

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI Direttore UOSD Risk Management e Qualità Dr.ssa Manuela Serva		
	PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI	Rev.3 del 19/12/18	
		PG RMQA8	

INDICE

1. PREMESSA.....	2
2. OBIETTIVO	4
3. AMBITI DI APPLICAZIONE.....	4
4. AMBITI DI APPLICAZIONE.....	5
5. DEFINIZIONI.....	5
6. RESPONSABILITÀ.....	5
6.1MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ	6
7. MODALITÀ OPERATIVE.....	6
8. INDICATORI	9
9. REVISIONE	9
10. FLUSSI DI DISTRIBUZIONE.....	10
11. RIFERIMENTI	10

DATA	REVISIONE	REDATTO	VERIFICATO DIRETTORE	APPROVATO DSA
10/12/2014 (Emissione)	Rev.0	Risk Manager	UOC DMO UOC AA.GG UOC SAPS UOC SPDC Responsabile CTR Coordinatore SPDC	Direzione Sanitaria Aziendale
22/07/2015	Rev.1	GdL	_____ Dott.ssa M. Serva	_____ Dott.ssa M. Colombo

REVISIONE	DATA	REDATTO	VERIFICATO COORDINATORE DEL G.D.L.	VERIFICA DI QUALITÀ DIRETTORE RMQ	APPROVATO
Rev.2	05/07/2017	GdL	_____	_____ Dott.ssa M. Serva	_____ Dott. P. Anibaldi
Rev 3	19/12/18	GdL	_____	_____ Dott.ssa M. Serva	_____ Dott. V. Rea

Gruppo di Lavoro (GdL)

Coordinatore: RSPP Ing. Erminio Pace

Dott. Vittorio Falchetti Ballerani Responsabile Dip. Aziendale delle Professioni Sanitarie

Dott. Roberto Longari Dirigente UOSD Affari Generali e Legali

Dott. Marino Formichetti Resp.le UOS Sviluppo Competenze e Formazione

Ing. Roberto Campogiani UOC Tecnico Patrimoniale

Dott.^{ssa} Rita Bonfini Bed Manager

Dott.^{ssa} Paola Del Bufalo Coordinatore Medici Competenti

Dott.^{ssa} Manuela Serva Clinical Risk Manager

	<p>REGIONE LAZIO AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI Direttore UOSD Risk Management e Qualità Dr.ssa Manuela Serva</p>		
	<p>PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI</p>	<p>Rev.3 del 19/12/18</p>	<p>Pag. 2 di 10</p>

PREMESSA

Nel corso dell'attività lavorativa gli operatori sanitari delle strutture ospedaliere e territoriali sono esposti a numerosi fattori che possono essere dannosi sia per la salute sia per la sicurezza.

Tra questi assume particolare rilevanza il rischio di affrontare un'esperienza di violenza che può consistere in aggressione, omicidio o altro evento criminoso risultante in lesioni personali importanti o morte.

Una classica definizione psicosociale dell'*aggression* ha sottolineato gli aspetti di intenzionalità del comportamento orientato al fare del male a qualcuno e di evitamento da parte del target. Successivamente è stata enfatizzata la possibilità di utilizzare il comportamento aggressivo in modo strumentale, ovvero come mezzo per raggiungere un determinato scopo e di includere in questo anche l'uso di minacce.

Il National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) definisce la violenza nel posto di lavoro come "ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro".

Gli atti di violenza consistono nella maggior parte dei casi in eventi con esito non severo, ossia aggressione o tentativo di aggressione, fisica o verbale, quale quella realizzata con uso di un linguaggio offensivo.

I medici, gli infermieri e gli operatori sociosanitari sono a rischio più alto di atti di violenza in quanto sono a contatto diretto con il paziente e devono gestire rapporti caratterizzati da una condizione di forte emotività sia da parte del paziente stesso che dei familiari, che si trovano in un stato di vulnerabilità, frustrazione o perdita di controllo.

Episodi di violenza contro operatori sanitari sono considerati eventi sentinella in quanto segnali della presenza nell'ambiente di lavoro di situazioni di rischio o di vulnerabilità che richiedono l'adozione di opportune misure di prevenzione protezione dei lavoratori.

La programmazione e implementazione di misure (strutturali e organizzative) che consentono la riduzione del rischio di comportamenti aggressivi e di atti di violenza contro gli operatori sanitari si realizza a partire dall'acquisizione di conoscenze e competenze da parte degli operatori per valutare, prevenire e gestire tali eventi.

Il comportamento violento avviene spesso secondo una progressione che, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, può arrivare fino a gesti estremi quali l'omicidio.

La conoscenza di tale progressione può consentire al personale di comprendere quanto accade e interrompere il corso degli eventi.

In relazione al crescente incremento del fenomeno, la Regione Lazio ha emanato delle Linee Guida regionali nel 2018 per la gestione di questa problematica, cui questa procedura intende rifarsi integralmente.

Gli eventi di violenza a danno degli operatori sanitari si verificano più frequentemente nelle aree specificatamente indicate nel Documento di Valutazione del Rischio Aggressioni di cui al D.lgs. 81/08.

Fatti salvi casi limitati e specifici, gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari sono da considerarsi reati e, come tali, vanno perseguiti;

La definizione numerica del problema è piuttosto complessa in quanto con la definizione di "violenza sul lavoro" si intendono dal comportamento incivile, alla mancanza di rispetto, fino agli insulti e all'aggressione fisica (compresa la tentata aggressione fisica) con esiti variabili.



	<p style="text-align: center;">REGIONE LAZIO AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI Direttore UOSD Risk Management e Qualità Dr.ssa Manuela Serva</p>		
	<p style="text-align: center;">PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI</p>	<p>Rev.3 del 19/12/18</p>	<p>Pag. 3 di 10</p>

Concorrono all'incremento degli atti di violenza:

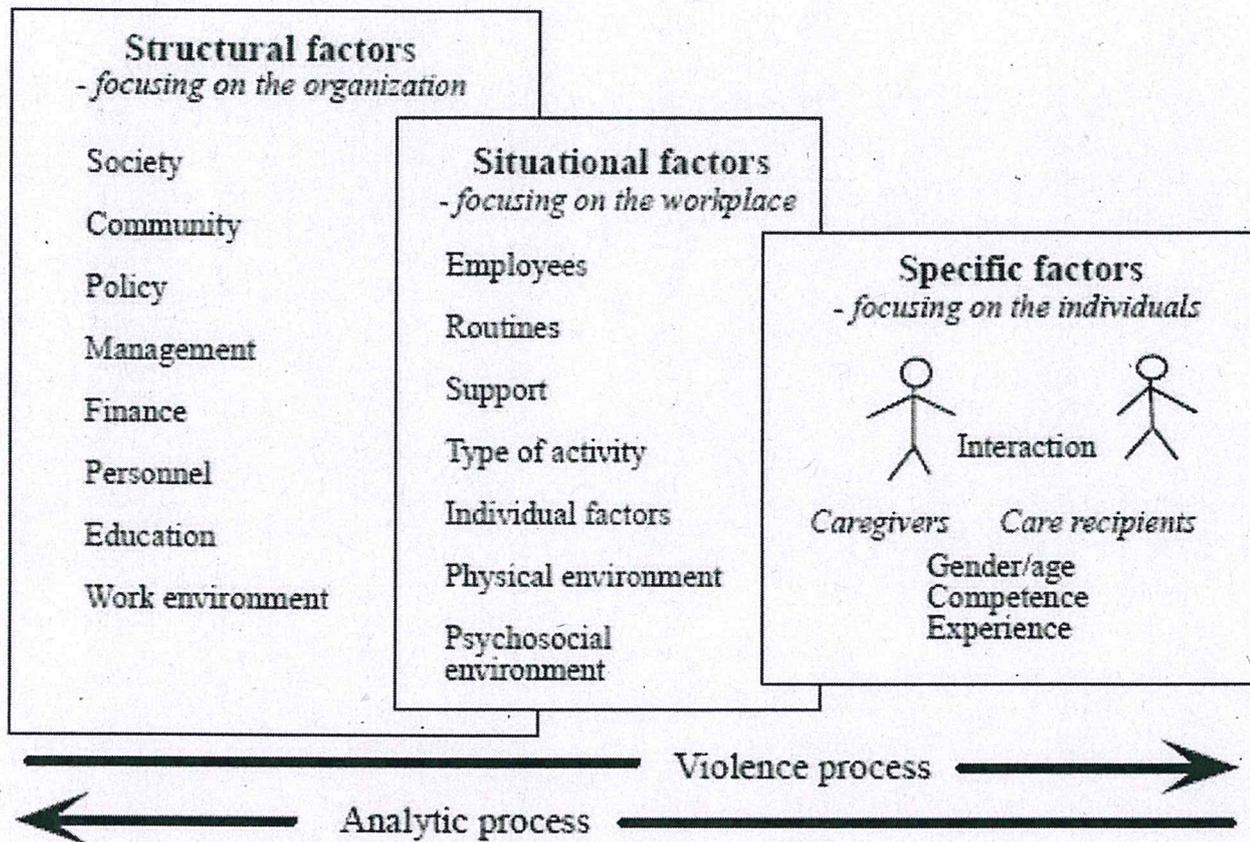
- la diffusione dell'abuso di alcool e droga;
- l'aumento delle patologie con disturbi psichiatrici acuti e cronici;
- l'accesso senza restrizione di visitatori presso ospedali e strutture ambulatoriali;
- lunghe attese nelle zone di emergenza o nelle aree cliniche, con possibilità di favorire nei pazienti o accompagnatori uno stato di frustrazione per l'impossibilità di ottenere subito le prestazioni richieste;
- ridotto numero di personale durante alcuni momenti di maggiore attività (trasporto pazienti, visite, esami diagnostici);
- presenza di un solo operatore a contatto con il paziente durante visite, esami, trattamenti o gestione dell'assistenza in luoghi dislocati sul territorio ed isolati, quali i presidi territoriali di emergenza o continuità assistenziale, in assenza di telefono o di altri mezzi di segnalazione e allarme;
- mancanza di formazione del personale nel riconoscimento e controllo dei comportamenti ostili e aggressivi;
- scarsa illuminazione delle aree di parcheggio e delle strutture.

I fattori di rischio variano da struttura a struttura, dipendendo da tipologia di utenza, di servizi erogati, ubicazione, dimensione.

Numerosi sono i fattori cui far risalire gli atti di violenza diretti contro gli operatori delle strutture sanitarie. Dai dati desunti dalla letteratura si identificano i fattori di rischio per i comportamenti violenti nei servizi sanitari, come di seguito indicato:

1. Fattori specifici (caratteristiche individuali):
 - Genere
 - Età
 - Livello di educazione/scolarità
 - Esperienze precedenti
 - Interazione tra le due parti (paziente vs. operatore)
2. Fattori di contesto (caratteristiche dell'ambiente lavorativo):
 - Lavoratori
 - Attività svolte
 - Ambiente fisico
 - Ambiente psicosociale (e supporto psicosociale ricevuto)
3. Fattori strutturali (caratteristiche dell'organizzazione):
 - Management dell'organizzazione (direzione e controllo)
 - Policy di riferimento
 - Fonti di finanziamento
 - Ambiente fisico e psicosociale
 - Personale
 - Educazione e training degli operatori





La contestualizzazione delle strategie di gestione deve tener conto degli specifici ambiti operativi, che si caratterizzano a seconda del grado di esposizione a dinamiche relazionali potenzialmente connotate da aspetti di aggressività da parte di utenti portatori di disagio psicosociale. Episodi di violenza contro operatori sanitari sono considerati eventi sentinella in quanto segnali della presenza nell'ambiente di lavoro di situazioni di rischio o di vulnerabilità che richiedono l'adozione di opportune misure di prevenzione e protezione dei lavoratori.

EPIDEMIOLOGIA

Dal 2011 la Regione Lazio dispone di un Portale su cui tutte le strutture del Sistema Sanitario Regionale caricano i dati relativi agli eventi avversi.

Sono quindi stati analizzati tutti i dati sui casi caricati dal 2012 al 2017.

- Sono stati eliminati gli eventi relativi alle aggressioni da operatore sanitario ad altro operatore sanitario;
- Sono stati selezionati i casi accorpando quelli segnalati più volte;
- Sono stati classificati come Near Miss (NM) gli eventi non classificati come Eventi Sentinella (ES) che riportavano in esito "nessun danno";
- Sono stati classificati come Evento Avverso (EA) i casi non classificati come ES con esito danno di qualunque entità;
- Sono stati riclassificati come EA i casi inseriti NM che riportavano come esito "danno lieve";
- Quando possibile, sulla base di quanto contenuto nel campo "Descrizione dell'evento", sono state riclassificate le strutture di accadimento.

	REGIONE LAZIO AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI Direttore UOSD Risk Management e Qualità Dr.ssa Manuela Serva		
	PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI	Rev.3 del 19/12/18	Pag. 5 di 10
		PG RMQA8	

RILEVAZIONI UOSD RISK MANAGEMENT
Sintesi dati relativi all'Incident Reporting
Eventi avversi Aggressione Operatori Anni 2016 -2017 -2018

Anno	N.	Tipo	U.O.	Lesioni	Evento Sentinella
2016	0	=====	=====	=====	=====
2017	3	Aggressione Medico	MALATTIE INFETTIVE	SI	SI
		Aggressione Coord	GERIMED	SI	SI
		Aggressione Verbale	LONG SURGERY	NO	NO
2018	2	Aggressione Verbale	SPDC	NO	NO
		Aggressione Verbale	SPDC	NO	NO

OBIETTIVI

- Elaborare un Programma di Prevenzione degli atti di Violenza a danno degli operatori sanitari (PPV);
- Programmare e implementare misure strutturali procedurali e organizzative che consentano la riduzione del rischio di comportamenti aggressivi e atti di violenza contro gli operatori sanitari;
- Diffondere una politica di tolleranza zero verso qualsiasi atto di violenza (fisica e/o verbale) e assicurarsi che operatori, pazienti, visitatori siano a conoscenza di tale politica;
- Acquisire e aumentare conoscenze e competenze da parte degli operatori per valutare, prevenire e gestire tali eventi;
- Incoraggiare il personale a segnalare gli episodi subiti;
- Supportare le vittime di tali episodi con adeguata assistenza legale e psicologica.

[Handwritten mark]

	REGIONE LAZIO AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI Direttore UOSD Risk Management e Qualità Dr.ssa Manuela Serva		
	PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI	Rev.3 del 19/12/18	Pag. 6 di 10

AMBITI DI APPLICAZIONE

- Dove:** In tutte le strutture sanitarie ospedaliere e territoriali, con priorità per le attività considerate a più alto rischio, aree di emergenza, Servizi psichiatrici, Sert, Continuità Assistenziale, Servizi di Geriatria, Operatori addetti ad attività ispettiva sul territorio, nonché quelle individuate nel contesto di una specifica organizzazione sanitaria a seguito dell'analisi dei rischi effettuata.
- A Chi:** Tutti gli operatori coinvolti in processi assistenziali rivolti alla persona (medici, infermieri, psicologi, operatori socio-sanitari, assistenti sociali, servizi di front office, Servizi Ispettivi e Servizi di vigilanza).
- Quando:** Durante l'erogazione di prestazioni ed interventi socio-sanitari.

Tutti i pazienti che accedono alle strutture sanitarie della ASL Rieti.

DEFINIZIONI

- **CRM** Clinica Risk Manager;
- **CSM** Centro Salute Mentale;
- **DVR** Documento di Valutazione del Rischio
- **PPV** Programma di Prevenzione degli atti di Violenza.
- **PS** Pronto Soccorso
- **SPDC** Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura.
- **SPP** Servizio di Prevenzione e Protezione.
- **Aggressione:** azione violenta di una o più persone che può racchiudere gli elementi costitutivi di diversi tipi di reato, a seconda del modo e 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 incluse le minacce verbali, gli atteggiamenti corporali minacciosi e le minacce scritte.
- **Utenti:** l'insieme di tutte le persone assistite dall'ASL, 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 rappresenta una sintesi di diversi approcci è quella del National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) che definisce la violenza nel posto di lavoro come: *"ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro"*.
- **Contenzione meccanica:** può essere definita come l'insieme dei mezzi fisici e ambientali che, in una qualche maniera, limitano la capacità di movimento di un individuo. È realizzata attraverso dispositivi meccanici applicati al corpo e nello spazio circostante la persona, secondo specifiche procedure ed utilizzando definiti sistemi di monitoraggio dell'evento, a tutela del paziente e dell'operatore. Si tratta di un atto sanitario-assistenziale eccezionale, che deve essere disposto dal medico ed eseguito dagli infermieri secondo le specifiche linee guida definite, da utilizzarsi soltanto quando precedenti interventi di contenimento ambientale, relazionale o farmacologico siano falliti o non siano possibili.

[Handwritten mark]

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI Direttore UOSD Risk Management e Qualità Dr.ssa Manuela Serva			
	PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI		Rev.3 del 19/12/18	Pag. 7 di 10 PG RMQA8

MATRICE DELLE RESPONSABILITA'

Attività Personale	Clinical Risk Manager	Responsabili UOC/Servizi	Tutti gli Operatori Aziendali	RSPP	GdL	UOC Tecnico Patrimoniale	Bad Manager DMO
Elaborazione Piano annuale per la Prevenzione delle aggressioni degli atti di Violenza a danno degli operatori sanitari, da trasmettere alla Direzione Generale per la sua validazione e approvazione	C	I	I	C	R	C	C
Audit periodici e a seguito di eventi sentinella finalizzati all'individuazione e all'aggiornamento delle misure strutturali procedurali e organizzative e alla proposta di piani di miglioramento delle condizioni lavorative del personale sanitario. Detti Audit consentono di verificare la piena applicazione delle procedure, del PPV e la reale implementazione delle misure strutturali procedurali e organizzative pianificate.	R	C	C	I	I	I	I
Raccoglie esamina e comunica i dati relativi agli episodi di violenza verificatisi nelle strutture aziendali	R	I	I	C	C	I	I
Aggiornamento del DVR aggressioni in conformità alle Linee Guida Regionali con individuazione delle misure strutturali procedurali e organizzative da implementare	I	C	I	R	I	C	I
Implementazione delle misure strutturali procedurali e organizzative individuate nel DVR aggressione e attraverso Audit Clinici	I	I	I	I	I	R	I
Vigilanza sull'applicazione delle procedure	C	R	C	C	C	I	I

Legenda

C: Coinvolto, I: Informato, R: Responsabile



 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI Direttore UOSD Risk Management e Qualità Dr.ssa Manuela Serva		
	PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI	Rev.3 del 19/12/18	Pag. 8 di 10 PG RMQA8

MODALITÀ OPERATIVE

La prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari richiede che l'organizzazione sanitaria identifichi i fattori di rischio per la sicurezza del personale e ponga in essere le strategie ritenute più opportune. A tal fine le strutture sanitarie devono mettere in atto interventi di prevenzione della violenza che comprendano almeno le azioni di seguito riportate. In questo senso occorre gestire gli episodi di violenza in applicazione al Protocollo Operativo "Sostegno agli operatori vittime di episodi violenza/aggressione" del 10/10/2017."

Explicitazione dell'impegno Programmatico del Management attraverso un Piano di Prevenzione degli atti di Violenza a danno degli operatori sanitari

Ciascuna struttura sanitaria deve esplicitare il proprio impegno programmatico, con la finalità di:

- Diffondere una cultura di disponibilità, accoglienza e comunicazione all'interno dell'organizzazione verso gli utenti;
- Promuovere forme di collaborazione con soggetti che possono fornire un valido supporto per identificare le strategie atte ad eliminare o attenuare la violenza nei servizi sanitari;
- Dare rilievo alle scelte strutturali e organizzative effettuate dalla direzione per la sicurezza dei operatori e degli utenti.
- Assegnare le responsabilità e le risorse per la gestione degli interventi di prevenzione.
- Prevedere corretta applicazione del percorso aziendale di gestione degli episodi di violenza in applicazione al Protocollo Operativo "Sostegno agli operatori vittime di episodi violenza/aggressione" del 10/10/2017.
- Prevedere un percorso aziendale di gestione degli episodi di violenza e l'explicitazione dei soggetti interessati (referente per la gestione del rischio, medicina legale, ecc..).
- Fornire al personale coinvolto le informazioni sulle procedure previste in caso di violenza subita e sulle forme di assistenza disponibili.
- Promuovere la realizzazione e applicazione di adeguate procedure relative al supporto (legale amministrativo medico-legale e psicologico) per gli operatori che subiscono episodi di violenza.

È istituito un **Gruppo di Lavoro** per favorire il processo di integrazione fra le diverse funzioni interessate; il gruppo di lavoro sarà rimodulabile secondo le diverse criticità rilevate al fine di consentire l'individuazione e l'implementazione delle azioni e delle misure necessarie a garantire l'efficacia del programma.

Il Gruppo di Lavoro deve prevedere la presenza almeno delle seguenti funzioni aziendali:

RSPD con funzioni di coordinamento del GdL
 Responsabile Dip. Aziendale delle Professioni Sanitarie
 Dirigente UOSD Affari Generali e Legali
 Resp.le UOS Sviluppo Competenze e Formazione
 UOC Tecnico Patrimoniale
 Bed Manager
 Coordinatore Medici Competenti
 Clinical Risk Manager

Handwritten mark

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI Direttore UOSD Risk Management e Qualità Dr.ssa Manuela Serva	
	PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI	Rev.3 del 19/12/18

I compiti del Gruppo di Lavoro sono:

- Propone il PPV, coordinato dal RSPP, da inviare alla Direzione Strategica per la successiva validazione.
- Esamina i dati relativi agli episodi di violenza verificatisi nella struttura con incontri almeno annuale prevedendo altresì incontri straordinari per eventi di particolare gravità.
- Revisione della Procedura specifica in aderenza alle indicazioni Regionali ed altre normative specifiche.

Analisi del contesto lavorativo

L'analisi del contesto lavorativo mira ad individuare quei fattori di rischio, esistenti o potenziali, che aumentano le probabilità di occorrenza di episodi di violenza.

La valutazione del rischio specifico verrà aggiornata da parte del Servizio di Prevenzione e Protezione in conformità alle Linee Guida della Regione Lazio.

Formazione del Personale

I lavoratori devono essere costantemente informati attraverso la consultazione delle procedure e dei documenti presenti sul sito aziendale.

Deve essere garantita una formazione sul tema ed inserita nei piani formativi annuali, secondo le indicazioni del Gruppo di Lavoro, in funzione delle maggiori criticità emerse, realizzato secondo le modalità aziendali ritenute congrue e inserita nel PPV annuale.

Monitoraggio degli eventi sentinella

Il Sistema Nazionale di Monitoraggio degli Errori in Sanità (SIMES) prevede l'evento sentinella "Atti di violenza a danno di operatore", al verificarsi di tale evento deve essere segnalato all'Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale secondo le procedure previste.

Su tali eventi la UOSD Clinical Risk Management e Qualità effettuerà tutte le indagini conoscitive (Audit e altro) finalizzate alla individuazione delle criticità di contesto, organizzative, strutturali, etc..., utili a definire i successivi piani di miglioramento, curandone il monitoraggio.

INDICATORI

La buona applicazione della procedura sarà monitorata mediante la misura dei seguenti indicatori:

- N. incident reporting relativi ad eventi aggressioni/ N. eventi di aggressione valore atteso 100%

Si pone l'indicatore a carico della UOSD Risk Management.

REVISIONE

La revisione della procedura dovrà essere attuata in concomitanza di emissione di nuove indicazioni istituzionali, nazionali e/o regionali e a cambiamenti organizzativi e gestionali nell'ambito dell'azienda.

 SETTIMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI Direttore UOSD Risk Management e Qualità Dr.ssa Manuela Serva	 REGIONE LAZIO	
	PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI	Rev.3 del 19/12/18	Pag. 10 di 10 PG RMA8

FLUSSI DI DISTRIBUZIONE

La presente procedura è diffusa a tutti i responsabili delle UU.OO. coinvolte che devono diffonderne la conoscenza a tutti gli operatori delle UU.OO. La procedura è pubblicata sull'intranet aziendale, area documentazione Clinical Risk Management.

RIFERIMENTI

RIFERIMENTI INTERNI

- Allegato n. 1 Elementi di strategia comportamentale da attuare con il paziente agitato per tutti gli operatori per la prevenzione degli infortuni.

RIFERIMENTI ESTERNI

- Ministero della Salute, Raccomandazione n.8, novembre 2007.
- Best practice, Contenzione fisica, vol. 6.,2002 DSM – DITRA – MCQ : La contenzione fisica in Ospedale – Evidence Based Guideline. A.O. Ospedale Niguarda Ca Granda. Milano. 2006.
- Raccomandazione per la prevenzione della violenza a danno degli operatori sanitari', Regione Emilia-Romagna 2010.
- Prevenzione e gestione degli atti di violenza nei confronti del personale infermieristico – IPASVI Ferrara 2012.
- Documento di indirizzo sulla prevenzione e la gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari di cui alla Determinazione della Regione Lazio del 25 ottobre 2018, n. G13505

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE RIETI Direttore UOSD Risk Management e Qualità Dr.ssa Manuela Serva		
	ELEMENTI DI STRATEGIA COMPORTAMENTALE DA ATTUARE CON IL PAZIENTE AGITATO PER LA PREVENZIONE DI AGGRESSIONI E INFORTUNI.	Rev.3 del 19/12/18	Pag. 1 di 1

- Usare un tono di voce basso, rivolgersi direttamente all'utente senza guardarlo fisso negli occhi (sfida!) ed usando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile, con frasi brevi.
- E' sempre opportuno presentarsi con nome e qualifica professionale;
- Posizionarsi a fianco del paziente con un asse di circa 30°: la superficie esposta a colpi è minore; inoltre si comunica più disponibilità al dialogo;
- Modulazione della distanza dal paziente, secondo i principi della prossemica: distanza "di sicurezza" 1,5 mt.;
- Disponibilità di Via di Fuga' l'operatore deve sempre evitare di posizionarsi con le spalle al muro o in un angolo, ad es. tra scrivania e muro, ecc..;
- 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 aperte e ben visibili, evitando di incrociare le braccia e le gambe;
- Non raccogliere atteggiamenti di provocazione/sfida, quanto piuttosto fornire spiegazioni oggettive e comprensibili riguardo ciò che sta avvenendo, evitando giudizi, sarcasmo, squalifiche;
- Mostrare disponibilità all'ascolto, raccogliendo le parole del paziente e riutilizzandole;
- Cercare di rispondere all'esigenza immediata proposta dal paziente, senza spostare il discorso su altri temi;
- Negoziare con il paziente ponendolo di fronte a scelte alternative; - Corrispondere al codice preferenziale del paziente (geografico, politico, sportivo, alimentare, ecc.);
- Evitare di indossare monili, scarpe aperte, cinture, avere sempre disponibili i dispositivi di protezione individuale (guanti, mascherine);
- Non portare mai con sé oggetti contundenti, taglienti e potenzialmente pericolosi (penne, matite, oggetti appuntiti o taglienti, ecc...);
- Evitare di rimanere da solo con il paziente; qualora il paziente richieda di parlare con uno specifico operatore, accettare facendo in modo che, in caso di emergenza, altri possano comunque intervenire.

W