



**PROTOCOLLO DI SICUREZZA PER GLI  
ESERCENTI LE PROFESSIONI SANITARIE  
E SOCIO-SANITARIE**

**REV. 00  
Ottobre 2024**

**Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II**



**PROTOCOLLO DI SICUREZZA PER GLI  
ESERCENTI LE PROFESSIONI SANITARIE E  
SOCIO-SANITARIE**

<b>Gruppo di lavoro per la stesura del documento</b>	<b>Dott.ssa Emma Montella Referente Aziendale Rischio Clinico</b>	
	<b>Dott.ssa Simona Del Sorbo Dirigente medico Direzione Sanitaria</b>	
<b>Approvazione</b>	<b>Dott.ssa Anna Borrelli Direttore Sanitario Aziendale</b>	
<b>Adozione</b>	<b>Dott. Giuseppe Longo Direttore Generale</b>	



**PROTOCOLLO DI SICUREZZA PER GLI  
ESERCENTI LE PROFESSIONI SANITARIE  
E SOCIO-SANITARIE**

**REV. 00  
Ottobre 2024**

**INDICE**

<b>1. Finalità del Protocollo di sicurezza e attuale quadro normativo</b>	<b>pag.3</b>
<b>2. Oggetto del protocollo</b>	<b>pag.5</b>
<b>3. Obiettivi del Protocollo di sicurezza</b>	<b>pag.5</b>
<b>4. Gestione eventi sentinella</b>	<b>pag.6</b>
<b>5. Misure volte all'eliminazione e alla riduzione delle condizioni di rischio</b>	<b>pag.7</b>
<b>6. Misure organizzative</b>	<b>pag.8</b>
<b>7. Strategie comportamentali</b>	<b>pag.9</b>
<b>8. Compiti dei Direttori di Dipartimento, Direttori di UOC e Coordinatori</b>	<b>pag.10</b>
<b>9. Modalità di segnalazione e doveri in capo al personale</b>	<b>pag.10</b>
<b>10. Azioni a tutela poste in essere dall'AOU "Federico II"</b>	<b>pag.11</b>
<b>11. Compiti e funzioni del Gruppo di Lavoro Aziendale dedicato alla "Prevenzione e Gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari"</b>	<b>pag.11</b>
<b>12. Formazione</b>	<b>pag.12</b>
<b>13. Monitoraggio</b>	<b>pag.13</b>
<b>14. Responsabilità per mancato o ritardo invio della documentazione</b>	<b>pag.13</b>



## PROTOCOLLO DI SICUREZZA PER GLI ESERCENTI LE PROFESSIONI SANITARIE E SOCIO-SANITARIE

REV. 00  
Ottobre 2024

### 1. Finalità del Protocollo di sicurezza e attuale quadro normativo

La finalità del presente protocollo è quella di assicurare agli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie la massima sicurezza nel luogo di lavoro, attraverso una serie di strumenti sia di natura preventiva che repressiva, necessari a contrastare eventuali reati che possano essere commessi a danno degli stessi. Il Protocollo mira a garantire la corretta attuazione delle norme poste a tutela di professionisti, che a vario titolo operano all'interno dell'Azienda Ospedaliera Universitaria (AOU) "Federico II" attraverso strumenti concreti che consentano la perseguibilità dei reati, garantendo alla giustizia i colpevoli, con il minimo coinvolgimento possibile delle vittime e la massima tutela dei loro diritti nonché di quelli di tutta l'Azienda.

Le garanzie di segretezza delle informazioni e di anonimato delle segnalazioni costituiscono principi cardine del presente protocollo.

L'Azienda garantirà la perseguibilità del reato cercando di evitare, per quanto possibile, il diretto coinvolgimento del soggetto leso, a favore del quale saranno attuati una serie di tutele interne oltre alle dovute misure che verranno richieste alle Autorità giudiziarie competenti.

L'attuale quadro normativo di riferimento è caratterizzato da una serie di norme che hanno quale obiettivo quello di prevenire la commissione di reati, assicurando alla giustizia i colpevoli, garantendo la serenità psico-fisica degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie sul luogo di lavoro. Tra le norme poste a fondamento del Protocollo ritroviamo:

- a) Raccomandazione n. 8 del 2007 del Ministero della Salute e delle Politiche Sociali, la quale ha previsto una serie di indirizzi, nell'ambito dei programmi nazionali correlati alla gestione del rischio, per prevenire i comportamenti aggressivi e la violenza a danno degli operatori sanitari.
- b) La legge 14 agosto 2020, n. 113, recante "*Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni*", in continuum rispetto alle precedenti norme dettate dalla Raccomandazione Ministeriale n. 8 del 2007, introduce specifiche disposizioni all'interno del Codice Penale al fine di tutelare gli esercenti la professione sanitaria da aggressioni, ed in particolare:



**PROTOCOLLO DI SICUREZZA PER GLI  
ESERCENTI LE PROFESSIONI SANITARIE  
E SOCIO-SANITARIE**

**REV. 00  
Ottobre 2024**

- All'art. 583-quater c.p. viene inserito il comma 2, con il quale è stata prevista la pena della reclusione da due a cinque anni per le lesioni lievissime e lievi, da quattro a dieci anni per le lesioni gravi e da otto a sedici anni per le lesioni gravissime, cagionate agli esercenti professioni sanitarie e socio-sanitarie;
  - All'art. 61 n. 11-octies c.p. è stata introdotta la circostanza aggravante comune per tutti gli altri reati commessi con violenza o minaccia in danno degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie e/o degli ausiliari.
- c) Il Decreto Ministeriale del 13 gennaio 2022, con cui è stato istituito “*l’Osservatorio Nazionale sulla sicurezza degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie*” competente a monitorare gli episodi di violenza commessi nonché studiare e monitorare le misure di prevenzione a tutela degli esercenti una professione sanitaria;
- d) Il D.L. 30 marzo 2023, n. 34, convertito con modificazioni dalla L. 26 maggio 2023, n. 56, il quale, oltre ad un inasprimento delle pene, ha fornito la possibilità (prevista dal comma 1-bis introdotto in sede di conversione) di garantire la tutela della sicurezza pubblica e le esigenze di prevenzione generale e di repressione dei reati attraverso l’istituzione presso le Aziende di posti fissi di Polizia;
- e) L’art. 331 Cod. Proc. Penale, ove si sancisce che: “*...i pubblici ufficiali e gli incaricati di un pubblico servizio che, nell’esercizio o a causa delle loro funzioni o del loro servizio, hanno notizia di un reato perseguibile di ufficio, devono fare denuncia per iscritto...*” e l’art. 333 Cod. Proc. Penale, per il quale: “Ogni persona che ha notizia di un reato perseguibile di ufficio può farne denuncia”;
- f) D.L. n. 31 del 19 marzo 2024, con cui è stata introdotta la procedibilità d’ufficio per il reato di lesioni personali a danno dei professionisti sanitari ed in ragione della quale l’autorità giudiziaria avvia l’azione per lesioni lievi, gravi o gravissime, anche in assenza di denuncia;
- g) D.L. n. 137 del 01 ottobre 2024, “Misure urgenti per contrastare i fenomeni di violenza nei confronti dei professionisti sanitari, socio-sanitari, ausiliari e di assistenza e cura nell’esercizio delle loro funzioni nonché di danneggiamento dei beni destinati all’assistenza sanitaria”, che apporta modifiche agli articoli 380, 382 e 635 del Codice Penale.

## **2. Oggetto del Protocollo**

Il Protocollo mira a tutelare il personale esercente una professione sanitaria o socio-sanitaria nell'esercizio o a causa delle funzioni o del servizio – *nonché chiunque svolga attività ausiliarie di cura, assistenza sanitaria o soccorso, funzionali allo svolgimento di dette professioni, nell'esercizio o a causa di tali attività* – nelle ipotesi di:

- Lesioni: qualsiasi danno prodotto all'integrità fisica e mentale del personale sanitario; una perturbazione funzionale, qualificandola come un processo patologico, acuto o cronico, localizzato o diffuso, che implichi una sensibile menomazione funzionale dell'organismo.
- Aggressioni: qualsiasi azione violenta di una o più persone nei confronti di altre, che può racchiudere gli elementi costitutivi di diverse figure di reato, a seconda 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: espressioni che manifestano il proposito di arrecare danno, e comprendono minacce verbali, gli atteggiamenti corporali minacciosi e le minacce scritte.

Le conseguenze dirette di tali eventi/atti possono essere:

- Lesioni lievissime e lievi: da 0 a 40 giorni;
- Lesioni gravi o gravissime: superiori ai 40 giorni o malattia insanabile;
- Fatti commessi con violenza o minaccia (es. percosse).

## **3. Obiettivi del Protocollo di sicurezza**

Il presente Protocollo si pone quali principali obiettivi:

- Garantire la corretta applicazione di tutte le norme in materia nonché della Raccomandazione Ministeriale n. 8 del novembre 2007, con l'espressa finalità di prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari;
- Tutelare il personale che a vario titolo presta servizio all'interno dell'Azienda, stigmatizzando gli episodi di violenza attraverso una procedura che incentivi a semplificare la segnalazione di tutti gli atti di violenza e miri ad un'analisi e una riduzione del rischio;
- L'applicazione e l'implementazione di una serie di misure volte all'eliminazione e alla riduzione delle condizioni di rischio (individuali, ambientali, organizzative) eventualmente

presenti all'interno dell'AOU "Federico II";

- Realizzare idonei percorsi formativi finalizzati ad accrescere le competenze da parte degli operatori nella valutazione e gestione dei rischi derivanti da atti di violenza.

#### **4. Gestione eventi sentinella**

Passo fondamentale nella lotta e nel contrasto a tali atti di violenza è la rilevazione degli eventi mediante procedure standardizzate attraverso le quali definire e valutare l'entità e la natura dei rischi specifici cui sono sottoposti i lavoratori.

Secondo quanto riportato nella specifica Raccomandazione Ministeriale n. 8 *“il comportamento violento avviene spesso secondo una progressione che, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, arriva fino a gesti estremi quali l'omicidio. La conoscenza di tale progressione (vedi **Figura 1**) può consentire al personale di comprendere quanto accade e interrompere il corso degli eventi”*.

Il rispetto delle procedure di cui al presente Protocollo risulta necessario anche al fine di registrare e monitorare gli atti di violenza: tali episodi, infatti, sono da considerare eventi sentinella, cioè segnali della presenza di situazioni di rischio e di vulnerabilità, che richiedono l'adozione di opportune misure di prevenzione e di protezione.

A tal fine l'AOU è già dotata di un sistema di monitoraggio degli eventi avversi/eventi sentinella in genere e più in particolare degli eventi sentinella pertinenti le “aggressioni” a danno di operatori sanitari, che oltre a garantire le comunicazioni ministeriali istituzionalmente previste attraverso il Sistema Nazionale di Monitoraggio degli Errori in Sanità (NSIS-SIMES), provvede regolarmente all'istituzione di audit finalizzati alla gestione dei casi di aggressione segnalati.

In tal senso, è stata predisposta una “procedura” *ad hoc* dedicata alla *“Prevenzione e Gestione degli atti di violenza a danno di operatori”* (Deliberazione del Direttore Generale n. 912 del 04/11/2022).

È previsto, altresì, un Gruppo di lavoro composto dal Direttore della UOC Prevenzione e Protezione nei Luoghi di Lavoro, dal Referente Aziendale Rischio Clinico e da Psicologi afferenti all'UOC Psichiatria e Psicologia, dall'I.O. Comunicazione, U.R.P. e Ufficio Stampa, dall'I.O. Formazione. Il Gruppo di lavoro si riunisce in caso di segnalazione di un'aggressione ad operatore sanitario, per analizzare il caso e i fattori contribuenti e per pianificare conseguenti azioni migliorative mirate.

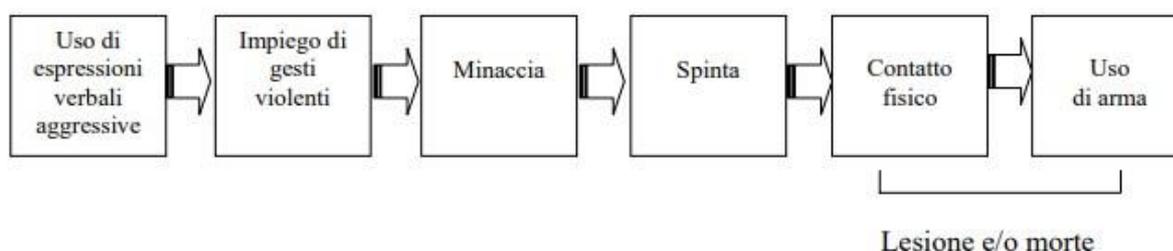
Nell'ambito della sopracitata procedura è, inoltre, garantito a coloro che sono stati vittima di aggressione o possono essere stati traumatizzati per aver assistito ad un episodio di violenza a danno di operatore, e tutto il personale coinvolto, un primo trattamento di consulenza, e una valutazione psicologica, a prescindere dalla gravità del caso, proposta e valutata dal Medico Competente.

## 5. Misure volte all'eliminazione e alla riduzione delle condizioni di rischio

L'AOU "Federico II" è strutturata in Dipartimenti con le Unità Operative Complesse e Dipartimentali. Il rischio legato agli atti di violenza nei confronti del personale in servizio varia a seconda della struttura di riferimento, del numero dei pazienti, del numero di accessi, della tipologia di ricovero, del contesto sociale e culturale, delle caratteristiche individuali dell'utenza e degli operatori e caratteristiche dell'ambiente lavorativo e dell'organizzazione.

Al fine di prevenire la commissione di atti di violenza contro i dipendenti dell'AOU, con il presente Protocollo sono identificati i principi cardine necessari a valutare i fattori di rischio nonché poste in essere le strategie più opportune per garantire la sicurezza. Si precisa, inoltre, che le misure di cui al presente Protocollo saranno implementate e migliorate a seguito di attento e continuo monitoraggio degli atti di violenza all'interno della AOU.

Ai sensi e per gli effetti della normativa in materia nonché della specifica Raccomandazione Ministeriale n. 8, si stabilisce che *"il comportamento violento avviene spesso secondo una progressione che, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, arriva fino a gesti estremi quali l'omicidio. La conoscenza di tale progressione (Figura 1) può consentire al personale di comprendere quanto accade ed interrompere il corso degli eventi"*.



**Figura 1**

Con il termine violenza ci si riferisce genericamente a qualsiasi comportamento o azione, verbale o fisica, posta in essere dall'utenza e nei confronti del personale sanitario, caratterizzata da aggressività, spesso perdurante e ripetuta in un arco più o meno breve di tempo.

La violenza può essere anche contemporaneamente sia fisica che psicologica, con modalità che si sovrappongono. Rientrano in questa definizione i comportamenti aggressivi in crescendo e senza soluzione di continuità da insulti, intimidazioni, minacce, fino a giungere all'aggressione fisica con

conseguenze più o meno gravi e durature per la salute psico-fisica della persona.

All'interno dell'AOU "Federico II", in ragione della tipologia di prestazioni sanitarie erogate, gli atti di violenza sono posti in essere da parte di pazienti, familiari, *caregiver* o visitatori (violenza di terza parte o violenza esterna).

L'AOU ha già posto in essere una Procedura di "*Prevenzione e Gestione di atti di violenza a danno di operatori*" (Deliberazione del Direttore Generale n. 912 del 04/11/2022) e continuerà ad implementare una serie di interventi volti a prevenire la commissione di atti di violenza. Tali misure di prevenzione si incentrano su di una serie di azioni, tra le quali:

- Applicazione, comunicazione e diffusione di una politica di "tolleranza zero" rispetto alle aggressioni, incoraggiando il personale a comunicare ogni forma di violenza subita;
- Servizio di vigilanza: all'interno dell'AOU, in ragione di apposito contratto d'appalto, opera un servizio di vigilanza, con presidi presenti sia all'interno dei viali che dei singoli padiglioni. Tale corpo di vigilanza garantisce una immediata e idonea gestione degli eventi rischiosi per il personale sanitario. Lo stesso, ove si verificano particolari situazioni, procede a richiedere l'intervento di Forze dell'Ordine e a relazionare in ordine all'accaduto;
- Idonea e sufficiente illuminazione dei locali e degli spazi esterni ai padiglioni: l'AOU garantisce un'idonea illuminazione al fine di prevenire atti di violenza;
- Gestione dell'accesso ai padiglioni e dei vari spazi aperti al pubblico, mediante regole ben definite e conosciute nonché mediante postazioni fisse di Vigilanza/Portierato, competenti per un controllo continuo e costante degli accessi;
- Esecuzione, ove necessario, di interventi di manutenzione sulle strutture e sugli impianti al fine di migliorarne le condizioni di sicurezza.

## **6. Misure organizzative**

L'AOU "Federico II" mira ad implementare una serie di misure organizzative volte a prevenire la commissione di atti di violenza.

Tali misure sono volte a:

- Promuovere un clima organizzativo orientato alla riduzione degli episodi di violenza;
- Diffondere l'utilizzo degli strumenti di segnalazione degli episodi di violenza;
- Fornire ai pazienti informazioni chiare sulla organizzazione delle attività assistenziali e sulle modalità ed i tempi di erogazione delle prestazioni;

- Assicurare agli operatori che subiscono atti di violenza il supporto anche psicologico immediato, se del caso, un trattamento appropriato per il superamento del trauma subito.

## **7. Strategie comportamentali**

Risulta necessaria una corretta gestione degli eventi di violenza, i quali possono verificarsi sul luogo di lavoro nonostante le misure preventive messe in atto. In ragione di ciò, tutto il personale dell'AOU deve essere preparato alle possibili conseguenze di minacce, degli atti di violenza, restando cauti e vigili nei confronti di pazienti ed ai visitatori.

Il personale dell'AOU "Federico II" dovrà adottare le seguenti strategie comportamentali:

- Prestare attenzione e riconoscere qualsiasi indizio possa essere associato ad un imminente atto di violenza: tra cui ira e frustrazione espressa verbalmente; atteggiamenti del corpo come gesti intimidatori; soggetto sotto l'effetto di alcool e stupefacenti;
- Serbare una condotta volta ad eliminare l'ira: il personale dovrà adottare un atteggiamento tranquillo, non rispondere alle minacce, non dare ordini, riconoscere i sentimenti delle persone, evitare qualsiasi atteggiamento che possa essere interpretato come aggressivo;
- Usare un tono di voce basso, modulare la distanza dal paziente, controllando e mantenendo la distanza di sicurezza;
- Stare in allerta: quando si entra in una sala o si inizia a trattare con un paziente o visitatore si valuti sempre la possibilità che possa verificarsi un gesto di aggressione; stare attenti durante visita e 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 può essere risolta rapidamente, è richiesto al personale di allontanarsi, rifugiarsi in un luogo sicuro, chiamare in aiuto gli agenti della vigilanza presenti sul posto, chiedere l'intervento delle forze dell'ordine, riferire qualsiasi atto di violenza ai Direttori di UOC e/o Direttori di Dipartimento e/o Coordinatori.

## **8. Compiti dei Direttori di Dipartimento, Direttori di UOC e Coordinatori**

Fondamentale per la prevenzione e la repressione degli atti di violenza all'interno dell'AOU è la collaborazione attiva dei Direttori di Dipartimento, Direttori di UOC e Coordinatori, che dovranno garantire il rispetto del presente Protocollo. In particolare, dovranno:

- Garantire il primo soccorso al dipendente coinvolto, quando possibile e necessario, nonché far accompagnare l'infortunato e assicurargli cure immediate;
  - Attivare i percorsi Aziendali già esistenti a tutela degli operatori vittima di violenza (Procedura Operativa di "*Prevenzione e Gestione di atti di violenza a danno di operatori*", Deliberazione del Direttore Generale n. 912 del 04/11/2022) ed in particolare indirizzare gli stessi verso un primo trattamento di consulenza, tra cui è prevista anche una valutazione psicologica, a prescindere dalla gravità del caso, proposta e valutata dal Medico Competente, così come previsto nella sopramenzionata Procedura;
  - Sollecitare l'adozione di misure idonee - anche su indicazione del gruppo di lavoro Aziendale, previste nella Procedura sopraindicata - al fine di limitare e prevenire il rischio della reiterazione di atti di violenza contro il proprio personale sanitario;
- È importante sottolineare come l'evento traumatico, l'aggressione fisica o verbale, rivolta ad un operatore sanitario, coinvolge certamente il singolo, ma anche il gruppo dei colleghi e il servizio, in senso lato: eventuali ricadute negative sulla salute possono riguardare in modo altrettanto, se non ancor più severo, anche chi ha assistito alla violenza.

## **9. Modalità di segnalazione e doveri in capo al personale**

Tutti gli atti di violenza o minaccia commessi in danno degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie, meritano di essere segnalate.

Risulta possibile il verificarsi di due differenti casi:

A) Evento/aggressione con attivazione di procedura di primo soccorso tramite COIES:

Alla luce della nuova normativa che ha stabilito la procedibilità d'ufficio per qualsiasi tipologia di evento lesivo ai danni di un operatore sanitario, quando l'operatore sanitario vittima di violenza viene assistito dai sanitari, i Medici che prestano soccorso all'operatore dovranno trasmettere apposito rapporto/denuncia al Gruppo di lavoro, al Medico Competente e alla Direzione Sanitaria.

La Direzione Sanitaria provvederà alla trasmissione del rapporto/denuncia all'Autorità Giudiziaria.

B) Evento/aggressione/minaccia in assenza di attivazione di procedura di primo soccorso tramite



## PROTOCOLLO DI SICUREZZA PER GLI ESERCENTI LE PROFESSIONI SANITARIE E SOCIO-SANITARIE

REV. 00  
Ottobre 2024

### COIES

Nei casi in cui l'operatore sanitario non richieda l'assistenza dei sanitari, ma ritenga comunque di segnalare l'aggressione subita, la segnalazione sarà effettuata attraverso la compilazione della Scheda di Segnalazione Aggressioni (**Allegato 1**) che deve essere inviata al Gruppo di lavoro, al Medico Competente e alla Direzione Sanitaria.

La Direzione Sanitaria provvederà alla trasmissione del rapporto/denuncia all'Autorità Giudiziaria.

Sia nel caso di cui al punto A) che nel caso di cui al punto B), il Gruppo di lavoro avvierà il relativo iter previsto e si riunirà per analizzare il caso e i fattori contribuenti, e per pianificare conseguenti azioni migliorative mirate.

In ragione delle predette attività, al fine altresì di conseguire una completa tutela degli interessi aziendali, è fatto obbligo a tutte le UU.OO.CC. amministrative e sanitarie nonché alle ditte operanti all'interno dell'AOU, di fornire idoneo supporto istruttorio/documentale/informativo, al fine di consentire la concreta, adeguata e idonea attuazione del presente Protocollo ed assicurare i colpevoli alla giustizia.

#### **10. Azioni a tutela poste in essere dall'AOU "Federico II"**

La denuncia è l'atto con il quale chiunque abbia notizia di un reato perseguibile d'ufficio ne informa il Pubblico Ministero o un Ufficiale di Polizia giudiziaria. La denuncia di aggressione deve essere presentata e trasmessa senza ritardo dal momento in cui si è verificato l'evento.

La denuncia, solitamente in forma scritta, contiene l'esposizione dei fatti, e può essere presentata o dal diretto interessato o da qualunque soggetto venga a conoscenza di un reato perseguibile d'ufficio.

#### **11. Compiti e funzioni del Gruppo di Lavoro Aziendale dedicato alla "Prevenzione e Gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari"**

Il Gruppo di Lavoro aziendale dedicato alla "Prevenzione e Gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari", attualmente composto dal Direttore della UOC Prevenzione e Protezione nei Luoghi di Lavoro, dall'I.O. Comunicazione, U.R.P. e Ufficio Stampa, dal Referente Aziendale Rischio Clinico e dagli Psicologi afferenti all'UOC Psichiatria e Psicologia, una volta prese in carico le segnalazioni di aggressione, attraverso successive riunioni, provvederà alle seguenti attività:

- a. Analisi delle modalità di accadimento con individuazione delle cause delle aggressioni;



## PROTOCOLLO DI SICUREZZA PER GLI ESERCENTI LE PROFESSIONI SANITARIE E SOCIO-SANITARIE

REV. 00  
Ottobre 2024

- b. Attivazione — se richiesto dagli operatori coinvolti in aggressioni — di un percorso di assistenza psicologica che non avrà alcuna finalità certificativa e consisterà esclusivamente in un supporto psichico specialistico volto a lenire il “disagio psichico”.
- c. Mediante il Direttore della UOC Prevenzione e Protezione nei Luoghi di Lavoro, verifica delle condizioni organizzative e ambientali e delle dotazioni impiantistiche-tecnologiche del luogo di lavoro in cui si sono verificati gli eventi;
- d. Indagine ad hoc – qualora si verificano almeno due episodi di atti di violenza a danno di operatore nella stessa UOC/UOSD nel corso dell’anno - attraverso la somministrazione collettiva del “Questionario sulla Soddisfazione Ambientale” a tutto il personale afferente alla U.O./Servizio coinvolti (**Allegato 2**);
- e. Strutturazione di percorsi di facilitazione al reinserimento lavorativo del personale coinvolto, a cura degli Psicologi afferenti all’UOC Psichiatria e Psicologia e dell’UOC Gestione Risorse Umane, con la collaborazione del Medico Competente, dell’UOC Prevenzione e Protezione, dei Direttori DAI e della Direzione Sanitaria.

### **12. Formazione**

L’I.O. Formazione avrà il compito di informare e formare il personale dell’AOU, attraverso corsi specifici che favoriscano il senso di fiducia del personale sanitario nell’affrontare situazioni ad alta pericolosità, situazioni caratterizzate da intensa partecipazione emotiva. Tali corsi dovranno mirare a fornire una serie di conoscenze in ordine ai rischi potenziali e alle procedure da seguire per proteggere se stessi e i colleghi da atti di violenza.

I Direttori di tutte le strutture dovranno collaborare alla realizzazione delle misure necessarie per permettere la corretta applicazione del presente Protocollo, a proporre dei percorsi di formazione idonei, garantendo la massima partecipazione del personale.

I contenuti dei singoli corsi di formazione dovranno, inoltre, incentrarsi sull’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, anche, eventualmente con prove pratiche di gestione dell’aggressione.

Al termine della formazione ciascun operatore dovrà essere in grado: di riconoscere le situazioni di pericolo, di gestire il personale e i pazienti coinvolti in tali situazioni e di applicare tutte le misure idonee al caso in relazione all’Indice di Rischio individuato (basso-medio-alto) in quel determinato ambiente di lavoro.



## PROTOCOLLO DI SICUREZZA PER GLI ESERCENTI LE PROFESSIONI SANITARIE E SOCIO-SANITARIE

REV. 00  
Ottobre 2024

### **13. Monitoraggio**

I Direttori di Dipartimento, i Direttori delle UU.OO.CC. e i Coordinatori Infermieristici, avranno il compito di monitorare la corretta applicazione del presente Protocollo nonché l'efficacia della procedura in esso prevista, segnalando eventuali criticità al Gruppo di lavoro aziendale.

### **14. Responsabilità per mancato o ritardo invio della documentazione**

È responsabilità di tutti gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie la puntuale applicazione del presente Protocollo secondo quanto descritto.

La responsabilità della diffusione del Protocollo nelle varie UU.OO. aziendali, del controllo e del monitoraggio della sua applicazione è dei Direttori di Dipartimento, Direttori di UOC e dei Coordinatori Infermieristici delle Strutture coinvolte.

Il Referente Aziendale Rischio Clinico sarà direttamente responsabile della eventuale segnalazione al Ministero della Salute di eventi sentinella.

Qualsivoglia omissione, impedimento e/o ritardo nel rispetto delle procedure illustrate saranno oggetto di valutazione da parte della Direzione Strategica.