

***PREVENZIONE E GESTIONE DEL
RISCHIO DI MALTRATTAMENTI E
DI COMPORTAMENTI
INAPPROPRIATI NELLE
STRUTTURE RESIDENZIALI E
SEMIRESIDENZIALI***

Scopo del protocollo

La presente procedura definisce le misure organizzative e formative per:

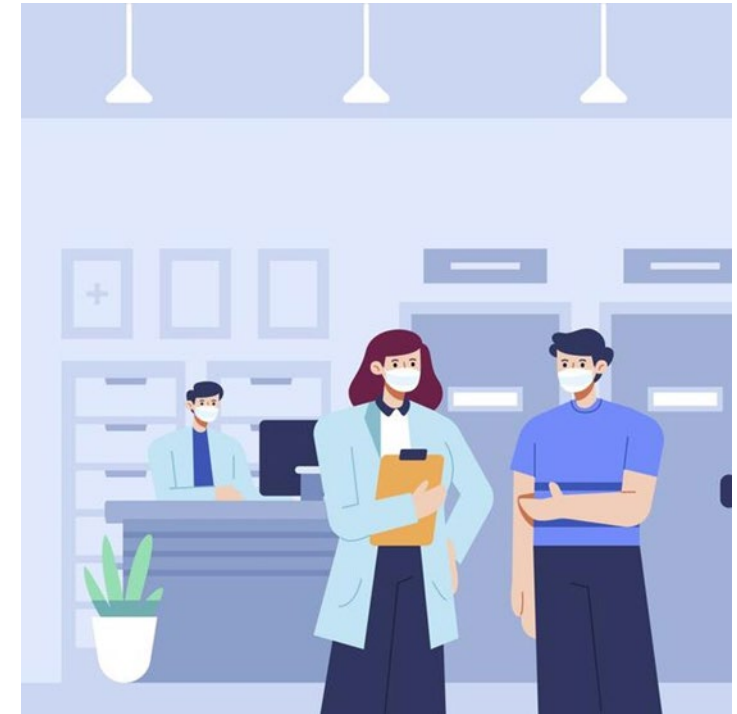
1. **prevenire, individuare e gestire** qualsiasi forma di maltrattamento o di comportamento inappropriato nei confronti degli ospiti/utenti assistiti,
2. garantendone la dignità
3. la tutela fisica
4. psicologica
5. emotiva.



Campo di applicazione

Il protocollo è rivolto a tutto il personale operante nella RSA:

- operatori sociosanitari (OSS)
- infermieri
- fisioterapisti
- educatori
- addetti ai servizi alberghieri
- volontari



Campo di applicazione



Definizione delle principali forme di maltrattamento:

- **Fisico:** uso improprio della forza, immobilizzazioni non autorizzate, manovre brusche.
- **Psicologico:** umiliazioni, minacce, intimidazioni, isolamento, linguaggio offensivo, toni aggressivi.
- **Negligenza:** omissione intenzionale o ripetuta di cure necessarie, ritardi, trascuratezza nella cura della persona e dei suoi spazi di vita.
- **Comportamento inappropriato:** atteggiamento non conforme agli standard deontologici.

Principi generali

- centralità della persona e rispetto della sua dignità.
- trasparenza e tracciabilità delle attività di cura.
- segnalazione immediata alla direzione di qualsiasi comportamento inappropriato.
- supervisione, formazione continua e supporto agli operatori.

Riferimenti normativi

- Codice Deontologico delle Professioni Sanitarie
- Linee guida regionali sulla tutela dell'anziano fragile
- Regolamento interno della struttura



Diritti fondamentali del paziente

- **Accesso e qualità:** diritto a ricevere cure appropriate, tempestive, sicure e di alta qualità, senza discriminazioni.
- **Informazione:** diritto a essere informato su diagnosi, terapie, prognosi e alternative, in modo chiaro e comprensibile.
- **Consenso e autodeterminazione:** diritto di partecipare alle decisioni sulla propria salute e di dare o negare il consenso informato.

Diritti fondamentali del paziente

- **Privacy e confidenzialità:** diritto alla riservatezza dei dati sanitari e alla protezione della privacy.
- **Rispetto e dignità:** diritto a essere assistito con premura, nel rispetto delle proprie convinzioni e con un trattamento personalizzato.
- **Sofferenza e dolore:** diritto a evitare sofferenze e dolori non necessari, con adeguata gestione del dolore
- **Giustizia:** Diritto di presentare reclami e ottenere un risarcimento in caso di danno o malasanità, rivolgendosi anche al Tribunale per i Diritti del Malato (TDM).
- **Cartella Clinica:** Diritto di accedere e ottenere copia della propria cartella clinica.

Responsabilità



- **Direzione:** garantisce l'applicazione della procedura e la formazione.
- **Coordinatori:** supervisionano il personale, raccolgono e gestiscono le segnalazioni.
- **Operatori:** adottano comportamenti corretti e segnalano tempestivamente ogni rischio.

Procedure operative



Misure preventive:

- Colloqui orientati alla valutazione delle competenze relazionali e dell'attitudine alla cura di ogni nuovo operatore.
- Verifica delle esperienze pregresse.
- Periodo di affiancamento obbligatorio e osservazione del comportamento.

Formazione continua relativa a:

- Comunicazione empatica e gestione dello stress.
- Gestione dei comportamenti difficili degli ospiti.
- Riconoscimento dei segnali di maltrattamento.
- Procedure di segnalazione interna.



Organizzazione del lavoro

- Turni equilibrati per evitare sovraccarico.
- Supervisione quotidiana da parte dei coordinatori/direttori.
- Rotazione degli operatori nei reparti più impegnativi.



Ambiente e strumenti

- Presenza di aree comuni sempre visibili.
- Utilizzo di sistemi di monitoraggio non invasivi (dove consentito).
- Procedure chiare per l'uso delle contenzioni (solo se autorizzate e documentate).

Rilevazione e segnalazione dei rischi



Segnali da monitorare:

- Cambiamenti improvvisi nel comportamento dell'ospite.
- Lesioni non spiegate.
- Lamentele ripetute.
- Comportamenti aggressivi o insoliti da parte degli operatori.

Modalità di segnalazione

- Segnalazione immediata al coordinatore/direttore.
- Compilazione del modulo dedicato.
- Possibilità di segnalazione anonima (es. My Whistleblowing Zucchetti).
- Tutela dell'operatore che segnala.



Gestione delle segnalazioni



- Analisi immediata da parte del coordinatore, del preposto e della direzione.
- Colloqui riservati con le parti coinvolte.
- Attivazione del medico responsabile o dello psicologo, se necessario.
- Documentazione completa dell'evento.
- Adozione di misure correttive (formazione mirata, affiancamento, provvedimenti disciplinari).

Supporto agli operatori

- Spazi di confronto periodici (briefing/debriefing).
- Supervisione psicologica nei casi complessi.
- Programmi di prevenzione del burnout (attivazione supervisioni personali e di gruppo, gestione del conflitto).



Monitoraggio e miglioramento continuo

- Audit periodici.
- Analisi degli indicatori:
numero segnalazioni, reclami,
eventi avversi.
- Revisione annuale della
procedura.



Linee guida per la comunicazione con ospiti fragili

Obbiettivi:

Garantire una comunicazione rispettosa, chiara e rassicurante, prevenendo situazioni di conflitto, incomprensione o vissuti di maltrattamento.



Principi generali

- Parlare **con** la persona, non alla persona.
- Usare un linguaggio semplice, **non infantilizzante**.
- Mantenere un tono calmo, costante, **non frettoloso**.
- Evitare giudizi, sarcasmo, **rimproveri**.
- **Rispettare i tempi di risposta** dell'Utente.

Comunicazione verbale



- Presentarsi ogni qualvolta si incontrano persone nuove o con declino cognitivo.
- Spiegare ogni azione prima di farla. “Le va bene se facciamo così?”
“Facciamo insieme, va bene?”
- Usare frasi brevi e chiare, es: “Mi dica pure con calma,” “Sono qui per aiutarla,” “Capisco che non è semplice.”
- Reformulare se l’ospite non comprende.

Comunicazione verbale

- **NON** parlare troppo velocemente.
- **NON** usare soprannomi (es. “gioia” o «nonnini»).
- **NON** alzare mai la voce (comunicazione paraverbale).
- **NON** commentare le dimenticanze, la lentezza ecc.
- **NON** utilizzare mai frasi quali: “Non è vero”, “Gliel’ho già detto mille volte”, “Si sbrighi” , “Non faccia storie” ,“È inutile che si agiti.”

Comunicazione non verbale

- Mantenere un contatto visivo adeguato.
- Avvicinarsi lentamente, mai da dietro.
- Mettersi all'altezza del volto dell'ospite.
- Evitare posture dominanti (braccia conserte, mani sui fianchi).
- Rispettare lo spazio personale.

Gestione delle emozioni dell'assistito

Quando l'ospite è ansioso:

- Parlare lentamente.
- Usare frasi rassicuranti, es: “Sono qui con lei”.
- Evitare di contraddire bruscamente.



Gestione delle emozioni dell'assistito

Quando l'ospite è confuso:

- Dare un'informazione alla volta.
- Usare riferimenti concreti (es: "Ora la accompagno in sala da pranzo").



Gestione delle emozioni dell'assistito

Quando l'ospite è aggressivo:

- Mantenere distanza di sicurezza.
- Non rispondere con aggressività.
- Chiedere supporto se necessario.



Gestione delle emozioni dell'assistito



Comunicazione con ospiti con declino cognitivo:

- Validare l'emozione, non il contenuto (“Capisco che è preoccupato”).
- Non correggere continuamente.
- Usare stimoli sensoriali positivi (voce calma, sorriso).
- Evitare discussioni logiche o assunzioni di posizione di pensiero personale.

Comunicazione con ospiti non collaboranti

- Capire la causa (dolore, paura, incomprensione).
- Offrire alternative (“Preferisce farlo ora o tra 5 minuti?”).
- Non forzare, non affrettare.



Comunicazione con i familiari

- Mantenere trasparenza e rispetto.
- Evitare giudizi sugli ospiti o sui colleghi.
- Informare con chiarezza, senza allarmismi.



Indicatori di buona comunicazione

- L'ospite appare tranquillo e collaborante.
- L'operatore mantiene autocontrollo.
- Non emergono conflitti o tensioni.
- L'ospite comprende ciò che accade...sempre.

**ATTIVATE LA VOSTRA
CONSAPEVOLEZZA NEL
QUI E ORA...
AVETE SCELTO DI
FARE UN MESTIERE DI
AIUTO
BUON LAVORO!**