

 ASP MESSINA	Procedura operativa Prevenzione degli atti di violenza nei luoghi di lavoro	Data di edizione Aprile 2018 Revisione 00 PRO Prev Aggr
	Strutture ospedaliere e territoriali aziendali	

INDICE

1. INTRODUZIONE

2. DEFINIZIONI

3. SCOPO

4. AMBITI DI APPLICAZIONE

5. STRATEGIA DI PREVENZIONE

5.1 MISURE STRUTTURALI E TECNOLOGICHE

5.2 MISURE ORGANIZZATIVE

6. COME GESTIRE GLI EFFETTI DELLA VIOLENZA

7. MODALITA' DI SEGNALAZIONE DELL'ATTO DI VIOLENZA

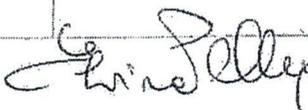
8. FORMAZIONE

9. MONITORAGGIO

10. RIFERIMENTI NORMATIVI

Allegato A Modulo di segnalazione evento

Rev.	Edizione	Redatto	Approvato	Data
00	20 APR. 2018 Prima edizione	RSPD Dott. Elvira Pellegrino	Datore di lavoro Commissario Dott. Gaetano Sirna	20 APR. 2018 Aprile 2018





 ASP MESSINA	Procedura operativa Prevenzione degli atti di violenza nei luoghi di lavoro	Data di edizione Aprile 2018 Revisione 00 PRO Prev Aggr
	Strutture ospedaliere e territoriali aziendali	

La presente procedura, in accordo alla Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari, n. 8 – Novembre 2007 è rivolta a tutto il personale che opera nelle strutture dell’Azienda Sanitaria Provinciale di Messina.

 ASP MESSINA	Procedura operativa Prevenzione degli atti di violenza nei luoghi di lavoro	Data di edizione Aprile 2018 Revisione 00 PRO Prev Aggr
	Strutture ospedaliere e territoriali aziendali	

1. INTRODUZIONE

In letteratura è documentato che in molte parti del mondo sono aumentati gli episodi di violenza nei confronti di tutto il personale che opera all'interno di strutture ospedaliere, territoriali o amministrative, episodi che sono considerati "eventi sentinella" in quanto ci segnalano la presenza nell'ambiente di lavoro di situazioni di rischio di vulnerabilità e ci indicano la necessità di mettere in atto opportune misure di prevenzione e protezione dei lavoratori.

Durante la loro attività lavorativa tutti gli operatori sono esposti a numerosi fattori che possono essere dannosi sia per la sicurezza che per la salute. Tra questi sta assumendo sempre maggiore rilevanza il rischio di affrontare un'esperienza di violenza che può consistere in aggressione (o tentata aggressione) fisica o verbale o un altro evento dannoso che può esitare in lesioni personali più o meno gravi fino alla morte.

Per far fronte a questa situazione il Ministero della Salute ha emanato nel novembre 2007 una specifica Raccomandazione n. 8 con lo scopo di incoraggiare l'analisi dei fattori di rischio e prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori attraverso l'adozione di misure che consentono di ridurre se non eliminare le condizioni di rischio. Nel documento ministeriale è indicato come gli eventi di violenza si verifichino con maggior frequenza nelle seguenti aree:

- Servizi di emergenza – urgenza (U.O. Pronto Soccorso, 118 ecc);
- Strutture del dipartimento di Salute Mentale sia ospedaliere e territoriali;
- Luoghi/sale di attesa;
- Area di integrazione socio - sanitaria;
- Servizi di continuità assistenziale (ex guardia medica).

Tali ambiti sono quelli dove è presente un maggior contatto diretto con il paziente devono gestire rapporti caratterizzati da una condizione di forte emotività sia da parte del paziente stesso che dai familiari, che si trovano a loro volta in uno stato di vulnerabilità, frustrazione o perdita di controllo, confusione, stress.

Il comportamento violento da parte dell'aggressore avviene secondo una progressione che può arrivare fino a gesti estremi quali l'omicidio. Le aggressioni fisiche possono comportare a carico dell'operatore lesioni varie (contusioni, fratture, ecc.). Particolarmente gravi potrebbero essere quelle causate da pazienti portatori di patologie a trasmissione parenterale, quali epatiti di tipo B, C, Delta, HIV. Non sono poi da sottovalutare, dal punto di vista psicologico, le conseguenze traumatiche che possono conseguire agli operatori che hanno subito aggressioni fisiche, a partire dalle patologie causate da stress.

La violenza sul luogo di lavoro determina conseguenze che variano notevolmente a seconda del singolo operatore: dalla demotivazione allo svilimento del lavoro svolto, dallo stress (ciò vale anche

 ASP MESSINA	Procedura operativa Prevenzione degli atti di violenza nei luoghi di lavoro	Data di edizione Aprile 2018 Revisione 00 PRO Prev Aggr
	Strutture ospedaliere e territoriali aziendali	

per chi è indirettamente vittima, chi assiste all'atto o all'episodio di violenza), ai danni alla salute fisica o psicologica.

Nella vittima di aggressione possono svilupparsi anche sintomi post traumatici come paure, fobie e disturbi del sonno.

In generale la vulnerabilità del singolo varia a seconda del contesto in cui si verifica la violenza e delle caratteristiche individuali della vittima. Nei casi di violenza fisica, i fatti sono facili da accertare, mentre è più difficile prevedere come la potenziale vittima reagirà ad atti reiterati di violenza psicologica.

La violenza può inoltre avere ripercussioni sull'insieme dell'organizzazione in quanto è difficile per chi lavora dare il meglio di sé in un ambiente dominato dal timore e dal risentimento. Gli effetti negativi sull'organizzazione potranno perciò tradursi in maggiore assenteismo, perdita di motivazione e produttività, deterioramento dei rapporti di lavoro.

2. DEFINIZIONI

Aggressione: azione violenta di una o più persone nei confronti di altre persone, che può racchiudere gli elementi costitutivi di diverse figure di reato, a secondo del modo dei mezzi con cui viene esercitata, dell'evento verificatosi o del fine cui è diretta (omicidio, lesioni personali, percosse, violenza privata, rapina, minacce ecc.).

Minacce: sono l'espressione del proposito di arrecare danno e comprendono minacce verbali, gli atteggiamenti corporali minacciosi e le minacce scritte.

Utenza: l'insieme di tutte le persone assistite dall'azienda sanitaria, sia che abbiano accesso direttamente alle strutture e quindi contatto con gli operatori, sia che ricevano dall'operatore le prestazioni richieste al proprio domicilio.

Violenza sul posto di lavoro: una definizione che si pone come sintesi di diversi approcci è quella del NIOSH (National Institute of Occupational Safety and Health) che definisce la violenza sul posto di lavoro come *"aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica sul posto di lavoro"*.

 ASP MESSINA	Procedura operativa Prevenzione degli atti di violenza nei luoghi di lavoro	Data di edizione Aprile 2018 Revisione 00 PRO Prev Aggr
	Strutture ospedaliere e territoriali aziendali	

3. SCOPO

Lo scopo della procedura è quello di:

- Implementare le misure che consentano l'eliminazione o la riduzione delle condizioni di rischio (individuali, ambientali, organizzative) eventualmente presenti all'interno delle strutture dell'Azienda Sanitaria Provinciale (ASP) di Messina;
- Diffondere una politica di tolleranza zero verso atti di violenza, fisica o verbale, all'interno delle strutture dell'ASP di Messina, e assicurarsi che operatori, pazienti, visitatori siano a conoscenza di tale politica;
- Incoraggiare il personale a segnalare prontamente gli episodi subiti e a suggerire le misure per ridurre o eliminare i rischi.

4. AMBITI DI APPLICAZIONE

DOVE \Rightarrow in tutte le strutture sanitarie ospedaliere e territoriali dell'Azienda, con priorità per quelle con attività ad alto rischio potenziale (aree di emergenza, servizi psichiatrici, SerT, continuità assistenziale, front-office) nonché quelle individuate a seguito dell'analisi dei rischi.

A CHI \Rightarrow tutti gli operatori coinvolti in processi di cura ed assistenza alla persona (personale sanitario medico, farmacisti, biologi, chimici, sociologi, psicologi, assistenti sociali, personale sanitario non medico, personale amministrativo...).

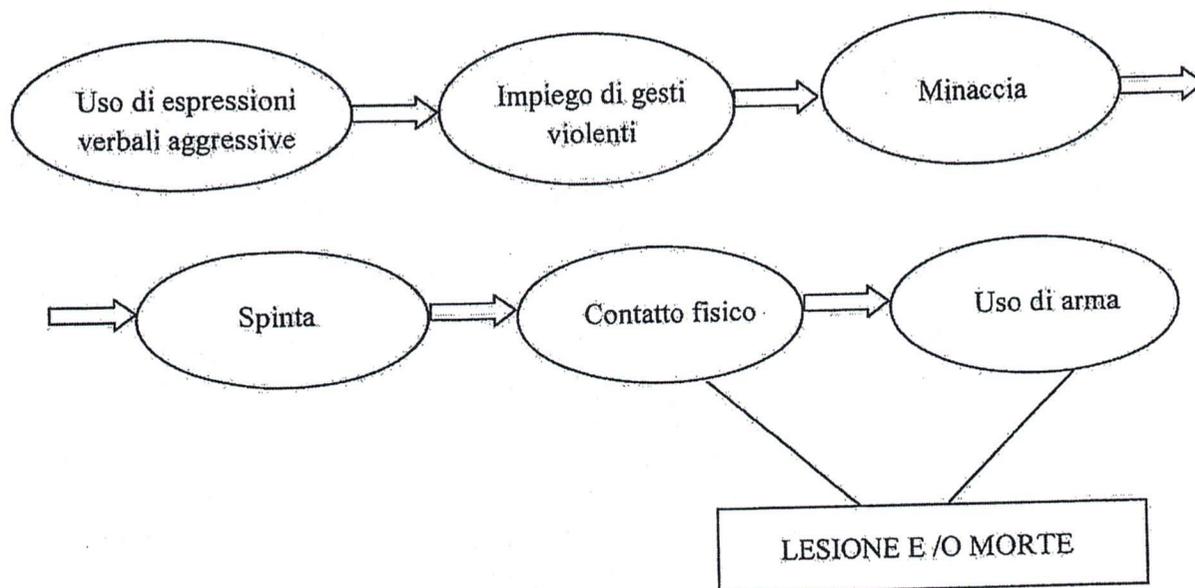
QUANDO \Rightarrow durante l'erogazione di prestazioni all'utente.

5. STRATEGIE DI PREVENZIONE

La prevenzione degli atti di violenza contro gli operatori sanitari richiede che l'organizzazione sanitaria identifichi i fattori di rischio per la sicurezza e che vengano poste in essere le strategie più opportune per la sicurezza degli operatori.

Secondo quanto riportato nella specifica Raccomandazione Ministeriale n. 8 " il comportamento violento avviene spesso secondo una progressione (vedi schema riportato sotto) che, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, arriva fino a gesti estremi quali l'omicidio. La conoscenza di tale progressione può consentire al personale di comprendere quanto accade ed interrompere il corso degli eventi".

 ASP MESSINA	Procedura operativa Prevenzione degli atti di violenza nei luoghi di lavoro	Data di edizione Aprile 2018 Revisione 00 PRO Prev Aggr
	Strutture ospedaliere e territoriali aziendali	



5.1 Misure strutturali e tecnologiche

- Adozione di idonei sistemi di allarme o altri dispositivi di sicurezza;
- Assicurarsi che i luoghi di attesa siano confortevoli ed idonei a minimizzare fattori stressogeni;
- Mantenere un' idonea e sufficiente illuminazione dei locali sia all'interno che all'esterno;
- Gestire l'accesso ai locali di lavoro mediante regole ben definite e conosciute.

5.2 Misure organizzative

- Promuovere un clima organizzativo orientato alla riduzione degli episodi di violenza;
- Esporre chiarimenti all'utenza e al personale che gli atti di violenza non sono permessi o tollerati;
- Stabilire un coordinamento con le Forze dell'Ordine e in caso di incidente fornire loro tutte le notizie utili per facilitare le indagini;
- Sensibilizzare il personale affinché vengano sempre segnalate aggressioni o minacce;
- Assicurarsi che i pazienti in attesa di una prestazione sanitaria ricevano informazioni chiare sui tempi di attesa;
- Definire le politiche e procedure per la sicurezza e l'evacuazione di emergenza;
- Assicurarsi che gli accessi alle strutture e l'area di parcheggio siano ben illuminate;

 ASP MESSINA	Procedura operativa	Data di edizione Aprile 2018 Revisione 00
	Prevenzione degli atti di violenza nei luoghi di lavoro	PRO Prev Aggr
Strutture ospedaliere e territoriali aziendali		

- Fornire al personale coinvolto le informazioni sulle procedure previste in caso di violenza subita e sulle forme di assistenza disponibili;
- Registrare tutti gli episodi di violenza occorsi ed elaborare le informazioni raccolte al fine di definire ogni necessaria misure di prevenzione.

L'operatore deve adottare le seguenti **strategie comportamentali**:

- Prestare attenzione a qualsiasi indizio che possa essere associato ad un attacco imminente: ira e frustrazione espressa verbalmente; atteggiamenti del corpo come gesti intimidatori; indizi di uso di alcol e droghe.
- Mantenere una condotta che aiuti a eliminare l'ira: adottare un atteggiamento tranquillo e fermo; non rispondere alle minacce con altre minacce; non dare ordini; riconoscere i sentimenti delle persone; evitare qualsiasi atteggiamento che possa essere individuato come aggressivo.
- Stare in allerta: quando si entra in una sala o si inizia a trattare con un paziente o un visitatore si valuti sempre la possibilità che possa verificarsi un gesto d'aggressione; stare attenti durante visita o colloquio; non rimanere solo con una persona che potrebbe essere violenta, mantenere sempre una via di fuga, non permettere alla persona potenzialmente violenta di bloccare la porta.
- Se la situazione non si può risolvere rapidamente adottare queste misure: allontanarsi dalla situazione; chiamare in aiuto il personale di sicurezza; riferire qualsiasi atto di violenza alla direzione della struttura interessata.

IN CASO DI IMMINEENTE AGGRESSIONE da parte di un paziente agitato l'operatore deve:

- Intimare fermamente e perentoriamente : “ Stai lontano” utilizzando anche il gesto della mano, e ripetendolo se necessario;
- Controllare e mantenere la distanza di sicurezza, definita dalla massima estensione delle proprie braccia in direzione del paziente;
- Non accettare la discussione, meno che mai se non si è a distanza di sicurezza.

6. COME GESTIRE GLI EFFETTI DELLA VIOLENZA

Strategie comportamentali per tutti gli operatori in presenza di paziente agitato:

 ASP MESSINA	Procedura operativa Prevenzione degli atti di violenza nei luoghi di lavoro	Data di edizione Aprile 2018 Revisione 00
	Strutture ospedaliere e territoriali aziendali	PRO Prev Aggr

- Usare un tono di voce basso, rivolgersi direttamente all'utente senza guardarlo fisso negli occhi ed usando un linguaggio semplice e facilmente comprensibili;
- È sempre opportuno presentarsi con nome e qualifica professionale;
- Evitare di posizionarsi con le spalle al muro in un angolo (ad es. tra la scrivania e il muro) per disporre sempre di una via di fuga;
- Non toccare direttamente il paziente prima di aver spiegato cosa si sta per fare e non invadere il suo spazio;
- Avvicinarsi al paziente con atteggiamento rilassato e tranquillo, le mani ben aperte e visibili, evitando di incrociare le braccia e le gambe;
- Non raccogliere atteggiamenti di provocazioni o sfida, quanto piuttosto fornire spiegazioni oggettive e comprensibili riguardo ciò che sta avvenendo, evitando giudizi, sarcasmo e sanzioni;
- Mostrando disponibilità all'ascolto, raccogliendo le parole del paziente, senza spostare il discorso su altri temi;
- Negoziare con il paziente ponendolo di fronte a scelte alternative.

7. MODALITA' DI SEGNALAZIONE DELL'ATTO DI VIOLENZA

Nel caso in cui si verificasse un atto di violenza l'operatore deve informare il Dirigente o il Direttore dell' Unità Operativa, che comunicherà l'accaduto per vie brevi (telefono, mail, ecc.) al Direttore Medico del P.O. / Direttore del Distretto, al Risk Manager e al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione; se possibile dovrà recarsi immediatamente al Pronto Soccorso per l'accertamento sanitario e l'apertura delle procedure previste in caso di infortunio sul lavoro, descrivendo minuziosamente al medico di turno le modalità dell'accaduto.

In seguito, compila e trasmette al massimo entro le 24 ore successive la scheda descrittiva dell'evento di aggressione (allegato A), al Dirigente/Responsabile del Servizio interessato e alla Direzione Sanitaria di Presidio o di Distretto che, dopo aver verificato l'esattezza e la completezza dei dati forniti, la inoltrerà al Risk Manager, al Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale, all'Ufficio Affari Generali per gli atti consequenziali e, se ricorrono i presupposti di reato, all'Autorità Giudiziaria e/o di Pubblica Sicurezza.

Il Risk Manager avvia un'indagine conoscitiva diretta ad accertare se ci sono stati fattori contribuenti, eliminabili o comunque riducibili ed a stabilire quindi se l'evento soddisfa i criteri per essere definito "evento sentinella".

Di seguito, dopo aver visionato i dati inseriti nell'apposita scheda descrittiva dell'evento sentinella, compila la scheda A ministeriale "scheda di segnalazione iniziale" e la trasmette al Ministero della Salute (entro 5 giorni dall'accadimento).

 ASP MESSINA	Procedura operativa Prevenzione degli atti di violenza nei luoghi di lavoro	Data di edizione Aprile 2018 Revisione 00 PRO Prev Aggr
	Strutture ospedaliere e territoriali aziendali	

Successivamente, il Risk Manager compila la seconda parte della segnalazione scheda B "scheda per l'analisi delle cause e dei fattori contribuenti e piano d'azione" che invia al Ministero della Salute entro 45 giorni dall'evento dopo aver effettuato, se del caso, una RCA, un audit interno o altra analisi.

8. FORMAZIONE

L'informazione e la formazione del personale hanno l'obiettivo di favorire il senso di fiducia degli operatori nell'affrontare situazioni ad alta partecipazione emotiva e puntano a far sì che tutto il personale abbia conoscenza dei rischi potenziali e delle procedure da seguire per proteggere se stessi ed i colleghi da atti di violenza.

I contenuti formativi saranno rivolti all'apprendimento delle metodologie per la gestione dei pazienti e/o dei familiari aggressivi e violenti e degli aspetti biologici dell'aggressione e della reazione durante le fasi critiche con prove pratiche di gestione dell'aggressione.

Al termine della formazione ciascun operatore dovrà essere in grado di riconoscere le situazioni ad alto rischio e capace di adottare le iniziative di sicurezza più opportune, anche in relazione all'Indice di Rischio individuato (basso- medio- alto) in quel determinato ambiente di lavoro.

9. MONITORAGGIO

I Direttori di tutte le Strutture Sanitarie avranno il compito di monitorare l'efficacia della procedura inviando un report semestrale sul numero di casi segnalati al Risk Manager e al Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione Aziendale.

Sarà cura di entrambi, in collaborazione con la Direzione Aziendale, monitorare e valutare l'efficacia del percorso tecnico professionale della procedura tramite l'analisi delle singole schede di segnalazione e dei report inviati dalle strutture.

10. RIFERIMENTI NORMATIVI

- D. Lgs. 81/08 ; Attuazione dell'art. 1 della Legge 3 Agosto 2007 n. 123, in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 101 del 30 Aprile 2008 – supplemento ordinario n. 108;
- Ministero della salute , Dipartimento Qualità Direzione Generale della Programmazione sanitaria, del livello di assistenza e dei principi etici di sistema, ufficio III: Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari, n. 8 – Novembre 2007.

SCHEMA PER LA SEGNALAZIONE DI EVENTO AGGRESSIONE

STRUTTURA: _____

DATA ____/____/____

COGNOME E NOME DELL'AGGREDITO/A: _____

SESSO: M F

DATA DI NASCITA: ____/____/____

DESCRIZIONE DELL'EVENTO:

TIPOLOGIA DELL'AGGRESSORE:

PAZIENTE	
PARENTE	
ESTRANEO	
AMICO	

TIPOLOGIA DELL'EVENTO:

AGGRESSIONE VERBALE	
MINACCE	
SPINTA	
GESTO VIOLENTO	
USO DI ARMA	

Data _____

Il Lavoratore _____

Il Dirigente _____