Project



The HEALTH C project, started in October 2012, is a 2 years duration initiative co-founded by the European Commission through the Lifelong Learning program – Leonardo da Vinci (Development of Innovation) subprogram.

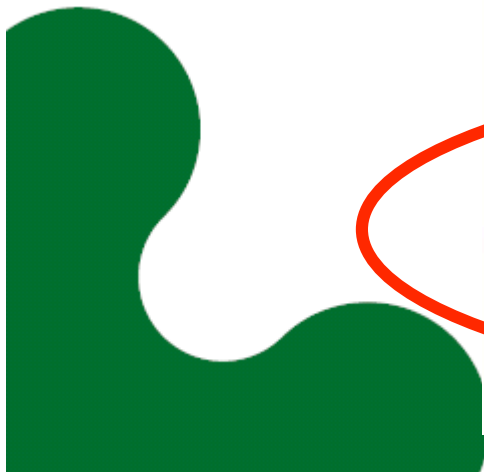
Recent Posts

1st project newsletter is ready!

# Risorse utili: [www.aslbrescia.it](http://www.aslbrescia.it)

Progetti e pubblicazioni > Pubblicazioni ASL di Brescia > Collana editoriale

<a href="#">Manuale di Assistenza Familiare</a>	
<a href="#">Pandemia influenzale e sanità pubblica</a>	
<a href="#">Percorso di qualificazione professionale per Medici di Continuità Assistenziale</a>	
<a href="#">La Gestione della Crisi in Sanità Pubblica</a>	
	




# CONCLUSIONI

La gestione delle emergenze non può prescindere dalla pianificazione

La gestione dell'emergenza è una “scienza” complessa che richiede un approccio multidisciplinare

Sono disponibili molte risorse per supportare le strutture a sviluppare un piano adeguato alle loro caratteristiche specifiche

Ogni piano è “unico”



Una gestione adeguata ed efficace possono minimizzare significativamente l'impatto di un'emergenza su una RSA





***...grazie per l'attenzione!***