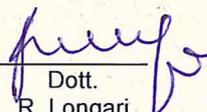
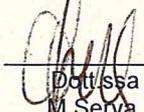
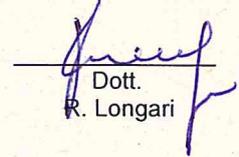


**INDICE**

1.	INTRODUZIONE.....	2
2.	OBIETTIVO E SCOPO.....	2
3.	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
4.	DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI.....	2
5.	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
6.	RESPONSABILITÀ.....	3
6.1	MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ.....	3
7.	MODALITÀ OPERATIVE.....	4
8.	INDICATORI.....	5
9.	REVISIONE.....	5

REVISIONE	DATA	REDATTO	VERIFICATO Coordinatore G.d.L.	VERIFICA DI QUALITÀ Direttore UOSD Risk Management e Qualità	APPROVATO Direttore U.O.S.D. Affari Generali e Legali
Rev.0	10/10/2017	GdL	 Dott. R. Longari	 Dott.ssa M. Serva	 Dott. R. Longari

**Gruppo di Lavoro**

**Coordinatore:** Dr. Roberto Longari - Responsabile UOSD AGI  
 Dr. Gennaro D'Agostino componente Medico Legale  
 Dr.ssa Giuliana Giampieri - Direzione Medico Ospedaliera  
 Dott.ssa Albertina Miccadei - UOSD Risk Management e Qualità  
 Dott.ssa Carla Maria Matteucci - UOC DSM  
 Dott.ssa Anna Boscolo Zemelo - UOC DAPS

	<b>REGIONE LAZIO</b> <b>AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI</b>  U.O.S.D. AFFARI GENERALI E LEGALI DIRIGENTE: DOTT. ROBERTO LONGARI	
	<b>PROTOCOLLO OPERATIVO</b> <b>SOSTEGNO AGLI OPERATORI VITTIME DI EPISODI DI</b> <b>VIOLENZA/AGGRESSIONE</b>	Rev.0 del 10/10/2017 Pag.2 di 5

## 1. INTRODUZIONE

La Raccomandazione n.8 del 2007 del Ministero della Salute (*“Prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari”*) - documento grazie al quale ha preso avvio il processo di individuazione dei rischi in questione e di predisposizione di adeguate strategie preventive - ha, tra l'altro, lo scopo di favorire l'analisi dei contesti di lavoro e dei rischi collegati, nonché l'adozione di iniziative e programmi per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari attenuandone le conseguenze negative e dando supporto al personale che subisce tali eventi.

La citata Raccomandazione afferma che ogni programma di prevenzione dovrebbe assicurare un opportuno trattamento e sostegno agli operatori vittime di violenza o che possono essere rimasti traumatizzati per aver assistito ad un episodio di violenza.

Il personale coinvolto dovrebbe poter ricevere un primo trattamento, compreso una valutazione psicologica, a prescindere dalla severità del caso.

Le vittime di violenza sul luogo di lavoro possono presentare, oltre a lesioni fisiche, una varietà di situazioni cliniche, tra cui trauma psicologico di breve o lunga durata, timore di rientro al lavoro, cambiamento dei rapporti con colleghi e familiari. Pertanto è necessario assicurare un trattamento appropriato per aiutare le vittime a superare il trauma subito e prevenire futuri episodi.

## 2. OBIETTIVO E SCOPO

Obiettivo del lavoro è esplorare tipi e cause di aggressione, identificando possibili soluzioni e strategie a sostegno degli operatori sanitari della ASL Rieti nonché le azioni da predisporre a seguito di avvenuto episodio di aggressione, indicando le modalità di segnalazione e uniformando i comportamenti con particolare riferimento al ruolo della Direzione Medico Ospedaliera, dei Distretti, del Servizio di Prevenzione e Protezione, del Risk Manager, della componente medico-legale e psicologica, della UOSD Affari Generali e Legali, nell'attuazione delle procedure di segnalazione e gestione degli incidenti correlati a violenza a danno dell'operatore sanitario.

## 3. CAMPO DI APPLICAZIONE

Tutti gli eventi in cui gli operatori sanitari subiscono aggressioni, minacce e molestie sul luogo di lavoro: si intendono quelle situazioni in cui i lavoratori sono aggrediti, attaccati, intimiditi verbalmente o psicologicamente, spaventati o addirittura vittime di lesioni fisiche con conseguenze anche gravissime.

Si tratta di un problema crescente in tutti gli ambienti di lavoro, soprattutto in quei settori in cui è più frequente il contatto con il pubblico.

Sebbene ogni operatore sanitario possa essere vittima di violenza, i medici, gli infermieri e gli operatori socio-sanitari, sono a rischio più alto in quanto sono a diretto contatto con il paziente e devono gestire rapporti caratterizzati da una condizione di forte emotività sia da parte del paziente che dei familiari, che si trovano in uno stato di frustrazione, vulnerabilità e perdita di controllo.

## 4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

- AGL Affari Generali e Legali



REGIONE LAZIO  
AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI

U.O.S.D. AFFARI GENERALI E LEGALI  
DIRIGENTE: DOTT. ROBERTO LONGARI



**PROTOCOLLO OPERATIVO**  
**SOSTEGNO AGLI OPERATORI VITTIME DI EPISODI DI**  
**VIOLENZA/AGGRESSIONE**

Rev.0 del 10/10/2017

Pag.3 di 5

- SPP Servizio Prevenzione e Protezione
- DMO Direzione Medico Ospedaliera
- RM Risk Manager
- GP Gruppo Psicologi

## 5. RIFERIMENTI NORMATIVI

1. Ministero della Salute Dipartimento della Qualità Direzione Generale della Programmazione Sanitaria, dei Livelli 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;
2. D.Lgs. 81/2008 "Testo unico sulla sicurezza";
3. Procedura ASL Rieti per la Prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari redatta dalla UOSD Risk Management e Qualità ;
4. Procedura per la gestione degli infortuni e delle malattie professionali occorsi ai lavoratori della ASL di Rieti.

## 6. RESPONSABILITÀ

### 6.1 MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

	Operatore	UOC DMO Distretti Dipartimenti	Direzione Sanitaria	Medico Legale	Gruppo Psicologi	UOSD Affari Generali e Legali	UOSD Risk Management e Qualità	Servizio Prevenzione e Protezione
Segnalazione dell'evento aggressivo	R	C	I					
Trasmissione dell'Allegato e del referto di PS		R		C	C	I (eventuale)	I	I
Videat psicologico/psi chiatrico e redazione scheda					R			
Valutazione ed analisi dell'episodio di violenza a danno dell'operatore ed istituzione del registro				I			R	C

Attività: descrizione di ogni singola azione prevista in procedura  
(\* ) figure professionali coinvolte nell'applicazione della procedura  
Legenda:

	<p style="text-align: center;">REGIONE LAZIO AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI</p> <p style="text-align: center;">U.O.S.D. AFFARI GENERALI E LEGALI DIRIGENTE: DOTT. ROBERTO LONGARI</p>	
	<p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLLO OPERATIVO</b> <b>SOSTEGNO AGLI OPERATORI VITTIME DI EPISODI DI</b> <b>VIOLENZA/AGGRESSIONE</b></p>	<p>Rev.0 del 10/10/2017</p> <p>Pag.4 di 5</p>

R= Responsabile; C= Coinvolto/collabora; I= Informato

## 7. MODALITÀ OPERATIVE

L'operatore sanitario (medico, infermiere od altro professionista coinvolto nell'evento avverso o che sia venuto a conoscenza di un evento avverso) ha l'obbligo di comunicare tempestivamente quanto accaduto.

### 7.1. Segnalazione dell'evento aggressivo.

A prescindere dalla natura e gravità del danno, l'operatore vittima di episodio aggressivo deve tempestivamente segnalare l'evento al Responsabile della struttura di assegnazione, il quale provvederà ad inoltrare immediatamente la segnalazione alla Direzione Medica Ospedaliera (per le strutture ospedaliere), oppure (per le strutture non ospedaliere) al Distretto di riferimento, o al Dipartimento di Prevenzione, o al DSM, e per conoscenza, alla Direzione Sanitaria ed alla UO Medicina Legale, tramite la compilazione, in tutte le sue parti, dell'apposita scheda di segnalazione, (Allegato 1).

Inoltre l'operatore, a seguito dell'atto aggressivo, sia che abbia subito un danno fisico sia che non abbia subito alcun danno specificatamente fisico ma accusi una seria problematica psicologica, è tenuto a recarsi al Pronto Soccorso per gli accertamenti clinici e l'apertura della pratica infortunistica.

La suddetta, con relativa denuncia all'INAIL segue l'iter descritto nella "Procedura per la gestione degli infortuni e delle malattie professionali occorsi ai lavoratori", redatta dal SPP ed allegata al presente protocollo.

Sarà altresì, cura dell'operatore stesso, valutare con gli agenti presenti presso il posto di Polizia all'interno del Pronto Soccorso, l'opportunità o meno di inoltrare denuncia alle autorità competenti.

Il Direttore della Direzione Medico Ospedaliera, del Distretto o Dipartimento di riferimento o suo delegato, informato dell'evento, comunica tempestivamente l'accaduto e trasmette la scheda di segnalazione, già compilata dall'operatore che ha subito l'aggressione, unitamente all'eventuale referto di PS e al primo certificato medico di infortunio sul lavoro, al Servizio di Psicologia ospedaliero. La scheda è altresì trasmessa, a cura degli stessi soggetti, al Risk Manager, che può avviare una procedura di audit interno.

### 7.2 Valutazione psicologica.

Il Servizio di Psicologia ospedaliero, accoglie la scheda di segnalazione dell'evento e la relativa documentazione annessa, si rende disponibile ad eseguire una consulenza psicologica al fine di effettuare tempestiva diagnosi e conseguente valutazione, in modo da valutare, in tempi brevi dall'occorso, lo stato di salute dell'operatore aggredito al fine di accertare lo stato dello stesso e le possibili conseguenze sul soggetto.

	<p>REGIONE LAZIO AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI</p> <p>U.O.S.D. AFFARI GENERALI E LEGALI DIRIGENTE: DOTT. ROBERTO LONGARI</p>	
	<p><b>PROTOCOLLO OPERATIVO</b> <b>SOSTEGNO AGLI OPERATORI VITTIME DI EPISODI DI</b> <b>VIOLENZA/AGGRESSIONE</b></p>	<p>Rev.0 del 10/10/2017</p> <p>Pag.5 di 5</p>

Gli psicologi si riservano di chiedere, la consulenza di uno psichiatra qualora se ne ravvisi la necessità e redigono una relazione clinica che verrà trasmessa contestualmente al Direttore della Direzione Medico Ospedaliera ed al Responsabile del Risk Management.

### 7.3 Gestione dell'evento aggressivo configurabile come Evento Sentinella.

Alla recezione della scheda di segnalazione dell'evento, la UOSD Risk Management e Qualità, analizzate le informazioni in esse contenute con particolare attenzione alla tipologia e all'esito dell'aggressione valuta la possibilità che possa trattarsi di un evento configurabile come Evento Sentinella.

In ogni caso, deve trasmettere esaustive informazioni alla UOSD Affari Generali e Legali su richiesta delle singole UOSD, per gli adempimenti di competenza (es. richiesta risarcimento danni), chiedendo eventuale consulenza sul caso, laddove necessario, al Medico Legale.

### 7.4 Monitoraggio successivo all'analisi dell'episodio di violenza a danno dell'operatore.

Il monitoraggio delle azioni di miglioramento previste a seguito dell'analisi dell'evento. Il SPP effettua il monitoraggio delle azioni di miglioramento relative all'analisi dell'accaduto per quanto di pertinenza.

Il flusso degli episodi di violenza a danno degli operatori ed il monitoraggio delle azioni di miglioramento, a prescindere dalla loro tipologia o gravità, confluiscono in un data base definito "Registro eventi aggressivi a danno operatori".

## 8. INDICATORI

Istituzione del registro dedicato degli eventi di violenza a danno degli operatori (n.eventi riportati nel registro/anno e n. schede di segnalazione pervenute/anno).

## 9. REVISIONE

La revisione del presente protocollo dovrà essere attuata a cadenza biennale e in concomitanza di emissione di nuove indicazioni istituzionali, nazionali e/o regionali e a cambiamenti organizzativi e gestionali nell'ambito dell'azienda a cura della UOSD Affari Generali e Legali.

	<b>REGIONE LAZIO</b> <b>AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI</b>  U.O.S.D. AFFARI GENERALI E LEGALI DIRIGENTE: DOTT. ROBERTO LONGARI	
	<b>ALLEGATO 1</b>	Rev.0 del 10/10/2017 Pag.1 di 5

**SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI EVENTI AGGRESSIVI**

Cognome e nome \_\_\_\_\_

Data dell'accadimento \_\_\_\_\_ Recapito telefonico \_\_\_\_\_

Tipologia dell'aggressione subita:

<input type="checkbox"/> Aggressione fisica "AF" <input type="checkbox"/> Aggressione verbale violenta "VV" <input type="checkbox"/> Aggressione verbale lieve e continuativa "VL" <input type="checkbox"/> Attenzione sessuale indesiderata "AS"
--

Luogo dell'aggressione subita:

- Presidio ospedaliero
- Distretto
- Territorio
- Altro

Dove è avvenuta l'aggressione?

- Nel mio posto di lavoro abituale (reparto ospedaliero, ambulatorio ospedaliero, ambulatorio territoriale, ecc.);
- Nelle aree comuni dell'azienda (atri, corridoi, ecc.);
- Nelle aree di sosta (sale d'attesa, macchine caffè);
- Nelle aree di parcheggio dell'azienda;
- Sul territorio (visite domiciliari, sopralluoghi, ispezioni).

Specificare il reparto, servizio, ecc. ove è avvenuta l'aggressione \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Giorno della settimana in cui si è verificata l'aggressione \_\_\_\_\_

Ora dell'aggressione \_\_\_\_\_

L'aggressione è avvenuta:

- All'inizio del turno di lavoro;
- Nell'orario centrale del turno di lavoro;
- Alla fine del turno di lavoro.

**BREVE RIASSUNTO DEL FATTO ACCADUTO**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- Si è recato al DEA/Pronto Soccorso?    SI  NO
- Se non si è recato al DEA/Pronto Soccorso, perché non lo ha fatto?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- E' stato ricoverato?    SI  NO

	<b>REGIONE LAZIO</b> <b>AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI</b>  U.O.S.D. AFFARI GENERALI E LEGALI DIRIGENTE: DOTT. ROBERTO LONGARI	
	<b>ALLEGATO 1</b>	Rev.0 del 10/10/2017 Pag.2 di 5

➤ Con quale diagnosi è stato dimesso?

---



---

➤ Con quanti giorni di prognosi?

➤ Aveva incontrato in precedenza il suo aggressore? SI  NO

➤ Se aveva già incontrato il suo aggressore, nei precedenti incontri aveva notato segnali di un possibile comportamento aggressivo? Se si, descrivere l'evento precedente.

---



---

➤ Ha denunciato il fatto all'Autorità di P.S.? SI  NO

**NEL CASO DI AGGRESSIONE DURANTE L'ATTIVITA' LAVORATIVA DA PARTE DI PERSONALE NON DIPENDENTE DELL'AZIENDA SANITARIA:**

Chi è l'aggressore?			
<input type="checkbox"/> Uomo	<input type="checkbox"/> Donna	<input type="checkbox"/> Entrambi	
<input type="checkbox"/> Paziente Ricoverato	<input type="checkbox"/> Utente ambulatoriale	<input type="checkbox"/> Parente, o accompagnatore del paziente	<input type="checkbox"/> Visitatore

**NEL CASO DI AGGRESSIONE DURANTE L'ATTIVITA' LAVORATIVA DA PARTE DI PERSONALE DIPENDENTE DELL'AZIENDA SANITARIA:**

Chi è l'aggressore?		
<input type="checkbox"/> Uomo	<input type="checkbox"/> Donna	<input type="checkbox"/> Entrambi
<input type="checkbox"/> Collega	<input type="checkbox"/> Superiore	<input type="checkbox"/> Entrambi
Eventuali osservazioni in merito:		
<hr/>		
<hr/>		

**INFORMATIVA SULLA RISERVATEZZA DEI DATI:**

Desideriamo informarLa che il D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Dichiaro di avere ricevuto completa informativa ai sensi dell'art. 13 D.L.gs. 196/2003 e di avere preso atto dei diritti di cui all'art. 7 del D.L.gs medesimo "Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti", ed esprimo il mio consenso al trattamento ed alla comunicazione dei dati qualificati come personali e sensibili, per le finalità e per la durata previste dalla normativa vigente.

Data \_\_\_\_\_

Il lavoratore \_\_\_\_\_