

## ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE N° 812 DEL 23 DICEMBRE 2015

 <p>Azienda ospedaliera universitaria Federico II Integrata con il Servizio Sanitario Regionale</p>	<p>Prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari Implementazione Raccomandazione Ministeriale n.8</p>	<p>Rev 00</p>
--	---	---------------

	Nome	Funzione
Redatta da	Raffaele De Pascale	Coordinatore del Servizio di Ordine Pubblico Interno
	Fabiana Rubba	Dirigente Direzione Sanitaria
Verificata da	Patrizia Cuccaro	Referente Rischio Clinico per la DS

## Scopo/Obiettivo :

La Joint Commission riporta, da Gennaio 1995 a Dicembre 2006, un numero complessivo di 141 eventi sentinella legati ad aggressione, violenza, omicidio. Gli infortuni accaduti nelle strutture ospedaliere italiane e denunciati all'INAIL per qualifica professionale e modalità di accadimento nell'anno 2005 ammontano a 429, di cui 234 su infermieri e 7 su medici.

Episodi di violenza contro operatori sanitari possono essere 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.

In generale, gli eventi di violenza si verificano più frequentemente nelle seguenti aree:

- servizi di emergenza-urgenza;
- strutture psichiatriche ospedaliere e territoriali;
- luoghi di attesa;
- servizi di geriatria;
- servizi di continuità assistenziale.

Numerosi sono i fattori responsabili di atti di violenza diretti contro gli operatori delle strutture sanitarie. Sebbene qualunque operatore sanitario possa essere vittima di violenza

Concorrono all'incremento degli atti di violenza

- l'aumento di pazienti con disturbi psichiatrici acuti e cronici dimessi dalle strutture ospedaliere e residenziali;
- la diffusione dell'abuso di alcol e droga;
- 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

.

## Campo di applicazione:

Questa AOU Federico II ha costituito un gruppo di lavoro dedicato alla prevenzione degli episodi di violenza con le seguenti finalità

- diffondere una politica di tolleranza zero verso atti di violenza, fisica o verbale, nei servizi sanitari 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;
- facilitare il **coordinamento con le Forze di Polizia** o altri soggetti che possano fornire un

valido supporto per identificare le strategie atte ad eliminare o attenuare la violenza nei servizi sanitari;

- assegnare la responsabilità della conduzione del programma a soggetti o gruppi di lavoro addestrati e qualificati e con disponibilità di risorse idonee in relazione ai rischi presenti;
- affermare l'impegno della Direzione e della AOU tutta per la sicurezza nelle proprie strutture

Attività	Figure Responsabili				DIR Amministrativa
	Dir San-UCA	Rischio Clinico	DAI	Ingegneria clinica	
<b>revisione degli episodi di violenza segnalati</b>	R	R	C/I	I	I
<b>conduzione di indagini ad hoc presso il personale</b>	C	C	C/I	I	R
<b>analisi delle condizioni operative e dell'organizzazione nei servizi considerati maggiormente a rischio</b>	R	C	R	I/C	I/C
<b>Misure strutturali e tecnologiche</b>	R	C	R	R	I/C

**. Descrizione delle attività:**

La prevenzione della violenza presso questa AOU è gestita da un gruppo di lavoro multidisciplinare che comprende componenti della

- Unità Crisi Aziendale
- Team Rischio Clinico
- Dir Generale , Mobilità, Ing Clinica
- Formazione
- Affari legali
- Responsabili aree a Rischio
- Responsabile SPP

Compiti del gruppo di lavoro sono:

- l'analisi delle situazioni operative, al fine della identificazione di quelle a maggiore vulnerabilità;
- l'esame dei dati relativi agli episodi di violenza verificatisi nella struttura;
- la definizione delle misure di prevenzione e protezione da adottare;
- l'implementazione delle misure individuate nel **programma di prevenzione della violenza**

**AZIONI OPERATIVE**

**a) revisione degli episodi di violenza segnalati**

( Principalmente a cura Gruppo di lavoro, Affari legali)

I dati relativi a patologie e lesioni subite dagli operatori sanitari a seguito di episodi di violenza o le

segnalazioni relative a comportamenti aggressivi o a minacce verbali subite nel corso dell'attività lavorativa. Fonti di tali dati sono segnalazioni all'Autorità Giudiziaria, alle Forze di Polizia o alla Direzione Aziendale, denuncia di infortunio all'INAIL, referti di Pronto Soccorso e altra documentazione sanitaria comprovante l'episodio di violenza occorso. L'analisi dovrebbe consentire di identificare la frequenza e severità degli episodi, utile per verificare le successive azioni di miglioramento. **E' in fase di costituzione un REGISTRO INTERNO degli Incidenti , come suggerito nelle riunioni congiunte**

**b) conduzione di indagini ad hoc presso il personale:** ( Principalmente a cura Gruppo di lavoro, Team Rischio Clinico)

In caso di incidente o quaSi incidente ci si rifà alla procedura aziendale rischio clinico (allegato)

**c) analisi delle condizioni operative e dell'organizzazione nei servizi considerati maggiormente a rischio:** ( Principalmente a cura Gruppo di lavoro, Affari legali)

personale con formazione adeguata periodicamente effettua sopralluoghi negli ambienti di lavoro, con particolare riferimento a quelli in cui si è o sembra dalle LG ovvero dalle esperienze riscontrate più probabile un episodio di violenza, al fine di identificare rischi, condizioni, operazioni e situazioni che possono favorire atti di violenza.

Il sopralluogo mira a identificare attività lavorative, processi, procedure o ambienti a rischio più elevato; a rilevare i fattori di rischio legati alla tipologia dei pazienti (ad esempio, quelli affetti da patologie psichiatriche o sotto effetto di droghe, alcool), alle caratteristiche strutturali (presenza di luoghi isolati, e/o scarsamente illuminati, assenza o indisponibilità di mezzi di comunicazione, aree ad accesso poco sicuro.ecc.).

**Dove necessario vengono anche svolte indagini ad hoc presso il personale** mirate ad acquisire indicazioni sulla diffusione di episodi di violenza e la verifica **delle condizioni operative e dell'organizzazione nei servizi considerati maggiormente a rischio**

**d) Valutazione delle Misure strutturali e tecnologiche** che possono essere adottate:  
( Principalmente a cura Gruppo di lavoro, Direzione Sanitaria, Ingegneria Clinica , Affari legali)

Si occupa di

valutare i progetti di nuova costruzione o di modifica delle strutture esistenti in funzione della eliminazione o riduzione dei fattori di rischio connessi alla violenza;

- installare o monitorare il funzionamento degli impianto video a circuito chiuso, con registrazione sulle 24 ore, nelle aree ad elevato rischio.( In queste situazioni la sicurezza si considera un fattore prioritario rispetto alla privacy) ;
- assicurare la disponibilità di stanze dotate dei necessari dispositivi di sicurezza nel caso di pazienti in stato di fermo, sotto effetto di alcol e droga o con comportamenti violenti;
- assicurarsi che i luoghi di attesa siano confortevoli ed idonei a minimizzare *fattori predisponenti episodi di violenza*
- garantire, al fine di limitarne l'accesso, la presenza e il funzionamento di idonee serrature

per le stanze di visita e di trattamento, per le stanze di soggiorno e riposo degli operatori sanitari, per bagni (distinti da quelli per gli utenti), secondo eventuali indicazioni degli Organi di sicurezza;

- prevedere, nelle aree di colloquio o di trattamento per i pazienti a rischio di crisi, la presenza di un arredo idoneo ed eliminare oggetti che possono essere usati come arma;
- assicurare l'installazione di sistemi di illuminazione idonei e sufficienti sia all'interno della struttura che all'aperto;
- sostituire e/o riparare, con urgenza, finestre e serrature rotte
- assicurarsi che gli accessi alle strutture e l'area di parcheggio siano ben illuminate e se necessario prevedere che il personale nelle ore notturne o serali o quando la sicurezza personale risulti minacciata sia accompagnato da addetti alla vigilanza;
- sviluppare idonee procedure per rendere sicura l'assistenza domiciliare da parte di operatori sanitari, prevedendo la presenza di un accompagnatore durante la visita in situazioni di alto rischio o la comunicazione ad un secondo operatore dei propri spostamenti per conoscerne la localizzazione;
- fornire e diffondere 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 misura di prevenzione.

#### **e) Gestione degli episodi di violenza**

Le vittime della 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 nei rapporti con colleghi e familiari. Pertanto, è necessario assicurare un trattamento appropriato per aiutare le vittime a superare il trauma subito e per prevenire futuri episodi.

**Punti di ascolto presso questa AOU Federico II sono collocati presso la Direzione Sanitaria, la Psicologia clinica, la Medicina del lavoro.**

## **FORMAZIONE**

La formazione punta a far sì che tutto il personale conosca i rischi potenziali per la sicurezza e le procedure da seguire per proteggere se stessi ed i colleghi da atti di violenza.

I contenuti formativi a cura dell'UFU sono diversificati in base alla tipologia di operatore.

### **Formazione rivolta a tutti gli operatori**

Ciascun operatore deve poter conoscere il concetto di "precauzioni universali della violenza", che riguarda gli episodi di violenza che possono essere evitati o mitigati mediante addestramento. Gli operatori a rischio dovrebbero poter ricevere una formazione sui rischi specifici connessi con l'attività svolta, inclusi i metodi di riconoscimento di segnali di pericolo o di situazioni che possono condurre ad aggressione, metodologie per gestire i pazienti aggressivi e violenti.

### **Formazione per il management**

I dirigenti e i coordinatori dovrebbero essere in grado di riconoscere le situazioni ad alto rischio, incoraggiare gli operatori a segnalare gli incidenti, adottare le iniziative di sicurezza più opportune, assicurare che tutti gli operatori ricevano il necessario addestramento.

### **Formazione per il personale di sicurezza**

Il personale di sicurezza richiede una formazione specifica che includa la conoscenza dei metodi

psicologici di controllo dei pazienti aggressivi e dei sistemi per disinnescare le situazioni ostili

**. Lista di distribuzione**

- Unità Crisi Aziendale
- Team Rischio Clinico
- Dir Generale , Mobilità, Ing Clinica
- Formazione
- Affari legali
- Direzioni DAI