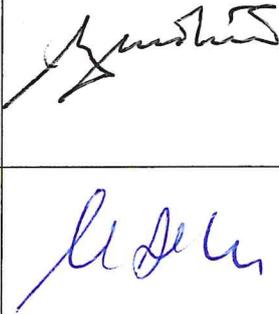


 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA PER PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI	P/110/32/2021 Rev. 1 Del 06/12/2021 Pag. 1 di 12

U.O.C. RISK MANAGEMENT, QUALITA' E AUDIT CLINICO

PROPOSTO	FIRMA	APPROVATO	FIRMA
Resp. SPP Dott.ssa L. Fieno UOC Risk Management Dott. V. Falchetti Ballerani UOC Tecnico Patrimoniale Dott. A. Germolè		U.O.C. Risk Management, Qualità e Audit Clinico Dott. Maurizio Musolino Direzione Sanitaria Dott.ssa Assunta De Luca	
<i>Il presente documento è esclusivamente per uso interno. Per l'utilizzo esterno occorre chiedere l'autorizzazione alla Direzione Sanitaria.</i>			

Gruppo di lavoro:

Dott. A. Boncompagni UOC Distretto 1
 Dott. G. D'Agostino UOC Distretto 2
 Dott.ssa S. Nobili UOC Risk Management
 Dott. M. Angelucci UOC DMO

STATO DELLE REVISIONI

DATA	REVISIONE	MOTIVO DEL CAMBIAMENTO
	0	Prima stesura
01/12/2021	1	Revisione periodica

 <small>SISTEMA SANITARIO REGIONALE</small> ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA PER PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI	P/110/32/2021 Rev. 1 Del 06/12/2021 Pag. 2 di 12

INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO.....	3
3. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
4. MODALITA' OPERATIVE.....	3
5. DIAGRAMMA DI FLUSSO.....	9
6. MATRICE DI RESPONSABILITA'.....	10
7. FORMAZIONE.....	11
8. MONITORAGGIO E APPLICAZIONE DEL DOCUMENTO.....	11
9. MODALITA' DI DIFFUSIONE.....	11
10. MODALITA' DI AGGIORNAMENTO.....	12
11. BIBLIOGRAFIA, SITOGRAFIA, NORMATIVA.....	12

Allegato 1. Modello di Scheda di Segnalazione Aggressioni (SSA)

Allegato 2. Modello di Scheda di Segnalazione Aggressioni (SSA) (mod.2)

Allegato 3. Modello di materiale informativo da distribuire e/o affiggere nelle strutture

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA PER PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI	P/110/32/2021 Rev. 1 Del 06/12/2021 <hr/> Pag. 3 di 12

1. PREMESSA

La violenza sul luogo di lavoro è da sempre un problema diffuso che coinvolge gli operatori sanitari che possono subire atti di violenza, nel corso della loro attività lavorativa, sia nelle sedi ospedaliere che nell'ambito delle attività territoriali.

Nel 2007 il Ministero della Salute ha emanato una specifica raccomandazione sull'argomento e ha inserito gli "atti di violenza a danno di operatore" fra gli Eventi Sentinella (ES) che devono essere segnalati attraverso il flusso SIMES.

L'OMS sottolinea che gli operatori sanitari sono ad alto rischio di violenza in tutto il mondo, di questi dall'8% al 38% nel corso della propria carriera subiranno violenze fisiche.

Nella crisi determinata dalla pandemia COVID-19, la carenza di personale, i limiti organizzativi e le crescenti tensioni sociali sembra abbiano provocato un aumento del livello di violenza contro gli esercenti le professioni sanitarie. Gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari rappresentano un problema di sicurezza del lavoro che va affrontato secondo quanto previsto dal D.Lgs. 81 del 9 Aprile 2008 e ss.mm.ii.

Fatti salvi i casi limitati specifici, gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari sono da considerarsi come reati e, come tali vanno perseguiti. Gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari si presentano con un ampio spettro di eventi e con alta variabilità in merito alla prevedibilità e prevenibilità e quindi risultando difficilmente quantificabili.

Allo stato attuale non è facile definire il fenomeno a causa delle sue molteplici dimensioni ed altresì per la genericità del termine. Una delle definizioni più accreditate è quella proposta dal National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) che definisce la violenza sul posto di lavoro come: "atti violenti (compresa l'aggressione fisica o la tentata aggressione) diretti nei confronti di persone al lavoro o in servizio". Per gli scopi della presente procedura sono considerati atti di violenza a danno degli operatori sanitari: insulti, minacce e qualsiasi forma di aggressione fisica o psicologica praticate sul lavoro da parte di soggetti esterni all'organizzazione, compresi i pazienti, tali da mettere a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere di un individuo.

Le evidenze disponibili sembrano indicare che il fenomeno degli atti di violenza a danno degli operatori sia maggiormente rilevante nei seguenti setting lavorativi:

1. Servizi di emergenza-urgenza;
2. Strutture psichiatriche ospedaliere e territoriali;
3. Luoghi di attesa;
4. Servizi di geriatria;
5. Continuità assistenziale.

2. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

La procedura ha lo scopo di:

- garantire l'applicazione della Raccomandazione Ministeriale n° 8 del novembre 2007 "Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari";
- implementare le misure che consentono la riduzione dei fattori di rischio strutturali/tecnologici, organizzativi e alle caratteristiche individuali degli operatori, nel caso presenti all'interno delle strutture aziendali;
- aumentare le competenze e la sensibilità degli operatori per valutare, prevenire e gestire tali eventi;

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA PER PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI	P/110/32/2021 Rev. 1 Del 06/12/2021

- 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;
- aumentare le competenze e la sensibilità degli operatori per valutare, prevenire e gestire tali eventi;
- incoraggiare il personale a segnalare prontamente gli episodi subiti ed a suggerire le misure per ridurre il rischio;
- supportare le vittime di tali episodi con adeguata assistenza legale e psicologica.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è destinata a tutti gli operatori coinvolti in processi assistenziali rivolti alla persona: medici, infermieri, psicologi, operatori sociosanitari, assistenti sociali, tecnici sanitari, personale dei servizi di trasporto d'emergenza, studenti e specializzandi, personale di front office, addetti ai servizi di vigilanza, ecc.

Si applica in tutte le strutture ospedaliere e territoriali delle organizzazioni sanitarie e sociosanitarie, pubbliche e private, con priorità per le attività considerate a più alto rischio potenziale quali: aree di emergenza, strutture psichiatriche, servizi di salute mentale e per il trattamento delle dipendenze, servizi di continuità assistenziale, servizi di geriatria.

Si concretizza durante l'erogazione di qualsiasi prestazione o intervento di tipo sociosanitario.

4. MODALITÀ OPERATIVE

Nel Documento del Centro Regionale Rischio Clinico della Regione Lazio, "DOCUMENTO DI INDIRIZZO SULLA PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI", sono state definite tre fasi principali, per le quali sono state individuate specifiche attività ed elaborati degli strumenti di supporto utili alla loro implementazione. Tali attività sono integrate in relazione alle specifiche esigenze delle singole strutture in base alle indicazioni contenute nel Piano Prevenzione Violenza (PPV).

Le tre fasi individuate si pongono in relazione cronologica con l'evento aggressivo e sono:

FASE 1
 Valutazione del rischio
 Elaborazione del PPV
 Misure di prevenzione
 e protezione

FASE 2
 Riconoscimento
 e gestione dei
 comportamenti
 aggressivi

FASE 3
 Supporto alla vittima
 Segnalazione e
 Analisi dell'evento
 Aspetti infortunistici
 e legali

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA PER PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI	P/110/32/2021 Rev. 1 Del 06/12/2021 Pag. 5 di 12

FASE 1 - VALUTAZIONE DEL RISCHIO ED ELABORAZIONE DEL PPV MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE.

Responsabile: Servizio Prevenzione e Protezione Direzione Tecnico-Patrimoniale

In considerazione del PPV, contenuto nello specifico DVR aziendale, gli interventi di prevenzione dovranno includere le seguenti azioni di competenza SPP e UOC T.P.:

■ **Interventi strutturali e/o tecnologici:**

- ✓ Adozione di idonei sistemi di allarme o altri dispositivi di sicurezza e con una adeguata cartellonistica che, nel rispetto della privacy, informi gli utenti;
- ✓ Garanzia che i luoghi di attesa siano confortevoli, con una adeguata dotazione di arredi e che il sistema organizzativo favorisca una adeguata accoglienza;
- ✓ Mantenimento di idonea e sufficiente illuminazione dei locali;
- ✓ Gestione dell'accesso ai locali di lavoro mediante la diffusione di materiale ed informando gli utenti in merito alle regole da seguire.

Deve essere inoltre presente il materiale informativo sulla politica di "tolleranza zero" nei confronti di comportamenti violenti (Allegato 3);

■ **Interventi organizzativi:**

- ✓ Fornire agli utenti informazioni chiare ed esaurienti sulle modalità e tempi di erogazione delle prestazioni sanitarie e ridurre i tempi di attesa;
- ✓ Favorire un clima organizzativo orientato alla riduzione degli episodi di violenza;
- ✓ Diffondere l'utilizzo degli strumenti di segnalazione degli episodi di violenza;
- ✓ Assicurare agli operatori che subiscono atti di violenza il supporto legale ed amministrativo nonché psicologico immediato e, se del caso, un trattamento appropriato per il superamento del trauma subito.
- ✓ Adottare strategie organizzative per garantire una comunicazione efficace con gli utenti che tenga conto della variabilità legata agli aspetti etnici, sociali culturali, religiosi e linguistici attraverso un servizio di mediazione culturale.

■ **Misure comportamentali per l'operatore:**

- ✓ Mantenere uno stato vigile nelle situazioni in cui esiste la possibilità che possa verificarsi un'azione di violenza, in particolare porre attenzione nelle attività di visita e colloqui con gli utenti, nei passaggi tra i diversi ambienti ed evitando di rimanere soli con utenti che potrebbero assumere comportamenti violenti, avendo cura di individuare sempre vie di fuga. Qualora la situazione critica non sia tempestivamente risolvibile, chiamare in aiuto altri operatori invocando la richiesta di intervento delle forze di polizia;
- ✓ Prestare particolare attenzione a qualsiasi atto/comportamento che possa essere ricondotto ad un imminente gesto di violenza;
- ✓ Mantenere un comportamento favorente la riduzione delle reazioni violente anche mediante tecniche di *de-escalation*.

Fase 2: RICONOSCIMENTO E GESTIONE DEI COMPORTAMENTI AGGRESSIVI

Responsabili: operatori addetti ai processi assistenziali

I soggetti che esprimono comportamenti aggressivi possono essere distinti in due principali categorie. Nel caso in cui l'aggressività del paziente sia ascrivibile al quadro clinico (ad esempio un

 <p>SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI</p>	<p>REGIONE LAZIO</p> <p>AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI</p>	
	<p>PROCEDURA PER PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI</p>	<p>P/110/32/2021</p> <p>Rev. 1</p> <p>Del 06/12/2021</p>

soggetto trasportato al Pronto Soccorso per un disturbo psichiatrico) la gestione dell'aggressione avviene in tre fasi:

1. Intercettazione, valutazione dell'aggressore e applicazione di tecniche di de-escalation. In questa fase l'operatore deve cercare di utilizzare le tecniche di gestione della comunicazione difficile (Tabella 4);
2. Rafforzamento delle misure di de-escalation ed eventuale contenzione fisica;
3. Contenzione farmacologica/fisica.

Se l'atteggiamento aggressivo non si attenua si procede a richiedere l'intervento del servizio di vigilanza e, se non sufficiente, delle forze dell'ordine.

Tabella 4 - Tecniche di gestione della comunicazione difficile

- a. Ascoltare il paziente o l'accompagnatore difficile, in luogo dedicato, al fine di evitare l'effetto pubblico che, oltre ad innescare meccanismi di teatralità, spesso produce la diffusione del malcontento
- b. Usare un tono di voce basso, rivolgersi direttamente all'utente senza guardarlo fisso negli occhi (potrebbe essere recepito come una sfida!) ed usando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile, con frasi brevi
- c. È sempre opportuno presentarsi con nome e qualifica professionale
- d. Posizionarsi a fianco del paziente con asse di circa 30 gradi: la superficie esposta a colpi è minore e inoltre si comunica più disponibilità al dialogo
- e. Modulazione della distanza dal paziente, secondo i principi della prossemica: distanza di sicurezza minima 1,5 m, che può essere eventualmente raddoppiata
- f. Disponibilità di una via di fuga: l'operatore deve sempre evitare di posizionarsi con le spalle al muro o in un angolo (ad esempio tra una scrivania e il muro)
- g. Avvicinarsi al paziente con atteggiamento rilassato e tranquillo, le mani aperte e ben visibili, evitando di incrociare le braccia e le gambe
- h. Non toccare direttamente il paziente prima di aver spiegato cosa si sta per fare e non invadere il suo spazio
- i. Non accogliere atteggiamenti di provocazione o sfida, quanto piuttosto fornire spiegazioni oggettive e comprensibili riguardo ciò che sta avvenendo, evitando giudizi, sarcasmo, squalifiche
- j. Mostrare disponibilità all'ascolto, raccogliendo le parole del paziente e riutilizzandole
- k. Cercare di rispondere all'esigenza immediata proposta dal paziente, senza spostare il discorso su altri temi
- l. Negoziare con il paziente ponendolo di fronte a scelte alternative
- m. Corrispondere al codice preferenziale del paziente (geografico, politico, alimentare, ecc.)
- n. Non indossare monili, scarpe aperte, cinture; avere sempre disponibili i Dispositivi di Protezione Individuale
- o. Evitare di rimanere da soli 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
- p. Se non si ristabilisce una situazione di normalità, attivare la vigilanza interna, con funzione prevalentemente "dissuasiva" nei confronti dell'aggressore
- q. Se la situazione è a grave rischio evolutivo, allertare le Forze dell'Ordine

 <small>SISTEMA SANITARIO REGIONALE</small> ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA PER PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI	P/110/32/2021 Rev. 1 Del 06/12/2021 Pag. 7 di 12

FASE 3: SUPPORTO ALLA VITTIMA SEGNALAZIONE E ANALISI DELL'EVENTO ASPETTI INFORTUNISTICI E LEGALI

Responsabile: Direzione Risk Management e Direzione Affari Legali e Generali

È stato dimostrato che, a seguito di un evento traumatico, l'adattamento psicologico dell'individuo dipende dalla sua capacità di processare cognitivamente l'esperienza, sviluppando strategie che lo aiutino a comprenderlo e quindi trovare modo di adattarsi. L'efficacia di una strategia di adattamento (coping) è direttamente correlata alla capacità della persona di trovare significato e dare un senso agli eventi traumatici.

Ogni operatore vittima, dopo ogni episodio di violenza, sarà supportato con azioni di sostegno da operatori presenti nei setting assistenziali, anche se privi di competenze psicoterapeutiche specifiche ma formati in tecniche di decompressione emotiva (Defusing), successivamente per le attività di Debriefing, verrà valutato dal Servizio di Psicologia Clinica nell'ambito del Presidio Ospedaliero e, qualora necessario, indirizzato dallo stesso presso l'ambulatorio del CSM. Per gli episodi accaduti nell'ambito dei Servizi territoriali la valutazione sarà effettuata dalla psicologa in servizio presso la UOC Risk Management e, qualora necessario, indirizzato dalla stessa presso l'ambulatorio del CSM.

DEFUSING

Successivamente al verificarsi di un evento violento, gli operatori coinvolti dovrebbero procedere al cosiddetto defusing, un intervento della durata di 20-40-minuti, che deve essere gestito da un operatore adeguatamente formato e che non abbia assistito all'evento. Si tratta di una tecnica di decompressione emotiva fra pari che va utilizzata "a caldo" (prima del rientro al proprio domicilio degli operatori coinvolti) e consente una migliore gestione dello stress da evento critico. Si articola in tre fasi:

1. Introduzione: il conduttore si presenta, spiega il motivo dell'incontro, evidenzia il suo ruolo di aiuto e di supporto al gruppo e concorda con questo delle regole di base relativamente al rispetto reciproco, alla riservatezza, ecc.;
2. Esplorazione: si chiede ad ogni operatore di parlare dell'esperienza e di condividere le reazioni e le emozioni vissute;
3. Informazione: questa fase tende a normalizzare le reazioni ed i vissuti, rassicurare in ordine alle angosce causate dall'evento e agli "sfoghi" più intensi che alcuni hanno manifestato, valorizzare gli atteggiamenti positivi manifestati durante l'evento, fare commenti utili alla ripresa della buona funzionalità dei singoli e del gruppo.

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA PER PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI	P/110/32/2021 Rev. 1 Del 06/12/2021 <hr/> Pag. 8 di 12

DEBRIEFING

È un intervento sistematico e strutturato per aiutare gli operatori a dare un senso alle loro esperienze e prevenire che il vissuto sfoci in disturbo da stress post traumatico e/o in burn-out. Richiede la conduzione da parte di uno specialista opportunamente preparato. È una tecnica di pronto soccorso emotivo "a freddo", in quanto viene effettuato 24-76 ore dopo l'evento, ed è articolata in una successione di fasi più articolata e rigida rispetto al defusing.

Consente di verbalizzare l'accaduto, spostandolo a livello cognitivo, descrivendo i fatti ed i sentimenti; di informare sulla normalità dei disagi vissuti, facendoli rientrare nella realtà quotidiana per permettere all'operatore di rimanere operativo e di evitare un esaurimento personale e professionale. Contribuisce a creare legami interpersonali attraverso i quali superare il senso di isolamento e di impotenza. Agevola lo specialista nell'individuazione dei soggetti più vulnerabili che potrebbero aver bisogno di colloqui individuali e interventi personalizzati. Tale percorso sarà attivato secondo scelte effettuate volta per volta sulla base delle caratteristiche dell'episodio di "violenza".

SEGNALAZIONE E ANALISI DELL'EVENTO.

La segnalazione dell'evento violento è fondamentale per la corretta quantificazione del fenomeno e per consentire le successive fasi di analisi e, se del caso, di alimentazione del flusso SIMES. Va fatta sempre, indipendentemente dalla natura e dalla gravità del danno occorso. La segnalazione deve essere effettuata appena possibile dall'operatore direttamente coinvolto dall'evento o, in caso di sua impossibilità, da un operatore diretto testimone.

Si allega alla presente procedura la Scheda Segnalazione Aggressioni (di seguito SSA), sul modello di quella prodotta dal CRRC, nello specifico documento di indirizzo. Al fine di evitare duplicazione di flussi informativi, nei casi di atti di violenza a danno degli operatori, la SSA sostituisce la normale scheda di incident reporting. È importante sottolineare che la SSA non sostituisce né la denuncia di infortunio, né la denuncia/querela all' autorità giudiziaria, ove ricorrano i presupposti.

Al fine di evitare ambiguità che compromettano la qualità dei flussi informativi, è opportuno chiarire quanto segue (Figura 1):

1. Tutti gli atti di violenza (verbale o fisica) vanno segnalati utilizzando la SS, anche quelli per i quali vi sia il dubbio che l'evento sia legato a particolari caratteristiche del paziente che ne compromettano la capacità di giudizio. In questo caso, infatti, si ritiene doveroso privilegiare la sensibilità dello strumento di reporting rispetto alla sua specificità;

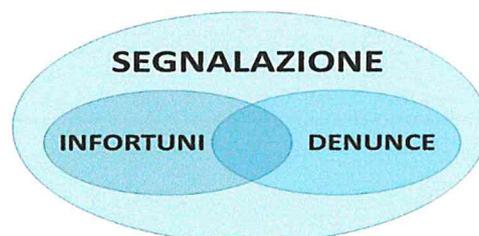


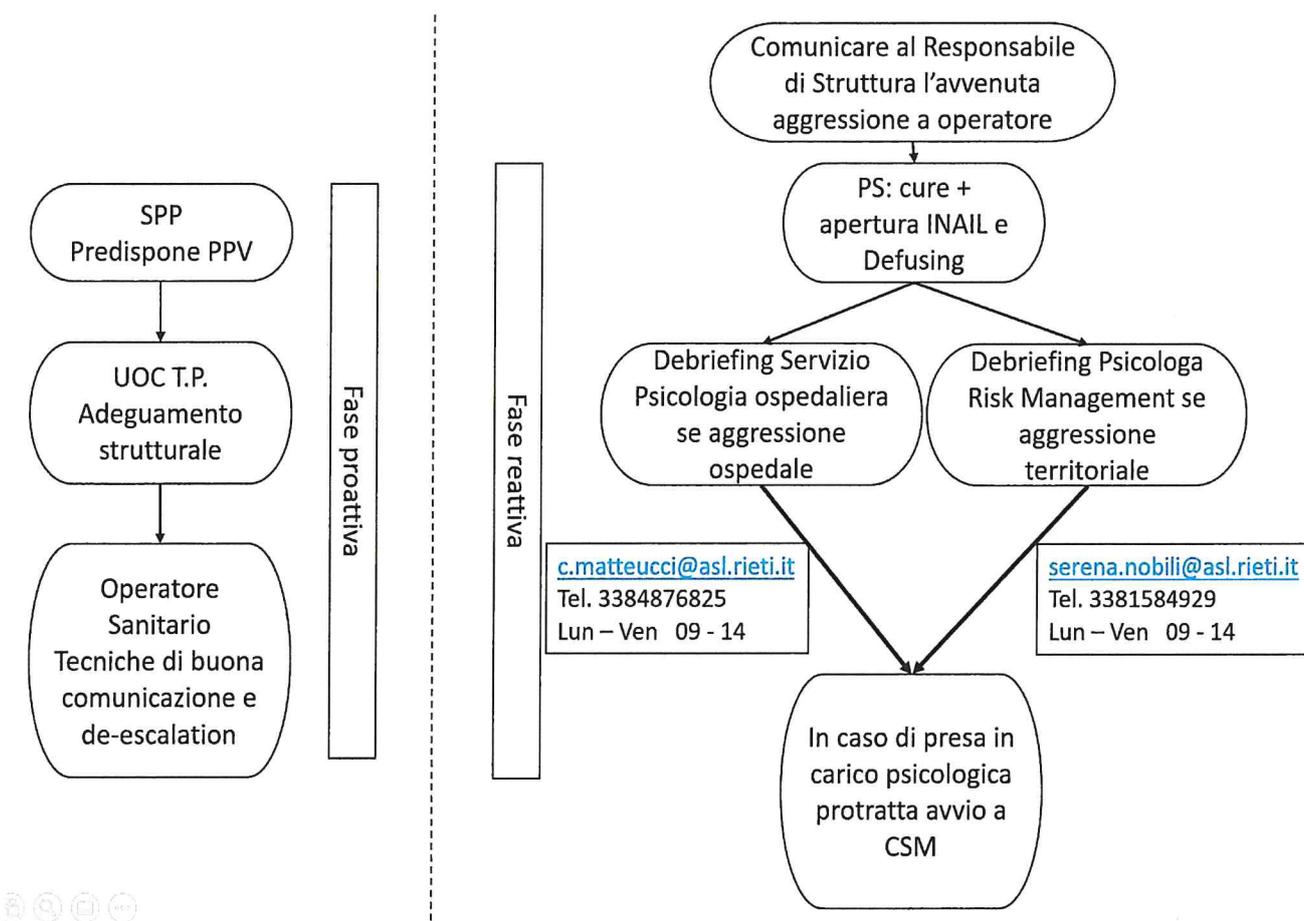
Figura 1 – Rappresentazione grafica dei tre possibili processi da attivare successivamente a un atto di violenza a danno degli operatori sanitari.

COSTITUZIONE DI PARTE CIVILE DA PARTE DELLA STRUTTURA

 <p>SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI</p>	<p>REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI</p>	
	<p>PROCEDURA PER PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI</p>	<p>P/110/32/2021 Rev. 1 Del 06/12/2021</p>

La ASL di Rieti, a norma degli artt. 91 e 93 del codice di procedura penale, valuterà, qualora ricorrano le condizioni, la possibilità di costituirsi parte civile quale soggetto comunque danneggiato, all'interno del procedimento penale nella veste di accusatore privato, affiancando la persona offesa dal reato.

5. DIAGRAMMA DI FLUSSO



 <p>SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI</p>	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA PER PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI	P/110/32/2021 Rev. 1 Del 06/12/2021 Pag. 10 di 12

6. MATRICE DI RESPONSABILITA'

<i>MATRICE DELLE RESPONSABILITA'</i>								
ATTIVITÀ	Clinical Risk Manager	Resp. Servizio di Prevenzione e Protezione	Tutti gli Operatori Aziendali	UOC Tecnico Patrimoniale	Responsabili UOC/Servizi	Servizio di Psicologia Clinica	Direzione Sanitaria Aziendale	
FASE 1 - VALUTAZIONE DEL RISCHIO ELABORAZIONE DEL PPV MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE. <i>Elaborazione del Piano di Prevenzione degli atti di Violenza (PPV) e successivo inserimento come capitolo monografico nel DVR.</i>	C	R	I	C	I	I	I	
FASE 1 - VALUTAZIONE DEL RISCHIO ELABORAZIONE DEL PPV MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE. <i>Implementazione interventi strutturali e/o tecnologici</i>	C	C	I	R	C	I	I	
FASE 1 - VALUTAZIONE DEL RISCHIO ELABORAZIONE DEL PPV MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE. <i>Implementazione interventi organizzativi</i>	C	R	I	C	I	I	I	
FASE 3: SUPPORTO ALLA VITTIMA SEGNALAZIONE E ANALISI DELL'EVENTO ASPETTI INFORTUNISTICI E LEGALI <i>Disamina e comunicazione dei dati relativi agli episodi di violenza verificatisi nelle Strutture aziendali</i>	R	C	C	I	C	I	I	
FASE 3: SUPPORTO ALLA VITTIMA SEGNALAZIONE E ANALISI DELL'EVENTO ASPETTI INFORTUNISTICI E LEGALI <i>Supporto alle vittime per le attività di Debriefing</i>	C	C	I	I	I	R	I	
<i>Vigilanza sull'applicazione della procedura</i>	C	R	C	C	C	I	I	
<i>Formazione degli operari sanitari</i>	C	R	I	I	I	I	I	

Legenda: R: Responsabile. C: Coinvolto. I: Informato

	<p style="text-align: center;">REGIONE LAZIO</p> <p style="text-align: center;">AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI</p>	
	<p style="text-align: center;">PROCEDURA PER PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI</p>	<p>P/110/32/2021</p> <p>Rev. 1</p> <p>Del 06/12/2021</p>
		Pag. 11 di 12

7. FORMAZIONE

I Direttori delle strutture coinvolte (Risk Management, Servizio di prevenzione e Protezione, provvederanno alla realizzazione delle misure necessarie per permettere la corretta applicazione della presente procedura e la necessaria formazione del personale.

In particolare, i contenuti formativi sono rivolti all'apprendimento delle metodologie utili per il supporto immediato per tutti i lavoratori aggrediti (Defusing) e per la gestione dei pazienti/familiari aggressivi e violenti.

L'obiettivo didattico consiste nel fornire a ciascun operatore le conoscenze sufficienti per riconoscere le situazioni ad alto rischio e per mettere in atto le azioni di sicurezza più appropriate.

La formazione ha altresì l'obiettivo di rinforzare la struttura emotiva dei lavoratori che si trovano ad affrontare situazioni potenzialmente ad alto impatto emozionale al fine di consentire la corretta applicazione delle procedure tese a proteggere sé stessi ed i colleghi dagli episodi di violenza.

8. MONITORAGGIO E APPLICAZIONE DEL DOCUMENTO

La presente procedura è monitorata attraverso l'analisi della documentazione prodotta e nella fattispecie il controllo è rivolto al riscontro in merito alla presenza delle schede di SSA pervenute alla UOC Risk Management.

Standard individuato: corretta attuazione del percorso previsto

9. MODALITA' DI DIFFUSIONE

La presente Procedura è pubblicata sul sito aziendale ed è diffuso a tutti i responsabili delle UU.OO. coinvolte che devono diffonderne la conoscenza a tutti gli operatori loro afferenti e dare riscontro dell'avvenuto recepimento alla Segreteria Risk Management attraverso il modulo di distribuzione con le firme di tutti gli operatori.

10. MODALITA' DI AGGIORNAMENTO

Avverrà periodicamente e ogni volta che ci sarà un nuovo aggiornamento di letteratura o normativo o modifica organizzativa interna.

 <p>SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI</p>	<p>REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI</p>	
	<p>PROCEDURA PER PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI</p>	<p>P/110/32/2021 Rev. 1 Del 06/12/2021</p>

11. BIBLIOGRAFIA, SITOGRAFIA, NORMATIVA

1. https://www.regione.lazio.it/sites/default/files/2021-11/2021_Revisione_Documento_Indirizzo_Raccomandazione_8.pdf
2. <https://www.regione.lazio.it/sites/default/files/2021-03/Prev-gest-violenza-ooss-2018.pdf>
3. D.G.R. n. 357 del 10 luglio 2018: *Istituzione dell'Osservatorio Regionale sulla Sicurezza degli Operatori Sanitari.*
4. D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81: *Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro*
5. D.M. 11 dicembre 2009: Istituzione del sistema informativo per il monitoraggio degli errori in sanità "SIMES";
6. European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA): *Workplace Violence and Harassment: a European Picture* (2011);
7. Ministero della Salute. *Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari* (2007);
8. Ministero della Salute: *Protocollo di Monitoraggio degli eventi sentinella - 5° Rapporto* (Settembre 2005-Dicembre 2012) (2015);
9. National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH): *Violence - Occupational Hazard in Hospitals* (2002);
10. Legge n. 113 del 14 agosto del 2020: *Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni;*
11. Sabatelli G. et al: *Documento di indirizzo per la classificazione degli Eventi Avversi e degli Eventi Sentinella. Determinazione 20 luglio 2021, n. G09850 della Regione Lazio*

ESITI DELL'EVENTO(1) (È possibile barrare una sola casella per ogni campo)	<input type="checkbox"/> nessuno <input type="checkbox"/> lieve <input type="checkbox"/> moderato <input type="checkbox"/> severo <input type="checkbox"/> morte
FATTORI CHE POSSONO AVER RIDOTTO LE CONSEGUENZE DELL'EVENTO (È possibile barrare più caselle)	<input type="checkbox"/> individuazione precoce dell'aggressore <input type="checkbox"/> messa in sicurezza dell'aggressore in luogo dedicato <input type="checkbox"/> utilizzo tecniche per la comunicazione difficile
PROCEDURE FORMALI ATTIVATE (È possibile barrare più caselle)	<input type="checkbox"/> Comunicazione o denuncia di infortunio lavorativo <input type="checkbox"/> Denuncia/querela/esposto
DATA DI COMPILAZIONE 	NOMINATIVO E FIRMA

1) Per esito dell'evento si intende l'intensità del danno totalmente o in parte attribuibile all'evento. Il danno è classificato in cinque classi Nessuno: il/la paziente è asintomatico/a; oppure non sono stati rilevati sintomi e non si è reso necessario alcun trattamento; Lieve: il/la paziente presenta sintomi lievi, la perdita di funzione o il danno è minimo, oppure medio ma di breve durata, e non è necessario alcun intervento oppure un intervento minimo (ad es. osservazione extra, esami o trattamenti minori, rivalutazione); Moderato: il/la paziente presenta sintomi che richiedono un intervento (ad es. reintervento chirurgico; trattamento terapeutico aggiuntivo); si ha un prolungamento della degenza; si è verificato un danno o una perdita di funzione permanente o di lunga durata; Severo: il/la paziente presenta sintomi che richiedono interventi salvavita o un intervento chirurgico/medico maggiore; si ha una diminuzione dell'aspettativa di vita, oppure si è verificato un danno maggiore o una perdita permanente di una funzione importante; Morte: su base probabilistica, la morte è stata provocata o anticipata dall'evento.

Allegato 2. Modello di Scheda di Segnalazione Aggressioni (SSA) (mod.2)

NB: SEZIONE DA COMPILARE ESCLUSIVAMENTE PER LE AGGRESSIONI CHE HANNO COINVOLTO PIÙ OPERATORI			
OPERATORE 2	QUALIFICA		ESITI(1) NB: È possibile barrare una sola casella per ogni campo
	SESSO	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> nessuno <input type="checkbox"/> lieve <input type="checkbox"/> moderato
	TIPO DI AGGRESSIONE NB: È possibile barrare più caselle	<input type="checkbox"/> VERBALE <input type="checkbox"/> FISICA <input type="checkbox"/> MISTA	<input type="checkbox"/> severo <input type="checkbox"/> morte
OPERATORE 3	QUALIFICA		ESITI(1) NB: È possibile barrare una sola casella per ogni campo
	SESSO	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> nessuno <input type="checkbox"/> lieve <input type="checkbox"/> moderato
	TIPO DI AGGRESSIONE NB: È possibile barrare più caselle	<input type="checkbox"/> VERBALE <input type="checkbox"/> FISICA <input type="checkbox"/> MISTA	<input type="checkbox"/> severo <input type="checkbox"/> morte
OPERATORE 4	QUALIFICA		ESITI(1) NB: È possibile barrare una sola casella per ogni campo
	SESSO	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> nessuno <input type="checkbox"/> lieve <input type="checkbox"/> moderato

OPERATORE 5	TIPO DI AGGRESSIONE NB: È possibile barrare più caselle	<input type="checkbox"/> VERBALE <input type="checkbox"/> FISICA <input type="checkbox"/> MISTA	<input type="checkbox"/> severo <input type="checkbox"/> morte
	QUALIFICA		ESITI(1) NB: È possibile barrare una sola casella per ogni campo
	SESSO	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> nessuno <input type="checkbox"/> lieve <input type="checkbox"/> moderato <input type="checkbox"/> severo <input type="checkbox"/> morte
	TIPO DI AGGRESSIONE NB: È possibile barrare più caselle	<input type="checkbox"/> VERBALE <input type="checkbox"/> FISICA <input type="checkbox"/> MISTA	

1) Per esito dell'evento si intende l'intensità del danno totalmente o in parte attribuibile all'evento. Il danno è classificato in cinque classi Nessuno: il/la paziente è asintomatico/a; oppure non sono stati rilevati sintomi e non si è reso necessario alcun trattamento; Lieve: il/la paziente presenta sintomi lievi, la perdita di funzione o il danno è minimo, oppure medio ma di breve durata, e non è necessario alcun intervento oppure un intervento minimo (ad es. osservazione extra, esami o trattamenti minori, rivalutazione); Moderato: il/la paziente presenta sintomi che richiedono un intervento (ad es. reintervento chirurgico; trattamento terapeutico aggiuntivo); si ha un prolungamento della degenza; si è verificato un danno o una perdita di funzione permanente o di lunga durata; Severo: il/la paziente presenta sintomi che richiedono interventi salvavita o un intervento chirurgico/medico maggiore; si ha una diminuzione dell'aspettativa di vita, oppure si è verificato un danno maggiore o una perdita permanente di una funzione importante; Morte: su base probabilistica, la morte è stata provocata o anticipata dall'evento.

STOP ALLA VIOLENZA

AGGREDIRE LA MALATTIA NON L'OPERATORE SANITARIO



ATTENZIONE!

Offendere o aggredire verbalmente o fisicamente gli operatori di questa struttura È UN REATO.
Qualsiasi atto di violenza non sarà tollerato e verrà prontamente segnalato all'autorità giudiziaria.



ATTENTION!

Offenser ou attaquer verbalement ou physiquement les opérateurs de cette structure EST UN CRIME.
Tout acte de violence ne sera pas toléré et sera rapidement signalé à l'autorité judiciaire.



ATTENTION!

To offend or verbally or physically attack the operators of this workplace IS A CRIME.
Any act of violence will not be tolerated and will be promptly reported to the judicial authority.



ACHTUNG!

ES IST EIN VERBRECHEN die Betreiber dieses Gebäudes zu beleidigen oder verbal oder physisch anzugreifen. Keine Gewalttat wird toleriert und unverzüglich der Justizbehörde gemeldet.



ATENCIÓN!

Ofender o atacar verbal o físicamente a los operadores de esta estructura ES UN DELITO. No se tolerará ningún acto de violencia y se informará de inmediato a la autoridad judicial.



KUJDES!

Te ofendosh ose sulmosh verbalisht ose fizikisht operatorët e kesaj strukture ESHTË KRIM. Cdo akt i dhunshem nuk do tolerohet dhe do të raportohet autoritetëve gjyqësore.



ATENȚIE!

Jignirile ori atacurile verbale sau fizice adresate operatorilor acestei unități SUNT CONSIDERATE INFRAȚIUNI.
Si orice act de violență nu va fi tolerat și va fi raportat imediat autorităților judiciare



ВНИМАНИЕ!

Оскорбления, а также словесное и физическое нападение на сотрудников этой структуры ЯВЛЯЮТСЯ ПРЕСТУПЛЕНИЕМ. Любое проявление насилия не будет допускаться и дело немедленно передаётся в судебные органы.



UWAGA!

Obrazanie werbalne, zniewazanie, lub atakowanie fizyczne operatorow tej struktury JEST PRZESTĘPSTWEM.
wszelkie akty przemocy nie beda tolerowane i zostana niezwlocznie zgloszone odpowiednim organom wymiaru sprawiedliwosci.



ATENÇÃO!

Ofender ou agredir verbalmente ou fisicamente os operadores dessa estrutura É CRIME.
Qualquer ato de violência não será tolerado e será imediatamente comunicado à autoridade judicial.



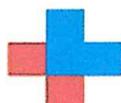
تنبيه هام

الإساءة أو الهجوم اللفظي أو البدني للعاملين في هذه المؤسسة يعتبر
جريمة قانونية
إن يتم التصريح مع أي عمل من أعمال العنف مهما كان وسبب الإبلاغ عنه حتى
الوصول مباشرة إلى السلطة القضائية



注意

得罪 或 攻击口头或物理
该卫生工作者的此结构这是
犯罪
每法案的暴力不将被容忍和
将容易报道权威司法



SALUTE LAZIO
SISTEMA SANITARIO REGIONALE



**REGIONE
LAZIO**