



**C.R.E.A.**  
Società Cooperativa Sociale

Sistema di Gestione Qualità e Ambiente  
UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015

Protocollo per la prevenzione degli allontanamenti  
imprevisti delle persone assistite

PRO - 29  
Rev. 02 del 27.03.2023

# PRO 29 Prevenzione degli allontanamenti imprevisti delle persone assistite

## Indice delle Revisioni

N° PROGRESSIVO REVISIONE	DATA EMISSIONE DOCUMENTO	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
01	29.06.2022	Emissione			
<b>02</b>	<b>27.03.2023</b>	<b>Revisione</b>			

## Approvazioni

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	DATA	FIRMA
Elaborazione	Gruppo di elaborazione	<b>27.03.2023</b>	
Approvazione	DIR	<b>27.03.2023</b>	
Emissione	RAQ	<b>27.03.2023</b>	

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema di Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015	PRO - 29 Rev. 02 del 27.03.2023
	Protocollo per la prevenzione degli allontanamenti imprevisti delle persone assistite	

## Gruppo di elaborazione

Il presente protocollo è stato elaborato e redatto da:

COGNOME E NOME	QUALIFICA
Roberta Carmignani	Direttore Servizi
Andrea Francesconi	Coordinatore infermieristico
Fabrizio Franceschi	Educatore professionale
Emanuele Gambini	RAQ

## Sommario

Indice delle Revisioni .....	1
Approvazioni.....	1
Gruppo di elaborazione .....	2
Scopo e obiettivi .....	3
Campo di applicazione.....	3
Matrice delle responsabilità .....	4
Materiali e metodi .....	4
Valutazione ambientale.....	4
Valutazione organizzativa.....	5
Valutazione individuale del rischio allontanamento imprevisto .....	5
Formazione .....	6
Gestione dell'allontanamento imprevisto.....	6
Standard e indicatori .....	6
Bibliografia e norme di riferimento.....	7
Revisione .....	7

 <b>C.R.E.A.</b> <b>Società Cooperativa Sociale</b>	Sistema di Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015	PRO - 29 Rev. 02 del 27.03.2023
	Protocollo per la prevenzione degli allontanamenti imprevisti delle persone assistite	

## Scopo e obiettivi

Il presente protocollo ha lo scopo di disciplinare le responsabilità e le modalità di esecuzione delle attività tese a garantire la prevenzione degli allontanamenti imprevisti delle persone assistite all'interno delle strutture.

La sorveglianza attiva del personale addetto all'interno delle strutture, non essendo in ogni caso previsto un rapporto 1:1 tra personale e utenti, pur facendo parte dell'attività ordinaria assicurata, non è sufficiente a garantire che – per motivi talora imprevedibili o, in altri casi, legati a comportamenti conseguenti ad uno stato patologico dell'utente, lo stesso non si allontani inconsapevolmente perdendosi o mettendosi in condizioni di pericolo.

## Campo di applicazione

Il presente protocollo è applicato a tutto il personale dei seguenti servizi:

DENOMINAZIONE SERVIZIO	TIPOLOGIA DI SERVIZIO
RSA CASA DEI NONNI	STRUTTURA RESIDENZIALE PER PERSONE ANZIANE
CENTRO DIURNO ANZIANI (AGGREGATO A RSA CASA DEI NONNI)	STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE ANZIANE (AGGREGATA A RSA)
CAP ARCACASA DON BEPPE SOCCI	STRUTTURA RESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'
CAP LA NOSTRA CASA	STRUTTURA RESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'
CD IL CAPANNONE	STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'
CD GIOCORAGGIO	STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'
CD INSIEME	STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'
CD CIMBILIUM	STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'
CD G. MARTINELLI	STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'
CD ARCOBALENO	STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'
CD SUPERABILE	STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'
ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-ASSISTENZIALE	SERVIZIO DOMICILIARE

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema di Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015	PRO - 29 Rev. 02 del 27.03.2023
	Protocollo per la prevenzione degli allontanamenti imprevisti delle persone assistite	

## Matrice delle responsabilità

ATTIVITÀ	Infermiere	ADB / OSS / OSSS	Educatore	Fisioterapista – terapeuta della riabilitazione	Coordinatore del servizio / struttura	Responsabile Assicurazione Qualità	Direttore Organizzazione	Gruppo elaborazione	Altri (indicare)
Elaborazione e redazione / Revisione								R	
Approvazione							R		
Emissione						R			
Diffusione					C	R			
Applicazione (per quanto dettagliatamente indicato nel protocollo)	C	C	C	C	R				
Supervisione e controllo applicazione del protocollo*					R				

Legenda: R=Responsabile C=Collaboratore

\*Nel caso in cui il servizio sia dotato di più professionisti per la singola qualifica, le attività di responsabilità e controllo saranno attribuite in modo incrociato tra le diverse persone. Nel caso in cui sia presente una sola persona a ricoprire il ruolo di responsabile, le attività di supervisione e controllo saranno svolte da questi congiuntamente, per i soli aspetti procedurali dal Coordinatore servizio/struttura.

## Materiali e metodi

## Valutazione ambientale

 <b>C.R.E.A.</b> <b>Società Cooperativa Sociale</b>	Sistema di Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015	PRO - 29 Rev. 02 del 27.03.2023
	Protocollo per la prevenzione degli allontanamenti imprevisti delle persone assistite	

L'ambiente della struttura rappresenta il luogo protetto che pur consentendo possibilità di movimento al soggetto, gli consente di non incorrere in rischi per sé e per la propria incolumità fisica uscendo in ambiente aperto senza alcun supporto, potendo in tale situazione non orientarsi, perdersi, non cogliere appieno i pericoli.

La struttura valuta e applica misure preventive necessarie atte a garantire un adeguato livello di prevenzione dal rischio allontanamento, quali ad esempio:

- chiusura di uscite non utilizzate (eccetto che per quelle che costituiscono vie di fuga ai fini della sicurezza della struttura stessa);
- barriere e allarmi agli accessi, che entrano in funzione segnalando al personale che il varco è stato attraversato da una persona, e potendo così accertare tempestivamente
- applicazione di videocamere di sorveglianza, al fine di monitorare ingressi e uscite ed eventualmente avere accesso a registrazioni per tracciare tempi e modalità di fughe involontarie

Della valutazione ambientale, il Coordinatore dà evidenza in un verbale esplicitando le misure adottate o quelle da pianificare, attivando se del caso la Direzione e l'RSPP in caso emergano elementi di criticità rispetto agli aspetti ambientali e strutturali (es. vie di fuga, mancanza di barriere di controllo ecc.).

### Valutazione organizzativa

La struttura conduce periodicamente, almeno una volta l'anno, dandone evidenza per il tramite di un verbale di équipe, una valutazione organizzativa circa le modalità di sorveglianza e il rischio di allontanamento imprevisto degli ospiti.

In particolare, la valutazione dovrà considerare:

- le esigenze generali di sorveglianza degli utenti
- situazioni specifiche di rischio connesse a particolari ospiti
- modalità organizzative del servizio nelle diverse fasce orarie
- modalità e strategie di sorveglianza attiva degli utenti all'interno della struttura ovvero in caso di uscite esterne
- eventuali NC verificatesi precedentemente al fine di valutare l'efficacia delle AC intraprese
- eventuali criticità aperte da sottoporre alla Direzione e all'RSPP

### Valutazione individuale del rischio allontanamento imprevisto

La struttura provvede, nell'ambito della pianificazione individualizzata a cogliere eventuali aspetti relativi al rischio, ove presente, di allontanamento imprevisto.

 <b>C.R.E.A.</b> <b>Società Cooperativa Sociale</b>	Sistema di Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015	PRO - 29 Rev. 02 del 27.03.2023
	Protocollo per la prevenzione degli allontanamenti imprevisti delle persone assistite	

Sulla base della patologia del soggetto, di eventuali precedenti episodi, si un rischio anche solamente potenziale rilevato ad esempio da esperti e specialisti ecc., il piano individuale dovrà considerare modalità di sorveglianza rafforzata per il soggetto.

In alcuni casi l'allontanamento può derivare da situazioni patologiche che lo rendono inconsapevole, il soggetto cioè non si rende conto di allontanarsi e rischia di disorientarsi, perdersi o porsi in una situazione di grave pericolo.

## Formazione

Il Piano annuale della formazione prevede interventi formativi e di addestramento inerenti la prevenzione e la gestione degli allontanamenti imprevisti.

Nell'arco della carriera lavorativa ogni operatore all'interno della struttura dovrà aver frequentato e superato almeno un corso di formazione sul tema.

L'intensità dell'intervento formativo necessario è valutato in sede di analisi dei fabbisogni formativi, sulla base delle valutazioni ambientali, organizzative e relative ai singoli utenti sopra indicate.

## Gestione dell'allontanamento imprevisto

In caso si verifichi un allontanamento imprevisto:

- a) dovrà essere attivata immediata ricerca dell'utente all'interno della struttura o in prossimità di essa, senza abbandonare la sorveglianza degli altri ospiti;
- b) dovranno essere avvisati tempestivamente il Coordinatore attivati i soccorsi e le forze dell'ordine qualora l'utente non sia immediatamente rintracciabile nell'area di prossimità della struttura
- c) dovranno essere avvisati i familiari ovvero il legale rappresentante dell'utente, tenendo informati costantemente dell'evolversi della situazione
- d) dovrà essere aperto un evento critico documentando adeguatamente circostanze, orari e modalità di ricerca attivate

In caso di evento critico per allontanamento, si dovrà aprire inoltre una NC con il coinvolgimento della Direzione, Direzione servizi e RAQ per quanto pertinente all'apertura di idonee azioni correttive.

## Standard e indicatori

 <b>C.R.E.A.</b> <b>Società Cooperativa Sociale</b>	Sistema di Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015	PRO - 29 Rev. 02 del 27.03.2023
	Protocollo per la prevenzione degli allontanamenti imprevisti delle persone assistite	

INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
Numero operatori con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema degli allontanamenti imprevisti	Numero di operatori in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicoli personali	>=90%

## Bibliografia e norme di riferimento

Zuliani G., Magon S., Cavalieri M., - *Suggerimenti per l'assistenza al paziente affetto da demenza*, Pubblicazione PDF, agosto 2018

## Revisione

Il presente protocollo è sottoposto a revisione ogni tre anni ovvero ogniqualvolta si renda necessario.



**C.R.E.A.**  
Società Cooperativa Sociale

Sistema di Gestione Qualità e Ambiente  
UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015

Protocollo per la prevenzione degli allontanamenti  
imprevisti delle persone assistite

PRO - 29  
Rev. 02 del 27.03.2023

## SCHEMA DI SINTESI PROTOCOLLO PER LA PREVENZIONE DEGLI ALLONTANAMENTI IMPREVISTI DELLE PERSONE ACCOLTE ALL'INTERNO DELLE STRUTTURE SEMIRESIDENZIALI

### Campo di Applicazione

Applicano il presente protocollo i CDD

### Descrizione procedimento

Responsabilità	Descrizione processo	Documenti e Registros
Coordinatore Èquipe	<p style="text-align: center;"><u>Valutazione ambientale</u></p> <p>Il CDD valuta e applica misure preventive necessarie atte a garantire un adeguato livello di prevenzione dal rischio allontanamento, quali ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• chiusura di uscite non utilizzate (eccetto che per quelle che costituiscono vie di fuga ai fini della sicurezza della struttura stessa);</li><li>• barriere e allarmi agli accessi, che entrano in funzione segnalando al personale che il varco è stato attraversato da una persona, e potendo così accertare tempestivamente</li><li>• applicazione di videocamere di sorveglianza, al fine di monitorare ingressi e uscite ed eventualmente avere accesso a registrazioni per tracciare tempi e modalità di fughe involontarie</li></ul> <p>Della valutazione ambientale, il Coordinatore dà evidenza in un verbale esplicitando le misure adottate o quelle da pianificare, attivando se del caso la Direzione e l'RSPP in caso emergano elementi di criticità rispetto agli aspetti ambientali e strutturali (es. vie di fuga, mancanza di barriere di controllo ecc.).</p>	Verbale di riunione
Coordinatore Èquipe	<p style="text-align: center;"><u>Valutazione organizzativa</u></p>	Verbale di riunione



**C.R.E.A.**  
Società Cooperativa Sociale

Sistema di Gestione Qualità e Ambiente  
UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015

Protocollo per la prevenzione degli allontanamenti  
imprevisti delle persone assistite

PRO - 29  
Rev. 02 del 27.03.2023

	<p><b>La struttura conduce periodicamente, almeno una volta l'anno, dandone evidenza per il tramite di un verbale di équipe, una valutazione organizzativa circa le modalità di sorveglianza e il rischio di allontanamento imprevisto degli ospiti.</b></p> <p><b>In particolare, la valutazione dovrà considerare:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- le esigenze generali di sorveglianza degli utenti</li><li>- situazioni specifiche di rischio connesse a particolari ospiti</li><li>- modalità organizzative del servizio nelle diverse fasce orarie</li><li>- modalità e strategie di sorveglianza attiva degli utenti all'interno della struttura ovvero in caso di uscite esterne</li><li>- eventuali NC verificatesi precedentemente al fine di valutare l'efficacia delle AC intraprese</li><li>- eventuali criticità aperte da sottoporre alla Direzione e all'RSPP</li></ul>	
<b>Coordinatore Èquipe</b>	<p style="text-align: center;"><u><b>Valutazione individuale del rischio allontanamento imprevisto</b></u></p> <p>La struttura provvede, nell'ambito della pianificazione individualizzata a cogliere eventuali aspetti relativi al rischio, ove presente, di allontanamento imprevisto.</p> <p>Sulla base della patologia del soggetto, di eventuali precedenti episodi, si un rischio anche solamente potenziale rilevato ad esempio da esperti e specialisti ecc., il piano individuale dovrà considerare modalità di sorveglianza rafforzata per il soggetto.</p>	<b>PAI (compilazione su gestionale e-personam)</b>
<b>Coordinatore Operatori</b>	<p style="text-align: center;"><u><b>Gestione dell'allontanamento imprevisto</b></u></p> <p><b>In caso si verifichi un allontanamento imprevisto:</b></p> <p>a) dovrà essere attivata immediata ricerca dell'utente all'interno della struttura o in</p>	<p><b>PG 17 Miglioramento (compilazione modulo RNC)</b></p> <p><b>DTO 24 Gestione eventi critici (compilazione modulo</b></p>



**C.R.E.A.**  
Società Cooperativa Sociale

Sistema di Gestione Qualità e Ambiente  
UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015

Protocollo per la prevenzione degli allontanamenti  
imprevisti delle persone assistite

PRO - 29  
Rev. 02 del 27.03.2023

	<p><b>prossimità di essa, senza abbandonare la sorveglianza degli altri ospiti;</b></p> <p><b>b) dovranno essere avvisati tempestivamente il Coordinatore attivati i soccorsi e le forze dell'ordine qualora l'utente non sia immediatamente rintracciabile nell'area di prossimità della struttura</b></p> <p><b>c) dovranno essere avvisati i familiari ovvero il legale rappresentante dell'utente, tenendo informati costantemente dell'evolversi della situazione</b></p> <p><b>d) dovrà essere aperto un evento critico documentando adeguatamente circostanze, orari e modalità di ricerca attivate</b></p> <p><b>In caso di evento critico per allontanamento, si dovrà aprire inoltre una NC con il coinvolgimento della Direzione e RAQ per quanto pertinente all'apertura di idonee azioni correttive.</b></p>	<p><b>per la gestione dell'evento critic)</b></p>
--	---	---