

La cura sicura
Ascolta. Comprendi. Agisci.

17 Settembre
Giornata Mondiale della Sicurezza del Paziente

Dalle ore 11.00
Diretta con i Risk Manager toscani, Centro GRC e ARS
Lancio video "Storie COVID" del Servizio Sanitario Regionale
Collegamento con il Ministero della Salute

World Health Organization Regione Toscana GRC WHO Collaborating Centre in Human Factors and Communication for the Delivery of Safe and Quality care ARS TOSCANA

GRC WHO CC
Sara Albolino, PhD EurErg
Elena Belevi, Giulia Dagliana, Elisabetta Flore,
Francesco Ranzani, Michela Tanzini e Giulio Toccafondi

GRC Regione Toscana

1

Human factors, ergonomics and patient safety

“Health care delivery systems are complex by design and prone to errors. **Human factors are a core element in most cases of harm**, operating in systems where procedures and practices are poorly designed”
Resolution of WHA 72, 29 May 2019

World Health Organization

Health Topics ▾ Countries ▾ Newsroom ▾ Emergencies ▾ About Us ▾

Patient safety

World Patient Safety Day, 17 September 2019

In May 2019, the 72 World Health Assembly endorsed the establishment of **World Patient Safety Day** to be observed annually on 17 September. The objective of the very first World Patient Safety Day is to raise global awareness about patient safety with the theme *Patient Safety, a global health priority*. Patient safety is at the heart of universal health coverage as extending health care should mean extending safe care.

Please see more about the campaign and how you can observe the day here

GRC Regione Toscana

2

WHO CC and patient safety network



GRC
Centro Regionale
Gestione Rischio Clinico
e Sicurezza del Paziente



WHO Collaborating Centre
in Human Factors and Communication
for the Delivery of Safe and Quality care

- Design and pilot of the Global Knowledge Sharing Platform (GKSP)
- Organize international collaborative projects
- Design Practical and easy-to-implement solutions for improving safety



Risk manager
Human Factors Expert
Ergonomics and Design



Team CRM



Facilitators
Frontline
healthcare workers



GRC
Centro Regionale
Gestione Rischio Clinico
e Sicurezza del Paziente




Regione Toscana

3


HFE and support to the organization

Designing Scenario-based visual clinical pathways

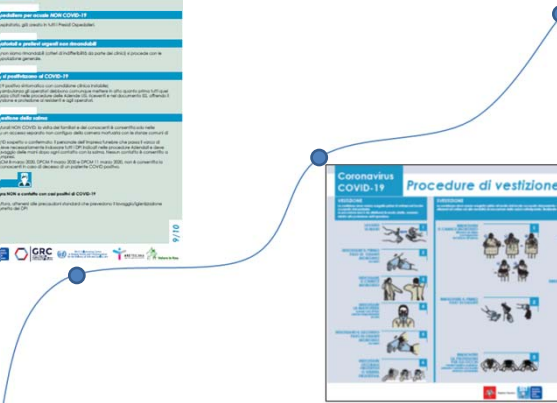


Indicazioni regionali per gestione emergenza COVID-19 nelle RSA e RES


Adaptation WHO material for healthcare operators




PER GLI OPERATORI DEGLI AMBIENTI SANITARI
Regole di comportamento generali da applicare in tutti i setting clinico-sanitari




Procedure di vestizione e svestizione




Usability evaluation and poster for the use of PPE





GRC
Centro Regionale
Gestione Rischio Clinico
e Sicurezza del Paziente



Regione Toscana

4

Communication in homecare

Coronavirus COVID-19 <small>PER LE STRUTTURE SOCIO SANITARIE</small>	Coronavirus COVID-19 <small>PER GLI OPERATORI DELLE STRUTTURE SOCIO SANITARIE</small>	Coronavirus COVID-19 <small>PER I RESIDENTI DELLE STRUTTURE SOCIO SANITARIE</small>
<p style="text-align: center;">Comportamenti per l'accesso</p> <p>Chi può accedere alla struttura: 1. Personale che lavora in struttura 2. Personale dei servizi sociali e sanitari 3. Medico di medicina generale 4. Familiari nel</p> <p style="text-align: center;">Mantenere la distanza di almeno 1 metro dagli altri in tutta la struttura</p> <p>All'Access Point, la persona in ingresso dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> Segnalare se ha febbre, tosse, mal di gola o raffreddore Farli misurare la temperatura corporea Lavarsi le mani con acqua e sapone oppure con gel alcolico Rispondere al questionario di ingresso (distanza di almeno 1 metro dall'operatore) 	<p style="text-align: center;">Comportamenti generali</p> <ul style="list-style-type: none"> Lavarsi le mani con il gel alcolico all'ingresso e all'uscita dalla struttura. Quando sei nella struttura ricorda di lavarti le mani il più spesso possibile e con automanigiugli respiratori. Garantisci un'adeguata e regolare creazione degli ambienti e ventilati frequentemente con depauperate o base di aerei o di cloro. Quando accorgi il visitatore, Residente dimesso da ospedale o un nuovo ingresso, prima di aprire la porta principale, lavati le mani con sapone o gel alcolico e indossa la mascherina chirurgica, quindi non scalfi, viene perferico o scocchi di protezione o mascherina Organizza le attività di animazione e socio educative prevedendo piccoli gruppi e mantenendo la distanza di sicurezza di almeno un metro. Usa le mascherine chirurgiche o quelle in tessuto non tessuto (TNT) quando sei impegnato nell'assistenza di pazienti sospetti o con sintomatologia respiratoria. I DPI non riutilizzabili dopo l'uso deve essere smaltiti in un contenitore per rifiuti appropriato e deve essere effettuata l'igiene delle mani prima di indossare e dopo aver indossato i DPI. La mascherina deve essere comunque sostituita immediatamente se è danneggiata, contaminata o umida. La mascherina chirurgica deve coprire bene il naso, la bocca e il mento. Oltre a utilizzare i DPI adeguato, effettua sempre l'igiene delle mani e l'igiene respiratoria. 	<p style="text-align: center;">Comportamenti da seguire</p> <ul style="list-style-type: none"> Lavarti le mani con acqua e sapone o con il gel alcolico il più spesso possibile. Non toccarti occhi, naso e bocca con le mani. Anche se le tue mani ti sembrano pulite lavale con acqua e sapone (40 secondi) o con il gel alcolico (30 secondi) il più spesso possibile. Evita strette di mano, baci e abbracci. Ogni volta che tossisci o starnisci copri il naso e la bocca con un fazzoletto o con l'avvolto del gomito. I fazzoletti dovrebbero essere preferibilmente di carta e dovrebbero essere smaltiti in una pattumiera chiusa. Evita assembramenti ed anche nelle attività di socializzazione mantieni la distanza di almeno un metro dalle altre persone. Usa la mascherina se sospetti di essere malato. Se ti chiedono di indossare e per la tua salute e delle persone che vivono con te nella struttura; non toglierla senza consultare gli operatori sanitari. Comunica la comparsa o aggravamento di sintomi respiratori (tosse, raffreddore, mal di gola, difficoltà respiratorie) e presenza di febbre.

5

Scenario based indications for Home care facilities

Phases

- Entrance
- Stay
- Way out

SCENARIOS

- From home
- Rom the hospital

ACTORS

- Guests
- Clinicians
- Visitors

Versione 4 - 29/06/2020
Indicazioni regionali per gestione emergenza COVID-19 nelle RSA e RSD

Coronavirus COVID-19

Fase 1: Ingresso

Indicazioni generali

È necessario stabilire un sito punto di accesso (denominato da ora in poi access point). Questa la struttura deve essere tutti gli accessi identificati come "access point" devono essere situati gerarchicamente, comunicare laibilità in caso di emergenza.

L'operatore all'ingresso indossa mascherina chirurgica e guanti e misura la temperatura corporea, con termometro dedicato, a ciascuna persona che entra in struttura e la fa indossare la mascherina chirurgica. Terminata la procedura preventiva, se pone la domanda di screening per il rischio respiratorio. Nel caso in cui la valutazione all'ingresso sia esito positivo per uno solo dei parametri valutati la persona non può accedere alla struttura. Oltre agli operatori che lavorano in struttura e ai MMG possono accedere gli operatori dei servizi sociali e sanitari (servizi sociali e gli operatori sanitari delle Cure Primarie) e i familiari di servizi agli. I familiari devono scendere la marcia solo nell'area esterna alla struttura. La marcia viene filtrata dal personale dedicato punto di DPI.

È raccomandato richiedere l'uso di mascherina chirurgica e accurata igiene delle mani a familiari, mantinenti o a tutte le operatività la cui permanenza nei locali deve essere limitata al tempo strettamente necessario per l'effettuazione delle attività quotidiane.

Residenti

L'accesso di nuovi ingressi è subordinato all'affollamento di un modulo di accoglienza dedicato ai nuovi ospiti, a garantire adeguato distanziamento sociale tra gli ospiti, allo scopo di garantire un'ulteriore filtro contro la diffusione del virus in una possibile fase di incubazione.

(Circolaresse 21 del 22/06/2020)

In strutture di dimensioni più grandi, previa valutazione dei Dipartimenti di Prevenzione sulla adeguatezza della possibilità di effettuare un efficace screening, creare aree e percorsi dedicati in grado di garantire quanto più possibile la separazione tra aree "pulite" e aree "sporche".

Indicazioni all'interno per la prevenzione e il controllo dell'infezione da SARS-CoV-2 in strutture residenziali socio-sanitarie, Versione del 13 agosto 2020.

Scenario 1

Ingresso definitivo o imminente programmato da domicilio

Per accedere è necessario l'auto-certificazione del ospite o del familiare o dell'Amministratore di sostegno in aggiunta al certificato richiesto ai MMG sullo stato di salute del paziente.

L'ospite presentarsi dal proprio domicilio, per accogliere il programma, può accedere alla struttura solo se:

- ha superato la verifica dell'access point
- presenta la certificazione del proprio medico curante del giorno precedente all'ingresso che attesta l'assenza di sintomi sintomatici e/o assenza di qualunque sintomo patognomico di caso sospetto, precedente o possibile al COVID-19.

Per tutti i nuovi arrivi viene effettuato almeno il test sierologico.

Il test sierologico rapido non ha alta valore diagnostico, per cui a seguito di esito positivo o dubbio del test effettuato si procede alla effettuazione del test diagnostico molecolare (temporaneo non-contradittorio). Quando il test sierologico rapido da esito positivo o dubbio, nel tempo intercorrente tra l'effettuazione del test e l'esame diagnostico molecolare (temporaneo non-contradittorio), sono opportune le stesse misure di igiene e prevenzione, organizzative e sanitarie già previste per gli altri positivi a seguito di esami di diagnostica molecolare (vedi capitolo precedente sottotitolo 3 pag. 11).

(Circolaresse 22 del 24/06/2020)

Ulteriori nuovi ingressi di ospiti in strutture socio-sanitarie (ospedaliere). I nuovi ingressi dovrebbero essere limitati ai casi urgenti e imprescindibili, per consentire una riduzione nel numero dei residenti necessari a poter gestire i casi in isolamento.

6

3

Community Engagement

Regione Toscana
 Aggiornamento in Salute | 18/09/2020

Regole e informazioni utili per stranieri in 14 lingue
 Coronavirus: misure per la prevenzione e gestione dell'emergenza epidemiologica

Raccomandazioni
 Le persone soggette per la salute sono a rischio

Regole generali
 Mantenere le promozioni del Progetto CARE

Indicazioni sanitarie
 Evitare i contatti ravvicinati con persone che presentano sintomi respiratori

Linee guida
 COVID-19 (Coronavirus SARS-CoV-2) è una malattia acuta a trasmissione respiratoria che causa sintomi respiratori e febbre. I sintomi sono spesso simili a quelli della influenza e della febbre. I sintomi possono comparire in 2-14 giorni. Sintomi: tosse, febbre, stanchezza, perdita di appetito, mal di gola, naso che cola, perdita di gusto e olfatto.

Coronavirus COVID-19
 Nanga lam fa hahu degente hi wano dikh yin kingo denda? Kroye ngui moy 1.8 mi

Coronavirus COVID-19
 冠状病毒 COVID-19
 对于容易感染的人和帮助他们的重要信息

社会行为

- 1 任何已知或疑似感染病毒的人应远离其他家庭成员。如果可能的话，住在通风良好的单人房，并且不得接受访问。
- 2 每次与患者或其周围环境接触之后，准备食物之前，准备食物之后，回家前，使用厕所后以及手脏时，都应使用肥皂和清水彻底清洗双手或佩戴手套。
- 3 请用一次性纸巾擦手。如果不能做到，请使用个人肥皂，并在需要时更换肥皂。
- 4 如果无法避免一次性纸巾，请把用过的纸巾扔进垃圾桶或用消毒液消毒。
- 5 避免直接身体接触。特别避免面对面说话、分饮料、共用餐具和食物。请一直使用一次性手套。
- 6 如果您的家庭成员出现第一个症状（发热、咳嗽、喉咙痛和呼吸困难），请联系您的家庭医生、医护人员或地区电话。

7

HFE on the fly

Active walking reporting

Proactive assessment of risks emerging from reorganization of services

Zipper function: Updating operational procedures and make sure the correct message arrive to the line

Monitoring the correct application of infection prevention practices

Training related to the use of PPE

8

HFE solutions



International Journal for Quality in Health Care, 2020, 00(0), 1-2
doi: 10.1093/ijq/ciaa046
Advance Access Publication Date: 20 January 2021
Editorial



SARA ALBUINO, GIULIA DI GIACOMO,
MIRELLA FANTINI, GIULIO FORTIGLIANO,
ELENA MARELLI, FRANCESCO RANZANI, and
FRANCA TALLIARI
Center for Clinical Risk Management and Patient Safety, WHO
Collaborating Centre in Human Factors and Communication for
the Delivery of Safety and Quality Care, Florence 50134, Italy
Address correspondence to: Sara Albuino, Center for Clinical Risk
Management and Patient Safety (GRC) Villa La Querce alle
Mantide - Via Piero Sani, Firenze 50141, Toscana, Italy.
E-mail: albuin@sbc.comptecna.it

Editorial

Human factors and ergonomics at time of crises: the Italian experience coping with COVID-19

- Safety walkround to illustrate updating new procedures and verify their correct and appropriate application
- Training / Simulation of dressing and undressing for new hires and all healthcare professionals
- PPE counter
- Frontline Support Algorithms (PPE)
- Design of corporate procedure documents to facilitate the reading and identification of essential information elements
- Hospital team with quality and safety network to support the management of territorial medical team and home care facilities



9

Adverse events reporting during covid19

	tot. segnalazioni	tot. segnalazioni senza esito	tot. segnalazioni con esito	Archiviazione	M&M	Audit	tot. processi covid
Ex asl1	56	15	41	1	23	17	6
Ex asl2	64	13	51	2	34	15	11
Ex asl5	121	22	99	16	63	20	18
Ex asl6	126	40	86	5	43	38	16
Ex asl12	39	11	28	0	23	5	19
Monasterio	9	5	4	2	2	0	0
Ex asl3	27	17	10	1	3	6	1
Ex asl4	38	10	28	0	21	7	8
Ex asl10	36	12	24	2	11	11	9
Ex asl11	12	8	4	0	3	1	2
Ex asl7	78	22	56	1	38	17	5
Ex asl8	132	39	93	3	71	19	29
Ex asl9	36	10	26	4	16	6	7
Careggi	64	25	39	6	31	2	3
Pisana	44	4	40	1	35	4	7
Senese	22	2	20	0	15	5	4
Meyer	66	17	49	10	18	21	7
Ispro	4	0	4	0	3	1	0
TOT.	974	272	702	54	453	195	152



1024 reports
648 M&M and 195 audit
118 focused on covid (18,20%)



10

HFE and Infection Control

<p>Strengths</p> <p>Creation of active collaborations with structures such as infectious diseases and prevention and occupational medicine</p> <p>Sharing of hand hygiene procedures among various actors including existing CRM</p> <p>Where the collaboration existed, it has become tighter and more effective (sense of belonging) (eg: tracking of PPE dressing and undressing)</p>	<p>Points of weakness</p> <p>Involvement of CRM in the variable IPC team based on local situations</p> <p>Construction of ad hoc reporting For case tracking and PPE possible only manually</p> <p>collaboration to be built with hygiene and public health</p>
<p>Threats</p> <p>Univocal centralization on Medical Directions unbalances the participation and distribution of Information</p> <p>In an emergency situation Level of ambiguity of unclear roles first increases</p>	<p>Opportunities</p> <p>Overcoming the logic of good practices and introducing STANDARDS of prevention and management of infectious risk</p> <p>The direct line with the infectious disease specialist worked as appropriate</p> <p>Sharing of procedures for identifying infected patients for isolation procedures and use of PPE</p> <p>Ability to structure collaborations with AID at the level of supervision and working groups. In contexts that are smaller in size and less dispersive, collaboration has been productive</p>

11

Are healthcare organization ready for next emergency?

ECDC preparedness checklist tool

<https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/ecdc-preparedness-checklist-tool>

De-briefing with the Clinical Departments in all the healthcare trusts


Analysis by key dimension

Dimension 1: Human resources
Dimension 2: Medicines and vaccines
Dimension 3: Physical infrastructure
Dimension 4: Sanitation
Dimension 5: Health financing
Dimension 6: Coordination
Dimension 7: Health information






12






International Journal for
Quality in Health Care

Volume 17, Number 4, July 2005

Co-Editors: Sara Albolino, Pascale Carayon, Sue Hignett

- Topics:
 - SEIPS – HFE systems approach
 - Embedding HFE in health care
 - HFE design of medical devices and health IT
 - Human-centered design
 - Risk management and communication
 - And more...

13



Le testimonianze degli operatori sull'emergenza Covid-19

Guarda più tardi Condividi

La cura sicura
Ascolta. Comprendi. Agisci.

0:24 / 3:10

YouTube




14

La cura sicura
Ascolta. Comprendi. Agisci.

17 Settembre
**Giornata Mondiale
della Sicurezza
del Paziente**

Dalle ore 11.00
Diretta con i Risk Manager toscani, Centro GRC e ARS
Lancio video "Storie COVID" del Servizio Sanitario Regionale
Collegamento con il Ministero della Salute

World Health Organization Regione Toscana GRC WHO Collaborating Centre in Human Factors and Communication for the Delivery of Safe and Quality care ARS TOSCANA

Thank you
Sara Albolino
rischio.clinico@regione.toscana.it

GRC Regione Toscana

15