



Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---



## **LINEE GUIDA PER LA SICUREZZA**

*Edizione n. 5, maggio 2016*



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

**INDICE**

<b>PREMESSA</b>	<i>pag. 3</i>
<b>1. LINEE GUIDA</b>	<i>pag.10</i>
1.1 <i>Scopi ed obiettivi del documento</i>	
1.2 <i>Riferimenti normativi</i>	
<b>2. MISURE COMPORTAMENTALI DI PREVENZIONE</b>	
2.1 <i>Carico pesante</i>	<i>pag.15</i>
2.2 <i>Carico molto pesante</i>	<i>pag.18</i>
2.3 <i>Carico leggero</i>	<i>pag.19</i>
<b>3. MODALITA'COMPORTAMENTALI DELL'OPERATORE</b>	<i>pag.20</i>
3.1 <i>Paziente non collaborante</i>	<i>pag.21</i>
3.2 <i>Paziente parzialmente collaborante</i>	<i>pag.23</i>
<b>4. PROCEDURA DI PREVENZIONE E PROTEZIONE FATTORI DI RISCHIO BIOLOGICO</b>	
4.1 <i>Modalità di trasmissione delle infezioni</i>	<i>pag.29</i>
4.2 <i>Alcune regole di buon comportamento</i>	<i>pag.31</i>
4.3 <i>Dispositivi di protezione individuali (DPI)</i>	<i>pag.32</i>
4.4 <i>La disinfezione</i>	<i>pag.32</i>
4.5 <i>Forme di disinfezione</i>	<i>pag.33</i>
<b>5. PROCEDURA DI PREVENZIONE E PROTEZIONE FATTORI DI RISCHIO CHIMICO</b>	<i>pag.33</i>
<b>6. PROCEDURA DI PREVENZIONE E PROTEZIONE FATTORI DI RISCHIO INFORTUNISTICO</b>	<i>pag.36</i>
<b>7. LA GESTIONE DEL PAZIENTE</b>	<i>pag.38</i>
<b>8. IL COMPORTAMENTO IN SERVIZIO DELL'OPERATORE</b>	<i>pag.48</i>



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

## **PREMESSA**

La formazione, per Villa dei Fiori, rappresenta un'esigenza che il management da sempre considera centrale (e che è avvertita da tutto il personale). Un'esigenza da affrontare in modo organico, con un respiro ampio e in una prospettiva di crescita.

Da qui un'attività costante volta a sostenere e diffondere la cultura della formazione continua, al fine di favorire la valorizzazione delle risorse umane, rafforzandone le competenze.

Il presente documento è nato, quindi, tenendo conto sia delle specificità di VdF, sia di una visione generale dell'attività di formazione.

La formazione è continua e nessuna definizione di un qualsivoglia concetto è mai un punto di arrivo; è bensì un punto di partenza, perché ogni nozione sia adeguatamente valutata, elaborata, trasformata in azione.

Pertanto, nella nostra azienda, l'approccio alla formazione è profondo, pensato, in grado di migliorare ulteriormente la vita e il funzionamento dell'azienda.

### *FORMAZIONE - UNITA' ORGANIZZATIVE*

Villa dei Fiori ha attivato una serie di interventi di formazione, non solo in ottemperanza a quanto previsto dalle normative, ma anche in risposta ad una avvertita esigenza di crescita professionale di tutto il personale (dalle figure apicali a quelle strettamente operative) in funzione di maggiore efficacia ed efficienza aziendali.



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

I percorsi formativi sono stati effettuati e proseguono nella elaborazione, sia con la consulenza di figure esterne sia con il coordinamento di figure interne.

Contemporaneamente, specie negli ultimi tempi, sono state avviate delle azioni di riorganizzazione aziendale.

E' per tale motivo che va registrato un oggettivo miglioramento della situazione aziendale rispetto all'area del personale, anche per le riunioni di area, che hanno stimolato tutto il personale al coinvolgimento.

I referenti ed i responsabili di ogni unità organizzativa e formativa pianificano, nell'arco dell'anno, incontri organizzativi e formativi, finalizzati al miglioramento continuo dei servizi, al monitoraggio dei risultati, alla diffusione ed applicazione dei requisiti richiesti per l'Accreditamento.

E' dalle problematiche riscontrate in tali sedi che è nata, nel 2007, la decisione di impostare la formazione sul campo, per tutti gli operatori addetti all'assistenza, alla riabilitazione ed ai servizi, in modo da migliorare costantemente il livello organizzativo, relazionale, comunicativo e soprattutto il livello dei servizi erogati ai nostri utenti.

Il personale di Villa dei Fiori, il management in primis, sa che la qualità delle relazioni e dell'organizzazione interna si riflettono sulla qualità dei servizi resi al cliente finale, che nel nostro caso è un'utente disabile, per cui tale principio è ancora più rilevante; le riunioni periodiche ed i confronti risultano efficaci perché hanno dato modo di dar voce alle opinioni, alle idee ed ai suggerimenti dei lavoratori stessi che ogni giorno affrontano le problematiche "sul campo" e con le loro proposte concorrono al continuo miglioramento del servizio, consentendo di individuare i punti di forza dell'azienda e, al contempo, le sue criticità ed i problemi maggiormente sentiti dal personale, in modo da poter porre in essere le azioni necessarie al miglioramento dell'intera azienda.



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

Tale consapevolezza rende consci del fatto che sono sempre possibili margini di miglioramento e che l'azienda deve adeguatamente curare le potenzialità qualitative.

*FORMAZIONE E PROGETTI*

Già dal gennaio 2009 è partito il piano formativo *“Sviluppare l’assistenza nell’ottica dell’integrazione e della trasparenza delle attività”*, studiato e stilato con la finalità di formare e aggiornare il personale dell'azienda Casa di Cura Angrisani.

Il progetto si propone di ottenere l'acquisizione da parte dei lavoratori di conoscenze e competenze teoriche e tecniche inerenti l'adeguamento legislativo per le tematiche strettamente connesse alle attività professionali in ambito sanitario, assolutamente necessarie per garantire alla nostra azienda livelli di prestazioni qualitativamente avanzate cogenti con i parametri di accreditamento Nazionale e Regionale.

Il progetto dunque si prefigge di migliorare e aumentare la crescita professionale dei lavoratori attraverso l'acquisizione di adeguate strategie comportamentali nell'approccio e nella relazione con gli utenti, per l'adozione di efficaci percorsi di intervento, basati su una solida metodologia e supportati da prove scientifiche adeguate.

Questa metodologia permette di attuare quanto gli specialisti della riabilitazione di Villa dei Fiori hanno da sempre ricercato, per rispondere a necessità comportamentali espresse da utenti particolarmente vulnerabili.

Consente, infatti, di individuare tecniche mirate per il trattamento di patologie particolari, come l'autismo, con la finalità di:

- conoscere i sistemi di classificazione internazionale delle varie forme di Autismo (DPS, DGS, sindrome di Asperger, etc);
- conoscere le basi teoriche dell'Analisi del Comportamento (ABA-Applied Behavior Analysis);



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

- 
- conoscere i sistemi di osservazione diretta e indiretta del comportamento;
  - conoscere l'analisi funzionale del comportamento;
  - conoscere le principali tecniche di modificazione del comportamento;
  - conoscere i principali sistemi di valutazione dell'efficacia del trattamento;
  - saper definire i problemi in termini comportamentali (operazionali);
  - saper condurre sessioni di osservazione diretta del comportamento;
  - saper condurre un'analisi funzionale del comportamento;
  - saper applicare sotto supervisione le principali tecniche di modificazione del comportamento.

Oltre alla continua ricerca volta al miglioramento delle competenze, il personale è periodicamente coinvolto nei percorsi di formazione:

- sulla *sicurezza a norma del D. Lgs n.81/2008*, per l'acquisizione dei concetti relativi alla adozione dei comportamenti di prevenzione richiesti dalle mansioni specifiche;

- sui *rischi psicosociali (stress lavoro correlato)* e sull'ottimizzazione dell'impiego dell'energia psicofisica nell'attività svolta giornalmente, per migliorare le performance individuali ed organizzative.

Un processo formativo che sia incentrato sull'evoluzione di mentalità è un processo formativo che si pone l'obiettivo di incidere sulla concezione del rapporto tra persona e attività di lavoro.

Per Villa dei Fiori passaggio fondamentale è, quindi, quello dal "dover fare" al "voler fare".

E' un passaggio che prevede l'affermazione di atteggiamenti mentali "maturi".

In particolare:

- Senso di appartenenza e orgoglio aziendale (condivisione valoriale)
- Riconoscimento del proprio lavoro da parte degli altri



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

- 
- Riconoscimento del lavoro degli altri
  - Lavoro come esperienza relazionale ( non *in contrasto* con gli altri ma *in collaborazione* con gli altri)
  - Umanizzazione degli obiettivi ( il bene del paziente)
  - Positività/ottimismo dell'approccio relazionale
  - Orgoglio del proprio "fare" e del proprio "migliorare" in relazione all'insieme.

Da tutto quanto detto finora deriva una conseguenza fondamentale sul piano del metodo: *la formazione come progetto* e la relativa necessità di una gestione della formazione secondo i parametri della gestione di un progetto.

E' per tale esigenza formativa che i nostri terapisti ed i nostri operatori sanitari sono impegnati nel programma di Educazione Continua in Medicina (ECM), il programma nazionale di attività formative, attivo in Italia dal 2002.

Nello specifico, il programma ECM prevede il mantenimento di un elevato livello di conoscenze relative alla teoria, pratica e comunicazione in campo medico, attraverso interventi di qualificazione e riqualificazione che consentono agli operatori impegnati in campo sanitario di essere in regola con l'acquisizione dei crediti ECM così come previsto dal Decreto del Ministero della Salute del 5 luglio 2000, per l'anno in corso ed i successivi, rispettando e prediligendo quegli obiettivi di interesse nazionale e regionale che sono stati prefissati dall'apposita Commissione nazionale per la formazione.

La partecipazione al programma ECM è riconosciuta come un dovere previsto anche dal Codice deontologico, ed un obbligo confermato dalla sentenza del TAR Lazio n. 14062 del 18 novembre 2004.



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

***NEO ASSUNTI***

Per i neoassunti, Villa dei Fiori, propone la formazione regolamentata dall'Accordo raggiunto tra il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, il Ministro della Salute, le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano di cui all'articolo 34, commi 2 e 3, del D. Lgs. 9/4/2008 n. 81 nella seduta del 21/12/2011 della Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano, Accordo pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'11/01/2012 ed entrato in vigore il 26/01/2012.

Secondo il punto 4 di tale Accordo, infatti, la formazione dei lavoratori si articola, a partire dal 26/01/2012, data di entrata in vigore dell'Accordo medesimo, in due moduli distinti, uno di formazione generale della durata non inferiore a 4 ore, dedicata alla presentazione dei concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro, ed uno di formazione specifica della durata minima 12 ore, per un numero totale quindi dell'intero percorso formativo pari a 16 ore.

Il personale di nuova assunzione, quindi, viene avviato ai rispettivi corsi di formazione contestualmente all'affiancamento ed al tutoraggio entro 60 giorni dall'assunzione stessa, sui temi:

- addestramento su privacy e trattamento dati personali;
- norme comportamentali e disciplinari previste al titolo V del contratto (art. 38-39-40-41);
- codice disciplinare - CCNL AIOP per il personale dipendente non medico;
- metodologie e procedure tecnico-operative ed organizzative;
- nozioni sicurezza (previste dal D.lgs 81/2008) con consegna del manuale di comportamento da adottare in caso di emergenze;



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

- 
- nozioni su sanzioni disciplinari come da estratto Statuto dei Lavoratori - Legge n.300/70 art.7;
  - mod.VdFIOP005/1 – norme igieniche;
  - comunicazioni di servizio (norme comportamentali);
  - linee guida, protocolli, procedure.

## **1. LINEE GUIDA**

### **1.1 SCOPI ED OBIETTIVI DELLE LINEE GUIDA**

Queste Linee Guida sono state redatte nel rispetto della norma **UNI EN ISO 9001 Dicembre 2000** e del **Regolamento Regionale n. 3 /2006** e definiscono le Istruzioni Operative che gli Operatori della Riabilitazione devono conoscere ed applicare nell'espletazione del loro lavoro presso il Centro di Riabilitazione.

### **1.2 RIFERIMENTI NORMATIVI**

- ❖ UNI EN ISO 9001 2008
- ❖ Regolamento Regione Campania N. 3 del 31 luglio 2006
- ❖ D. Lgs 81/2008
- ❖ Raccomandazione n. 8, novembre 2007 del Ministero della Salute
- ❖ Linee guida INAIL



---

## **2. MISURE COMPORTAMENTALI DI PREVENZIONE**

Spostare oggetti è una azione che effettuiamo tutti i giorni e spesso anche inconsciamente. I pesi a volte sono trascurabili altre volte assai gravosi.

Questo opuscolo ha lo scopo di dare consigli e fornire procedure utili per evitare le conseguenze negative che una errata metodica di lavoro può provocare ad ognuno di noi.

Nella MMC (movimentazione manuale carichi) assume molta importanza la specificità della forma e le funzioni statiche e dinamiche del rachide. Tali proprietà sono uniche nel regno animale e si sono consolidate nel corso della evoluzione caratterizzando e perfezionando la stazione eretta.

E' interessante osservare, come risulta dagli studi di antropologia e paleontologia, che negli ominidi risalenti a più di 3 milioni di anni fa la stazione eretta è la caratteristica che contraddistingue la specie umana ben prima dello sviluppo della scatola cranica, del linguaggio, della capacità di fabbricare utensili, etc.

Tale postura, per essere mantenuta, comporta lo svolgimento da parte del rachide di lavoro muscolare complesso, continuo e con un consumo di energia.

La posizione fissa (statica) è ottenuta tramite un gioco di tiranti e di leve della muscolatura posteriore del rachide che genera equilibrio tra forza di gravità e tensione/trazione dei muscoli.



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

Si comprende dunque come le curvature fisiologiche della colonna vertebrale nella stazione eretta assumono un valore e una configurazione differente rispetto ai quadrupedi o anche a quei primati che non hanno seguito la nostra evoluzione, nei quali gli impulsi della forza di gravità vengono scaricati sui quattro piloni degli arti.

Ecco dunque perché avvertiamo facilmente disagio o fastidio alla schiena, quando non vero e proprio dolore, dopo una prolungata stazione eretta o seduta o dopo un utilizzo scorretto o eccessivo delle notevoli proprietà del nostro rachide.

Il settore lombare è quello predominante e conferisce le maggiori libertà di movimento del tronco rispetto agli altri distretti della colonna.

E' utile sapere che il dolore lombare acuto, (lombalgia o low back pain) - il comune mal di schiena - è assai diffuso nella popolazione generale di tutti i paesi e non è certo una malattia "professionale".

Si tratta anzi, di una malattia multifattoriale che può essere correlata alla adozione di posture scorrette anche, ma non solo, durante il lavoro. Esso può dipendere da molte cause, inclusi difetti congeniti, fattori genetici o legati alle dimensioni corporee, disfunzioni neurologiche, stress emozionali e socio-economici, disturbi psicosomatici ed altro ancora.



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

Ci sono quindi molti motivi per decidersi ad adottare, anche nella vita extralavorativa, misure di comportamento e di igiene della postura che ci aiutino a proteggere questa delicata e importante parte del nostro corpo.

Per imparare ad assumere un corretto atteggiamento in generale si raccomanda di apprendere e praticare costantemente esercizi per preservare e rinforzare la schiena. Un esempio di tali esercizi viene suggerito nel prossimo capitolo.

Esiste anche la possibilità di frequentare appositi corsi di ergonomia e igiene della postura che trattano in generale i seguenti argomenti:

- definizioni di centro di gravità e base di appoggio;
- conoscenza e pratica delle condizioni di maggior stabilità in diverse posture;
- educazione gestuale e posturale;
- apprendimento del “gesto ergonomico”, cioè di quel movimento che più si adatta a seconda del compito lavorativo da eseguire;
- rilassamento e stretching (stiramento).

Per assumere un atteggiamento corretto ogni volta che si deve effettuare la movimentazione manuale di un carico occorre tenere bene in mente alcune raccomandazioni, che costituiscono i principi e i contenuti da applicare anche



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

in campo formativo e nell'addestramento nella maggior parte delle attività, a cura dei datori di lavoro.

Avere bene in mente e sapere adottare al bisogno ogni raccomandazione, costituisce un valido presidio di prevenzione di qualsiasi alterazione del rachide, sia che la movimentazione di carichi avvenga nella quotidiana attività lavorativa sia che la si effettui nella vita extra lavorativa.

Per eseguire in maniera corretta la movimentazione manuale dei carichi, occorre:

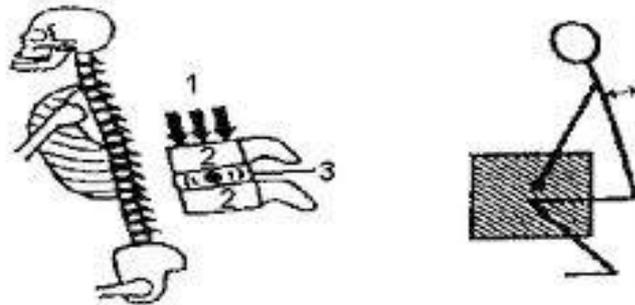
- evitare la flessione del rachide, puntando sempre al massimo equilibrio
- evitare di sottoporre la colonna vertebrale ed il resto del corpo a tensioni meccaniche nocive, attenendosi alle regole di seguito illustrate.

**Chiedere informazioni ai dirigenti e ai preposti sul peso e sul centro di gravità del carico, ove non riportato chiaramente sui contenitori dei pesi da movimentare.**

Infatti un carico può essere più pesante di quanto sembri oppure disposto male all'interno di un contenitore ed indurre un soggetto non pronto a fare uno sforzo muscolare troppo grande, che può provocare sbilanciamento del corpo.

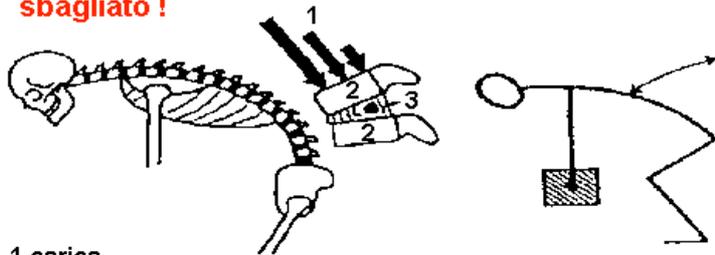


**corretto !**



1 carica  
2 vertebra  
3 disco intervertebrale

**sbagliato !**



1 carica  
2 vertebra  
3 disco intervertebrale

## 2.1 1° CASO: IL CARICO E' PESANTE

Se il carico è pesante è necessario attenersi alla seguente sequenza di azioni:

- ✓ prendere posizione vicino al carico, di fronte alla direzione di spostamento, con i piedi su una base stabile e leggermente divaricati a circondare parzialmente il carico;



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

Così facendo si allontanano i rischi di squilibrio, si ottiene un maggior controllo dello sforzo e si avvicina il centro di gravità corporeo a quello del carico da sollevare.

- ✓ **flettere le anche e le ginocchia e non la colonna;**

La pressione sui dischi e i corpi vertebrali, imposta dall'inclinazione del tronco e dal carico supplementare, sarà contenuta e molto più sopportabile;

- ✓ **tendere i muscoli della schiena prima di spostare il carico ed afferrare il carico con una presa sicura;**

Tendendo i muscoli della schiena si favorisce il sostegno della colonna durante lo sforzo e ogni situazione imprevista sarà meglio gestita.

Una presa sicura, poi, è estremamente importante. Infatti, cedimenti o scivolamenti delle mani possono portare a movimenti a scatto o incontrollati che possono creare problemi o causare infortuni.



Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)



- ✓ **portare l'oggetto verso se stessi e sollevarsi tendendo le gambe;**

Riducendosi le distanze tra i centri di gravità ogni movimento diventa più semplice ed equilibrato e si ottiene un controllo migliore dello sforzo;

- ✓ **eseguire il movimento con gradualità e senza strappi;**

Il movimento graduale evita eventuali tensioni muscolari che potrebbero causare strappi o eccessiva pressione sui dischi vertebrali.



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

Esaminando nel suo complesso questa tecnica di sollevamento a ginocchia flesse è opportuno osservare quanto segue:

- deve esserci una effettiva riduzione della distanza tronco-carico e il peso deve trovarsi tra le ginocchia;
- se per ipotesi, a causa del volume eccessivo, il carico venisse sollevato davanti alle ginocchia, si avrebbe l'effetto contrario di un aumento della forza applicata sulle vertebre lombari;
- il carico non deve essere troppo pesante, poiché la forza dei muscoli delle gambe è inferiore a quella che può essere sviluppata dai muscoli erettori della schiena;
- quando si solleva un carico troppo pesante, chinati e con le ginocchia flesse, si tende d'istinto a sporgersi in avanti con il tronco per utilizzare la forza dei muscoli della schiena.

In tal caso, si cadrebbe nell'errore di operare il sollevamento a schiena flessa.



---

## 2.2 2° CASO: IL CARICO E' MOLTO PESANTE

Se il carico è molto pesante e non è possibile ricorrere ad un ausilio meccanico o di altre persone, occorre :

**tentare di far scivolare il carico, appoggiandolo su tappeti, rulli, ecc., senza inarcare mai la schiena in avanti o indietro, spingendolo anziché tirarlo; preferibilmente aiutarsi mettendo sotto il carico da spostare un carrello; i carrelli a quattro ruote, se non hanno timone o apposite barre di tiro, devono essere spinti (e non tirati) e devono essere caricati in modo che l'operatore possa vedere dove si sta dirigendo;**



**tenere le mani in modo da evitare di essere stretti pericolosamente tra carrello ed ingombri fissi (pareti, colonne, ecc.); non trasportare carichi dove**



---

il pavimento non è uniforme (buche, sporgenze, salti o gradini) senza che siano state prese le necessarie precauzioni.

### 2.3 3° CASO: IL CARICO E' LEGGERO

Anche se il carico è leggero, purché superiore a Kg. 3, (solo al di sotto di questo peso, infatti, il rischio di lesioni è generalmente ritenuto trascurabile) occorre seguire alcune regole:

**è meglio effettuare più volte il tragitto con un carico minore che fare meno tragitto con carichi più pesanti;**



se l'oggetto è munito di manico, si può portare lungo il corpo (ovviamente se non è troppo pesante) con l'accortezza di cambiare frequentemente il lato; se devono essere trasportati vari carichi con manico, è opportuno prenderne uno per ogni lato facendo in modo di dividere equamente il peso;



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

**se si devono spostare degli oggetti non si deve ruotare solo il tronco ma tutto il corpo;**  
**se si deve porre un oggetto in alto è necessario evitare di inarcare la schiena utilizzando invece uno sgabello o una scaletta.**

**3. MODALITÀ COMPORTAMENTALI DELL'OPERATORE**

Nella movimentazione di un paziente non autosufficiente, agire da soli o comunque non riflettendo su quello che si sta per fare può essere pericoloso per il rachide. Infatti le azioni che si devono compiere devono essere intraprese applicando le corrette manovre di movimentazione, riflettendo quindi su come creare una buona base di appoggio e un giusto equilibrio, scomponendo il movimento in più fasi, pensando alle prese giuste, disponendo correttamente le attrezzature.

Il tipo di manovra più adatta sarà in relazione alle caratteristiche del paziente:

necessita di massima assistenza o deve solo essere stimolata la sua attiva collaborazione?

Per la scelta del comportamento più idoneo è necessario consultare il piano di assistenza personalizzata del paziente.



---

### **MODALITÀ DI TRASFERIMENTO E DISABILITÀ DEL PAZIENTE**

Le metodiche di trasferimento possono variare in relazione all'entità/tipologia della disabilità del paziente: a tal fine è utile suddividere questi ultimi in due categorie:

- 1) Paziente non collaborante;
- 2) Paziente parzialmente collaborante

#### **3.1 Paziente non collaborante:**

Il paziente non può aiutare il movimento né con gli arti superiori né con gli arti inferiori (es.: tetraparetico, anziano allettato, paziente che oppone resistenza alla mobilizzazione, ecc.).

Gli ausili per pazienti totalmente non collaboranti sono:

- a) Ausili per il sollevamento e il trasporto o il trasferimento letto/carrozzina e letto/barella.
- b) Letti con ruote per il trasporto dei pazienti.
- c) Barelle - doccia per le operazioni di igiene del paziente nei bagni senza ulteriori trasferimenti.

#### **A) sollevatore:**

- per questa manovra sono necessari due operatori, la manovra va scomposta in tre fasi:



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)



**fase 1 - aggancio dell'imbracatura**

**fase 1 – posizionamento del paziente in carrozzina**

**fase 3 – sgancio dell'imbracatura**

- 1) Il braccio del sollevatore viene abbassato affinché gli operatori facciano il minor sforzo possibile; devono essere agganciate prima le spalle dell'imbragatura e, in un secondo momento, le fasce che passano sotto gli arti inferiori.
- 2) Il paziente deve essere mantenuto in posizione semi-orizzontale prima di essere spostato verso la carrozzina; il cambio postura avviene in prossimità della carrozzina, abbassando prima il braccio mobile del sollevatore e poi azionando il meccanismo a leva .
- 3) Il braccio mobile del sollevatore viene abbassato, prima vengono spostate le fasce sotto le cosce e poi viene rimossa l'imbragatura stessa.

**B) letti con ruote per il trasporto dei pazienti:**

- controllare che le ruote del letto siano frenate
- regolare l'altezza del letto articolato in maniera adeguata alla statura dell'operatore ed alla manovra da effettuare.



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

**C) Barelle - doccia per le operazioni di igiene del paziente nei bagni senza ulteriori trasferimenti.**



Per questa manovra sono necessari tre operatori. La manovra va scomposta in due fasi.

- Fase 1 – spostamento del paziente al bordo del letto
- Fase 2 – trasferimento verso la barella.

La barella viene posizionata, ben frenata, nello spazio in fondo al letto, non tra i letti. I tre operatori, tutti dallo stesso lato del paziente, posizionano le mani rispettivamente sotto le spalle, sotto il bacino e a livello delle ginocchia del paziente che viene spostato al bordo del letto con un movimento in sincronia. Gli operatori, con movimento in sincronia, effettuano il trasferimento del paziente sulla barella.



---

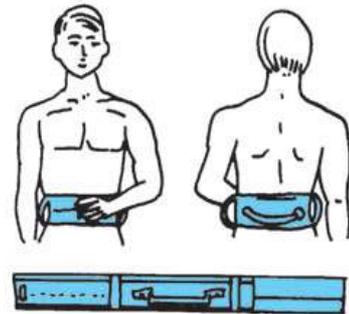
### 3.2 Paziente parzialmente collaborante

Il paziente può sfruttare una residua capacità di movimento (es.: emiplegico, paraplegico, paziente in fase di recupero funzionale, ecc.). La movimentazione di ospiti in grado di collaborare da un punto di vista motorio può essere effettuata da un unico operatore se il piano assistenziale lo prevede, negli altri casi deve essere effettuata da due operatori.

È INDISPENSABILE, IN OGNI CASO, CHE IL PAZIENTE VENGA SOLLECITATO AD IMPIEGARE LE RESIDUE CAPACITÀ MOTORIE, RICHIEDENDONE LA COLLABORAZIONE ED IMPARTENDO CHIARI E PRECISI COMANDI VERBALI.

Gli ausili per pazienti parzialmente collaboranti sono:

- 1) **Cinture ergonomiche con maniglie:** l'uso di una cintura fornita di maniglie per la presa, fissata ai fianchi del paziente, può essere di notevole aiuto in molte operazioni di sollevamento/trasferimento in pazienti che sono in grado di collaborare con l'uso degli arti superiori.



- 2) **Deambulatori.** Ausili di varie strutture in genere dotato di rotelle che permette a chi ha difficoltà deambulatorie di spostarsi



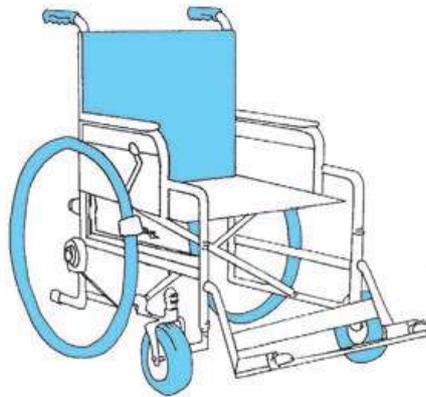
**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

sostenendosi ad esso. Il deambulatore può essere di tipo ascellare e non.

essere

le



- schienale basso (max cm. 95 da terra);
- freni ben funzionanti;
- buona manovrabilità;
- ruote in buono stato di manutenzione.

**Manovra manuale di rotazione in decubito laterale del paziente :**

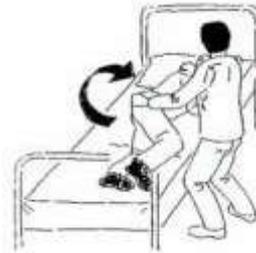
la manovra è eseguita da un operatore e va scomposta in due fasi.

- Fase 1 - Posizionamento del paziente con le gambe incrociate, il braccio più vicino all'operatore abdotto e l'altro sull'addome.
- Fase 2 - Rotazione del paziente

- 3) **Carrozine.** Per funzionale la carrozzina deve possedere almeno seguenti caratteristiche:
- poggiatesta reclinabili;
  - braccioli estraibili;



Fase 1



Fase 2

1 – Il paziente è in posizione supina, con la gamba più distante, rispetto alla posizione dell'operatore, accavallata sull'altra; l'operatore, posto dal lato verso il quale avviene la rotazione, effettua la presa a livello del bacino e della scapola (dietro la spalla)

2 – ruota il paziente, controilanciandone il peso con il peso del proprio corpo.

**Manovra manuale di spostamento verso il cuscino :**

per questa manovra sono sempre necessari due operatori. Lo spostamento va scomposto in due fasi.

- Fase 1 – far sedere il paziente



- Fase 2 – spostare il paziente verso il cuscino.



gli operatori sono posti ai lati del paziente, appoggiano il dorso della mano caudale (distale rispetto alla testa del paziente) dietro la sua spalla, facendola passare sotto l'ascella;

- appoggiano la mano craniale (prossimale rispetto alla testa del paziente) sul letto;
- sollevano il paziente facendo forza sugli arti inferiori e sul braccio craniale.

–

#### **Manovra manuale di spostamento letto/carrozzina**

Questa manovra ha 2 varianti.



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

- 
1. Gli operatori, posti ai lati del paziente, appoggiano un ginocchio sul letto, dietro il suo bacino;
- mettono il paziente a braccia “conserte”;
  - effettuano la “presa crociata” afferrando saldamente con una mano entrambi gli arti superiori ;
  - con l’altra mano effettuano la presa sotto la coscia;
  - sollevano e spostano il paziente



2. il primo operatore sostiene il paziente da dietro ed effettua la presa crociata, appoggia un ginocchio sul piano del letto. Il secondo operatore posiziona la carrozzina, ben frenata, a fianco del letto, la direziona con lo schienale alla testa del paziente, ne rimuove il



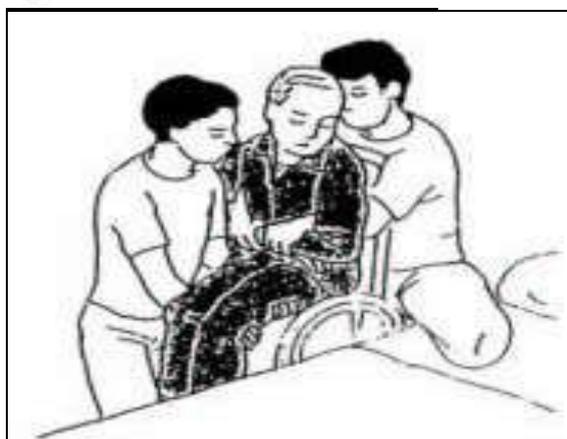
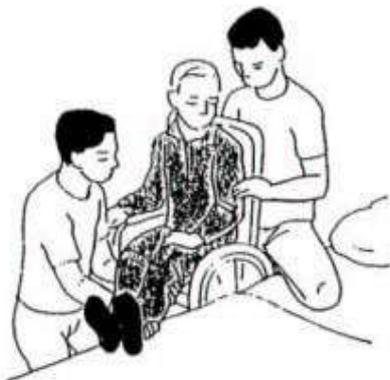
**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

bracciolo dal lato del trasferimento ed i poggiatesta. Il letto viene abbassato fino a livello del piano della seduta della carrozzina.





#### **4. PROCEDURA DI PREVENZIONE E PROTEZIONE FATTORI DI RISCHIO BIOLOGICO.**

Nella prevenzione e protezione del rischio Biologico è fondamentale la conoscenza delle “Procedure di buona tecnica nell’attività medico-infermieristica” e i **criteri di prevenzione generali**, riassumibili in:



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

- 
- un'adeguata educazione sanitaria con programmi di informazione e formazione per tutti gli operatori sanitari che si trovino in condizioni di rischio;
  - l'impiego di idonei dispositivi di protezione individuali come guanti, mascherine con visiera o schermo facciale, camici.

Tali precauzioni universali, indirizzate a tutti gli operatori sanitari devono essere applicate di routine quando si eseguono procedure che prevedano un possibile contatto accidentale con sangue o altro materiale biologico e quando si manipolano presidi, strumenti o attrezzature che possano provocare un contatto accidentale con materiale ematico o biologico.

***Tutti i liquidi biologici, pertanto, da questo punto di vista, devono essere considerati potenzialmente infetti.***

#### **4.1 MODALITÀ DI TRASMISSIONE DELLE INFEZIONI**

L'esposizione di un lavoratore ad un agente biologico può avvenire per contatto diretto attraverso le seguenti modalità:

- Ingestione
- Inalazione di aerosol
- Contatto mucoso o cutaneo con liquidi contenenti agenti patogeni
- Introduzione nell'organismo attraverso lesioni continue della cute da punture e taglio.



## Presidio di Riabilitazione VILLA DEI FIORI

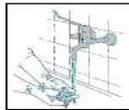
Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

Nel caso di malattie trasmissibili per via ematogena, le modalità di trasmissione più frequenti sono:

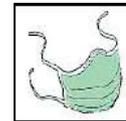
- Puntura da ago
- Puntura o ferita con altri oggetti appuntiti o taglienti quali bisturi, forbici, ecc. Tali eventi sono frequenti quando vengono raccolti e smistati i teli e i rifiuti, durante il riordino e il lavaggio dei ferri.
- Contatto con cute e mucose: in presenza di cute e mucose non integre, il semplice contatto con sangue o altro materiale biologico infetto, può comportare il contagio.

Le precauzioni prevedono:



il lavaggio delle mani con antiseptici se si verifica accidentalmente il contatto con sangue o altri liquidi biologici;

l'impiego di mezzi di barriera appropriati quali guanti, ma anche mascherine e occhiali protettivi in caso di esecuzione di procedure che possono dar luogo a schizzi, con possibilità di contaminare le mucose della bocca, del naso e degli occhi;



utilizzo di corrette procedure di disinfezione, sterilizzazione e di smaltimento dei rifiuti.



---

#### **4.2 ALCUNE REGOLE DI BUON COMPORTAMENTO**

- Rispettare le elementari norme igieniche, per es. lavarsi le mani alla fine del lavoro, fra un paziente e un altro, fra attività diverse.
- Indossare sempre il camice e/o la divisa e, ove previsto, i dispositivi di protezione individuali (DPI): guanti, sabot, stivali, occhiali, maschere, ecc.
- Utilizzare l'armadietto sporco/pulito in cui depositare gli indumenti protettivi in dotazione separatamente dagli abiti civili.
- Prima di utilizzare qualsiasi prodotto chimico acquisire le informazioni sulle sue caratteristiche attraverso le schede di sicurezza, le fasi di rischio ed i consigli di prudenza ed attenersi alle indicazioni riportate per la manipolazione, stoccaggio e smaltimento.
- Considerare ogni paziente e ogni liquido biologico come "potenzialmente infetto" e quindi adottare le adeguate misure di protezione.
- Acquisire quante più informazioni possibili prima di utilizzare qualsiasi tipo di agente biologico.
- Raccogliere, separare ed eliminare in modo corretto i rifiuti chimici, biologici, solidi e liquidi, prodotti nei reparti; è vietato scaricarli in fogna e nei cassonetti.
- Le manovre di incappucciamento degli aghi non vanno più eseguite. Dopo l'uso va effettuata la puntuale raccolta, di siringhe, aghi e vari taglienti, che introdotti in appositi contenitori, sicuri e a prova di puntura, possono poi essere convogliati allo smaltimento.



#### **4.3 DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE (DPI)**

Il lavoratore ha in dotazione, così come previsto dal D.Lgs. 81/2008, attrezzature e dispositivi di protezione appropriati ai tipi di rischio ai quali è esposto, ossia abiti di servizio (una divisa o indumenti di lavoro) e calzature appropriate, provviste di marchio CE.

I DPI devono assicurare un'adeguata protezione ed utilizzati oltre che conservati così come da scheda tecnica del prodotto stesso.

#### **4.4 LA DISINFEZIONE**

La disinfezione è una misura atta a ridurre tramite uccisione, inattivazione o sollevamento, la quantità di microorganismi (batteri, virus, miceti, protozoi) di almeno centomila volte, al fine di rendere esente da qualsiasi fonte di infezione il materiale disinfettato. Secondo l'uso si distinguono disinfettanti per oggetti, per le mani, per l'aria e le superfici di locali.

#### **4.5 FORME DI DISINFEZIONE**

**Disinfezione:**

- disinfezione a fiamma, a incandescenza e a combustione (p. e. stirare)
- disinfezione a ebollizione (p. e. in cucina: bollire, arrostitire, friggere,...)
- lavaggio con acqua bollente (lavaggio dell'abbigliamento e dei letterecci a 90°)



- 
- disinfezione a vapore (p. e. stirare a vapore)
  - lavaggio chemio-termico (p.e. lavastoviglie, macchine da lavare, ...)
  - detergenti cationici e anionici

## **5. PROCEDURA DI PREVENZIONE E PROTEZIONE FATTORI DI RISCHIO**

### **CHIMICO**

#### **Considerazioni Tossicologiche**

Il rischio derivante dall'utilizzo di sostanze chimiche dipende dalla modalità di esposizione e dalla tossicità delle sostanze stesse. Diventa, quindi, necessaria una definizione dei termini:

- **Tossicità**

La tossicità è data dalla capacità di un agente chimico di produrre un effetto negativo sull'organismo.

- **Rischio**

Per rischio si intende la probabilità di osservare un effetto negativo sull'organismo e dipende dalla tossicità intrinseca della sostanza, dalle modalità di utilizzo e dalla durata dell'esposizione.

La pericolosità di una sostanza o di un preparato può inoltre aumentare in funzione di:



## Presidio di Riabilitazione VILLA DEI FIORI

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

- 
- Caratteristiche individuali del soggetto (sesso, età, condizioni di ipersuscettibilità ereditarie o acquisite, ecc.)
  - Caratteristiche esterne (ambientali)
  - Contemporanea esposizione ad altre sostanze chimiche

### Vie di penetrazione nell'organismo

Durante l'attività lavorativa, le sostanze chimiche possono penetrare nell'organismo soprattutto attraverso:

- La cute
- Le vie respiratorie
- Per via oculare, più raramente per ingestione
- Per via parenterale (muscolare, sottocutanea, endovenosa)



### Le modalità di azione e gli effetti tossicologici

Gli effetti negativi conseguenti all'esposizione ad una sostanza tossica si possono osservare sia in sede di contatto con il tossico (azione locale) sia a livello generale (azione sistemica):



## Presidio di Riabilitazione VILLA DEI FIORI

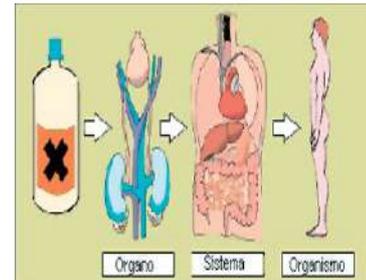
Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

- 
- Azione locale

La sostanza tossica agisce unicamente nella sede di contatto ed esplica la sua azione in base alle proprietà chimico - fisiche.

- Azione sistemica

L'effetto della sostanza tossica agisce anche lontano dal punto di penetrazione dell'organismo, e può interessare più organi o apparati (fegato, reni, cuore, ecc.).



Inoltre le forme di intossicazione si possono distinguere in acute e croniche:

- Effetto acuto, che si verifica immediatamente in seguito all'incidente e che solitamente è di grave entità.
  
- Effetto cronico, che risulta invece da una esposizione prolungata o ripetuta nel tempo, anche di anni.



## 6. PROCEDURA DI PREVENZIONE E PROTEZIONE FATTORI DI RISCHIO INFORTUNISTICO

- **Ferite, contusioni, punture, strappi muscolari:** tali rischi possono verificarsi nello svolgimento delle attività infermieristiche e mediche, quali somministrazione e/o applicazione di terapie o medicazioni e sono di norma connessi all'utilizzo di attrezzature. La presenza di ospiti non collaboranti può determinare un aumento del rischio.
- **Scivolamento in piano:** pavimenti non adeguati, la possibile presenza di liquidi sugli stessi durante la pulizia dei locali o possibili spandimenti di liquidi da parte degli ospiti, sono tra le principali cause di scivolamento. Anche l'uso di calzature improprie (zoccoli o ciabatte) che non proteggono in modo adeguato la caviglia possono rivelarsi causa di scivolamento. Tali situazioni possono accadere solo per cattiva gestione da parte dei dipendenti in quanto i pavimenti a Villa dei fiori sono tutti antiscivolo, i detergenti utilizzati sono tutti a norma ed infine a tutti dipendenti vengono fornite le calzature adatte in base al settore dove deve prestare servizio.
- **Elettrocuzione: tale rischio, legato all'uso di apparecchiature elettromedicali,** può presentarsi solo in caso di cattiva manutenzione degli impianti e delle attrezzature.



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

<i>Interventi Tecnici</i>	<i>Interventi procedurali adottati a Villa dei Fiori</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Corretto utilizzo dei sollevatori;</i></li><li>• <i>Dotazione di calzature con suola antiscivolo;</i></li><li>• <i>Corretta manutenzione e verifica periodica delle attrezzature elettromedicali;</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Stesura di procedure;</i></li><li>• <i>Corretta informazione e verifica di apprendimento;</i></li><li>• <i>Corretta formazione e verifica di apprendimento;</i></li><li>• <i>Verifica e controllo sulla applicazione delle procedure;</i></li></ul>

**7**

**La GESTIONE DEL PAZIENTE**



E' concordemente riconosciuto dalla letteratura che il lavoro terapeutico ed assistenziale, basato sulla relazione tra persone e sulla continua interazione



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

con la sofferenza dell'altro, comporti uno straordinario carico emozionale, (inteso come la sofferenza nel fare fronte alle richieste dell'ambiente di lavoro e dell'utenza) che può ulteriormente accrescersi qualora l'operatore non riesca ad affrontare e controllare le dinamiche che si instaurano nel rapporto con gli utenti ed il gruppo di lavoro, in quanto non dotato degli strumenti conoscitivi necessari per rapportarsi con questi.

Quindi anche nei presidi di riabilitazione territoriali e nelle comunità assistenziali ove sono presenti insufficienze mentali è richiesta ai dipendenti una importante capacità empatica e comportamentale.

In questi luoghi possono verificarsi particolari comportamenti problematici relativi alle istanze disfunzionali dei malati, legati ai disturbi comportamentali e alle difficoltà di comunicazione e relazione che possono essere correlati alla patologia di base.

Consapevoli che in questo tipo di strutture è molto importante attuare strategie comportamentali mirate, connesse alla condivisione dei programmi riabilitativi, tre prestigiosi istituti di ricerca e formazione del Regno Unito: "l' Institute for Health Research", della Lancaster University, Il "Welsh Centre for Learning Disabilities", di Cardiff, Il "Centre for the Economics of Mental Health Institute of Psychiatry", di Londra hanno elaborato una ragguardevole ricerca circa il trattamento e la gestione dei comportamenti problematici nelle strutture assistenziali comunitarie, ciò per dare agli operatori gli strumenti necessari per fronteggiare e ridefinire le istanze disfunzionali e per offrire al



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

datore di lavoro le informazioni necessarie per sostenere il personale sanitario e parasanitario nella gestione di tali eventi.

Obiettivo dello studio è stato confrontare la natura e la prevalenza dell'uso di procedure per il trattamento e la gestione dei comportamenti problema in due diversi tipi di strutture residenziali per persone con disabilità intellettive e disturbi comportamentali.

I rilievi hanno sottolineato che l'importanza di strutturare un Programma Individualizzato condiviso per ogni singolo paziente e la conoscenza di strategie comportamentali appropriate da parte del personale risultano strumenti significativi per la riduzione dei disturbi comportamentali associati all'insufficienza mentale.

#### **ANALISI INTERNA**

Il Centro di riabilitazione "Villa dei Fiori" si colloca sul territorio come presidio di eccellenza per il trattamento riabilitativo di disabili fisici, psichici e sensoriali. Accoglie individui con insufficienza mentale di livello lieve, medio e grave.

La valutazione interna della gestione comportamentale con i pazienti, a "Villa dei Fiori", definisce una tipologia di lavoro che non si discosta molto da quanto auspicato dai ricercatori del Regno Unito, in quanto la metodologia di



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

intervento prevede la condivisione interprofessionale del programma riabilitativo.

Questo approccio consente di gestire le istanze disfunzionali e favorire e facilitare così il percorso riabilitativo. Tale percorso viene concordato e condiviso attraverso il Programma Riabilitativo Individuale dall'intera équipe assegnata ad ogni nostro assistito . L'équipe viene stabilita il primo giorno di ricovero e consiste nell'assegnazione di:

- Un medico di base
- Un medico di turno
- Un infermiere
- Uno psicologo
- Un Terapista della Riabilitazione
- Un terapeuta Occupazionale
- Due educatori di riferimento
- Un Musicoterapeuta
- Un logopedista

Semestralmente attraverso la riunione interprofessionale che vede coinvolte le figure su elencate si discute circa l'andamento del programma e vengono apposti gli eventuali correttivi.

Il lavoro della riabilitazione rappresenta forse l'aspetto più dinamico nel panorama sanitario.



## Presidio di Riabilitazione VILLA DEI FIORI

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

Saper comunicare e sapersi porre in relazione con l'utente non è un optional per l'operatore sanitario, ma rappresenta un elemento fondante di un modo di concepire le attività di assistenza e cura che sempre di più si scontra con gli eccessi del tecnicismo spersonalizzante che rischiano, se non attuati e rivalutati periodicamente, di pervadere la cultura e la pratica sanitaria.

A "Villa dei Fiori" questi temi assumono un rilievo particolare; nessun operatore coinvolto all'interno del processo riabilitativo, secondo la propria mansione e funzione deve mettere in secondo piano la relazione con l'utente nella sua pratica quotidiana; questo per la molteplicità delle problematiche che rientrano nel campo di interesse della medicina riabilitativa e soprattutto, per la complessità e la numerosità delle relazioni che inevitabilmente si debbono instaurare nel corso del processo di cura: relazioni di aiuto, di collaborazione, di sostegno ed accoglienza che si stabiliscono inevitabilmente con i pazienti e tra gli operatori sanitari.

Nel rapporto con i pazienti, al fine di migliorarne la gestione, è indispensabile:

- Mantenere linee di condotte chiare e comprensibili per il livello di comprensione del paziente
- Rispettare la privacy e gli spazi del paziente
- Tenere ben chiaro- e diffondere ai colleghi, i nominativi dei pazienti che non vanno tenuti insieme
- Valutare lo stato emotivo del paziente e segnalare eventuali comportamenti "problema"



## Presidio di Riabilitazione VILLA DEI FIORI

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

- 
- Creare ambienti a basso livello di tensione (mantenendo toni di voce moderati, gesti non scattosi, etc)
  - Approcciare il paziente con calma, disponibilità, mantenendo fermezza e rispetto
  - Evitare atteggiamenti inquisitori, autoritari o giudicanti
  - Valutare le possibili cause di atteggiamenti oppositivi.

### LA DE-ESCALATION

#### (Regole di buona pratica nella gestione dei conflitti)

La de-escalation è una modalità di gestione comportamentale, relazionale e psicologica degli stati di agitazione.

#### Indicazioni

La de-escalation deve essere attuata come prima risposta e tutto il personale è stato correttamente formato alle tecniche specifiche.



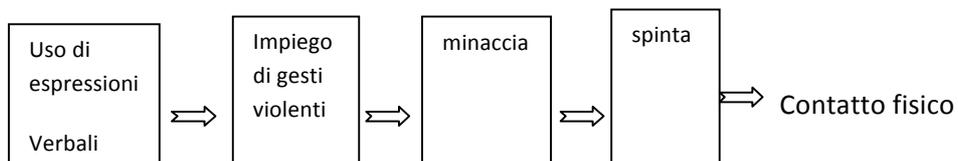


## Presidio di Riabilitazione VILLA DEI FIORI

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

Atteggiamenti oppositivi avvengono generalmente secondo una progressione facilmente riconoscibile, la conoscenza di tale progressione consente al personale di interrompere preventivamente il corso degli eventi.

Trend del comportamento oppositivo:



### Procedure

Ridurre la tensione e ristabilire un rapporto attraverso:

1. Offrire disponibilità all'ascolto;
2. Avvicinarsi al paziente in modo rilassato e tranquillo;
3. Offrire cibo o bevande;
4. Proporre un trattamento farmacologico volontario aggiuntivo;



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

- 
5. Ridefinire la problematica sul piano somatico (sonno, sete, fame, stanchezza, ecc.) senza negare il problema;
  6. Cercare di rispondere all'esigenza immediata proposta dal paziente;
  7. Corrispondere al codice preferenziale del paziente (geografico, politico, sportivo, alimentare, ecc.);
  8. Talking down (eliminare le perturbazioni sonore per favorire la comunicazione verbale);
  9. Modulazione della distanza dal paziente, secondo i principi della prossemica.

**Se il comportamento non si mostra efficace** l'Infermiere e il medico con il supporto, se necessario, degli altri operatori devono:

- ribadire con fermezza l'importanza e la necessità di sottoporsi alle cure, valutando la possibilità di negoziare alcuni aspetti della terapia

**Se si crea una situazione di pericolo imminente per il paziente, per se stessi, per gli altri pazienti, per i presenti, prendere in considerazione:**

- uso di farmaci in emergenza
- contenzione meccanica



- 
- richiesta di TSO

**Azioni per ridurre i rischi da comportamenti oppositivi**



Per la prevenzione dei rischi derivanti da comportamenti oppositivi il Servizio Riabilitazione ha elaborato specifici protocolli, discussi ed approvati nelle apposite riunioni di Area e di équipe, che consentono:

- a) l'individuazione dei luoghi in cui prevalentemente i pazienti esternano un comportamento critico, (ad esempio: luoghi affollati, durante la distribuzione dei pasti, in determinati laboratori);
- b) individuazione di pazienti che non possono condividere gli stessi luoghi



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

- c) l'analisi delle segnalazioni dei dipendenti
- d) diffusione a tutti i dipendenti dell'indagine dei fattori che stimolano il comportamento oppositivo del paziente.

**Strumenti**

La de-escalation si avvale delle competenze specifiche degli operatori, che sono stati opportunamente formati sulle tecniche da adottare per evitare atteggiamenti critici, in presenza di pazienti con disturbi comportamentali improvvisi.





**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

È opportuno stabilire prima, non alla presenza del paziente, una strategia di comportamento condivisa.

## **8. IL COMPORTAMENTO IN SERVIZIO DELL'OPERATORE**

Elemento fondamentale della filosofia, del modo di essere e della qualità di Villa dei Fiori è il rispetto assoluto per le persone e in particolare per i pazienti.

Tale rispetto deve tradursi quotidianamente da parte di ognuno in una assoluta correttezza di comportamenti, atteggiamenti, modi di fare.

Perché se è vero che in ogni contesto pubblico e privato è necessario essere civili, educati, rispettosi, è tanto più vero in un Centro di Riabilitazione.

Anzi, in un Centro di riabilitazione come il nostro, civiltà, educazione e compostezza, sono la base su cui costruire l'intero rapporto di lavoro e di relazione con gli altri, e l'attenzione a questi aspetti deve essere moltiplicata all'infinito.

I nostri pazienti hanno ovviamente una sensibilità particolare, una fragilità, per le quali il bisogno di armonia e serenità è al primo posto.



## Presidio di Riabilitazione VILLA DEI FIORI

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

Ogni comportamento deve esprimere tali armonia e serenità.

È un impegno morale, etico, quasi “religioso”, che ognuno a Villa dei Fiori deve vivere come prioritario, irrinunciabile, totale.

### **Abiti da lavoro**

In ottemperanza alle disposizioni del vigente CCNL di categoria, in particolare all’art. 41 sub k ed all’art. 69, si rammenta al personale dipendente di Codesta struttura che è fatto obbligo indossare la divisa o gli indumenti di lavoro forniti dall’Amministrazione nonché di esporre in maniera visibile il cartellino identificativo. Per una maggiore chiarezza, ricordiamo che tutto il personale deve usare gli idonei dispositivi di protezione individuale, indossare l’apposita cuffia per i capelli all’atto della somministrazione e preparazione dei pasti, mentre per i dipendenti operanti negli ambienti della cucina è sempre necessario l’utilizzazione degli appositi cappelli oltre che dell’apposita divisa.





**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

In considerazione della specifica attività rientrante nell'area delle prestazioni sanitarie, è fatto divieto di indossare monili, catenine, et similia durante l'attività lavorativa. E' responsabilità del dipendente, inoltre, tenere gli abiti di lavoro e i DPI in ordine e in un buon decoro generale.

Gli impiegati amministrativi e tutti i dipendenti per i quali non è prevista una specifica divisa o la necessità di indossare un camice sono tenuti a vestire con abbigliamento idoneo, evitando capi e accessori non idonei ad un ambiente di lavoro (tipo pantaloncini, sandali, ecc.).

**Contegno durante l'orario di lavoro**

In ottemperanza alle disposizioni del vigente CCNL di categoria, in particolare all'art. 38 e all'art. 41 sub g, altresì si rammenta che tutti i dipendenti sono tenuti a tenere un contegno corretto e non offensivo verso gli utenti, il pubblico e gli altri dipendenti.

Pertanto è stato disposto l'uso di un linguaggio e un tono di voce adeguati all'ambiente di lavoro e alle necessità dell'assistenza dei nostri utenti oltre a improntare il proprio comportamento al rispetto e alla comprensione dell'assistito, ispirandosi ai principi della solidarietà umana.

Non è mai consentito rivolgersi ad alcuno alzando neppure minimamente la voce o usando termini non corretti o manifestando atteggiamenti non collaborativi e meno che mai aggressivi e irrispettosi.



## Presidio di Riabilitazione VILLA DEI FIORI

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

Rientra in questo ambito anche la necessità di comportamenti di massimo rispetto tra persone con diverse mansioni. Ad esempio mentre è consentito rivolgersi con il "tu" a colleghi che svolgono le stesse mansioni, i superiori sono tenuti a rivolgersi con il "lei" o il "voi" ai loro subordinati e viceversa.



### **Uso dei telefoni cellulari**

In ottemperanza alle vigenti disposizioni di legge, considerata la natura delle prestazioni erogate in favore di utenti disabili, è stato disposto il divieto dell'utilizzo dei telefoni cellulari durante l'orario di lavoro.





**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---

L'utilizzo è concesso esclusivamente agli operatori che svolgono l'attività negli spazi esterni del Centro (ippoterapia, ortoterapia, campi sportivi, pet-therapy, passeggiata ecologica).

**Fumo**



Sempre in ottemperanza alle vigenti disposizioni di legge, si ribadisce il divieto assoluto di fumare in tutti i locali e le aree interne ed esterne di pertinenza di Villa dei Fiori tenuto conto delle necessità di salvaguardare in maniera compiuta la salute dei degenti e di non ingenerare negli stessi stimoli di emulazione.



**Presidio di Riabilitazione  
VILLA DEI FIORI**

Sito web:  
[www.villadeifiori.it](http://www.villadeifiori.it)

---



**Poggio San Pantaleone - Nocera Inferiore**

\*\*\*

**Ambulatorio Luigi Angrisani**

**Via P. De Concilis, 6 - Nocera Inferiore**

[info@villadeifiori.it](mailto:info@villadeifiori.it)