

Azienda Ospedaliera di Cosenza	PROCEDURA PER LA PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SOCIO-SANITARI	Stesura n° 1 del 15 Novembre 2017
---	---	--------------------------------------

Redazione			Verifica			Approvazione		
Funzione	Nome	Firma	Funzione	Nome	Firma	Funzione	Nome	Firma
Direttore UOC MCAE	Michele Mitaritunno		Verifica Metodologica Responsabile UOSD Qualita',Accreditam. Formazione	Drssa Monica Loizzo		Direttore Sanitario Aziendale	Dr. Mario Veltri	
			Verifica Rischio Clinico Risk Manager	Dr.ssa Maria A. Vantaggiato		Direttore Sanitario P.U.	Dr. Salvatore De Paola	

PROCEDURA PER LA PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SOCIO-SANITARI

Indice

Premessa	pag. 3
Scopo/Obiettivi	pag. 6
Campo di applicazione	pag. 6
Definizioni	pag. 7
Descrizione delle attività	pag. 9
Revisione	pag. 12
Allegati	pag. 12
Riferimenti	pag. 12
Modulo di segnalazione	pag. 14

Premessa

La violenza sul posto di lavoro è oramai universalmente riconosciuta come un importante problema di salute pubblica nel mondo (*World Health Organization, 2002*).

Accanto ai principali rischi tradizionali (chimici, fisici e biologici) per la salute del lavoratore, vi sono rischi "emergenti" legati alla organizzazione dei posti di lavoro ed ai carichi di lavoro progressivamente crescenti che talvolta sfociano in fenomeni quali burn-out, mobbing ed aggressioni, verbali e/o fisiche.

Queste ultime stanno diventando una delle principali cause di alterazione della salute sul posto di lavoro.

Secondo L'agenzia Europea per la sicurezza e la Salute sul Lavoro (Eu-Osha, "*Violenza e molestie sul luogo di lavoro: un quadro europeo*", 2011), per violenza sul lavoro si intendono "**tutti quegli atti che possono nuocere l'equilibrio bio-psico-sociale del lavoratore**" (OMS) e comprende:

- Insulti e comportamenti incivili
- Minacce
- Forme di aggressione psicologica tali da mettere a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere dell'individuo
- Forme di aggressione fisica che producono un "infortunio sul lavoro"
- La presenza di una componente razziale o sessuale

Tra le cause che possono scatenare atti di violenza nei confronti degli operatori in ambito sanitario ci sono:

- Limitata osservanza degli orari di visita con conseguenti aggressioni verbali e/o minacce contro gli operatori
- Limitato rispetto del lavoro degli operatori da parte di pazienti e/o parenti e/o accompagnatori
- Errori nell'atteggiamento o nel modo di relazionarsi con l'aggressore

- Desiderio di rivalsa
- Stress derivante dall'evento negativo
- Patologie del paziente che possono renderlo aggressivo

Il pericolo di atti di violenza nei confronti degli operatori sanitari dipende dalla tipologia di struttura, di utenza, di servizi erogati, dalla ubicazione e dalla dimensione della struttura.

In generale, gli eventi di violenza/aggressione nei confronti degli operatori sanitari si verificano più frequentemente nelle seguenti aree:

- Servizi di emergenza-urgenza (PS e/o 118)
- Strutture afferenti ai dipartimenti di salute mentale e dipendenze patologiche
- Luoghi/sale di attesa
- Front-office
- Servizi di continuità assistenziale (Guardia Medica)
- Terapie intensive

In queste aree i lavoratori sono a rischio più elevato di aggressione in quanto a diretto contatto con l'utente/paziente e/o con i suoi accompagnatori e devono gestire situazioni caratterizzate da una forte emotività che ingenera vulnerabilità emotiva e reazioni talvolta aggressive. Negli ultimi anni, grazie al costante e progressivo incremento degli accessi in Pronto Soccorso, il più delle volte come conseguenza all'inevitabile protrarsi dei tempi di attesa, questi costituiscono luoghi di lavoro in cui le aggressioni verso i lavoratori si verificano pressoché quotidianamente.

Il comportamento violento da parte dell'aggressore avviene solitamente in modo progressivo che può arrivare fino a gesti estremi che, a loro volta, possono

comportare un danno fisico diretto (es.: come conseguenza di percosse) o essere fonte di contagio.

Gli episodi di aggressione in ambito sanitario vengono considerati eventi sentinella e sono espressione della presenza, nell'ambiente di lavoro, di situazioni di rischio e vulnerabilità che rendono necessarie l'applicazione di misure di prevenzione e protezione dei lavoratori.

Per far fronte a questa situazione il Ministero della Salute ha emanato una specifica raccomandazione, la numero 8 del novembre 2007, con l'obiettivo di prevenire gli atti di violenza contro gli operatori sanitari attraverso l'implementazione di misure che consentano di ridurre o eliminare le condizioni di rischio esistenti e l'acquisizione di competenze da parte degli operatori nel valutare e gestire tali eventi quando accadono.

Il fenomeno crescente della violenza nei confronti degli operatori sanitari evidenzia la necessità di applicare quanto specificato nella raccomandazione di cui sopra, sia in un'ottica di prevenzione degli eventi sia nel monitoraggio e la gestione degli eventi accaduti.

Occorre quindi agire su due fronti:

PREVENZIONE, ovvero mediante l'applicazione di un percorso di valutazione del rischio

GESTIONE, ovvero mediante monitoraggio, analisi ed interventi di miglioramento dei contesti lavorativi, fornendo ai lavoratori i necessari supporti di gruppo ed individuali

Per un'analisi della problematica e degli effetti occorre fare riferimento alle seguenti fonti informative:

- Segnalazione degli eventi
- Sistema di gestione dei reclami (URP)
- Denunce di infortunio all'INAIL
- Segnalazioni alla Autorità Giudiziaria
- Referti di Pronto Soccorso
- Altra documentazione comprovante l'atto di violenza/aggressione

Scopo/Obiettivi

Al fine di applicare quanto indicato nella raccomandazione numero 8 del novembre 2007 del Ministero della Salute, risulta necessario perseguire i seguenti obiettivi:

- I. Promuovere una politica di "tolleranza zero" verso atti di violenza, fisica o verbale, all'interno dell'Azienda Ospedaliera di Cosenza e assicurarsi che operatori, pazienti e visitatori siano a conoscenza di tale politica
- II. Implementare le misure che consentano la riduzione delle condizioni di rischio (individuali, ambientali e organizzative) eventualmente presenti all'interno dell'Azienda Ospedaliera di Cosenza
- III. Sensibilizzare il personale a segnalare prontamente gli episodi subiti al fine di individuare le misure atte ad eliminare o per lo meno ridurre i rischi di nuovi episodi

Campo di applicazione

Dove

All'interno di tutte le strutture sanitarie di pertinenza dell'Azienda Ospedaliera di Cosenza con priorità per quelle che svolgono attività a più elevato rischio potenziale:

- Servizi di emergenza-urgenza (PS e/o 118)

- Strutture afferenti ai dipartimenti di salute mentale e dipendenze patologiche
- Luoghi/sale di attesa
- Front-office
- Servizi di continuità assistenziale (Guardia Medica)
- Terapie intensive
- Quelle eventualmente individuate a seguito dell'analisi dei rischi

A chi

A tutti i lavoratori dell'Azienda Ospedaliera di Cosenza

Quando

Durante l'erogazione di prestazioni sanitarie e comunque in qualsiasi circostanza di lavoro che si svolga all'interno dell'area di pertinenza dell'Azienda Ospedaliera di Cosenza e/o fuori da tali spazi purchè direttamente connessi all'attività lavorativa.

Definizioni

AGGRESSIONE: azione violenta di una o più persone che può racchiudere gli elementi costitutivi di diversi tipi di reato (omicidio, lesioni personali, percosse, violenza privata, rapina, minacce, ecc)

MINACCE: sono espressione del proposito di arrecare danno. Sono incluse le minacce verbali, gli atteggiamenti corporali minacciosi e le minacce scritte

UTENZA: l'insieme di tutte le persone assistite dal Sistema Sanitario ivi inclusi parenti e/o accompagnatori che abbiano accesso diretto alle strutture sanitarie e che vengono quindi a contatto con i lavoratori

VIOLENZA SUL POSTO DI LAVORO: la definizione data dal National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) descrive la violenza sul posto di lavoro come *"ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica sul posto di lavoro"*

EVENTI SENTINELLA: un evento avverso di particolare gravità, potenzialmente indicativo di un serio malfunzionamento del sistema, che può comportare morte o grave danno al paziente e che determina una perdita di fiducia dei cittadini nei confronti del Servizio Sanitario. Per la loro gravità, è necessario che si verifichi una sola volta perché si renda necessaria:

- Una indagine immediata atta ad accertare quali fattori, eliminabili o riducibili, lo abbiano causato o vi abbiano contribuito
- L'implementazione delle adeguate misure correttive

EVENTO AVVERSO: qualsiasi evento che sia espressione di un malfunzionamento del sistema la cui pronta segnalazione ha il fine di analizzare i fattori contribuenti/determinanti e la ricerca delle soluzioni atte a ridurre la probabilità che un evento analogo possa verificarsi nuovamente

NEAR MISS: qualsiasi evento, correlato al lavoro, che avrebbe potuto causare un infortunio ma che, per mera casualità, non lo ha prodotto. Trattasi quindi di un evento che ha insito la potenzialità di produrre un infortunio. Nella fattispecie l'infortunio è inteso come un atto di violenza a danno di operatori sanitari

Descrizione delle attività

La prevenzione degli atti di violenza contro gli operatori sanitari richiede l'individuazione dei fattori di rischio per la sicurezza del personale e la realizzazione delle strategie ritenute più opportune per limitarne gli effetti.

A tal fine, l'Azienda Ospedaliera di Cosenza si propone di mettere in atto un programma di prevenzione della violenza che comprenda le seguenti azioni/attività:

- PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA "TOLLERANZA ZERO"

Il datore di lavoro, nella figura del Direttore Generale e della Direzione Strategica in toto, promuove la cultura della "tolleranza zero" verso gli atti di violenza (verbale e/o fisica) a danno degli operatori sanitari attraverso un piano di comunicazione aziendale.

Costituisce un GRUPPO DI LAVORO AZIENDALE (GLA) che preveda il coinvolgimento del management aziendale e dei rappresentanti del personale maggiormente a rischio. Questi dovranno individuare ed implementare le azioni e le misure necessarie a garantire la prevenzione di atti di violenza. A tale GLA prenderanno parte:

1. Il Direttore Sanitario di Presidio Ospedaliero (o persona da lui delegata)
2. Il Direttore della U.O.S.D. di Rischio Clinico
3. Il Direttore della UOC di Gestione del Personale (o persona da lui delegata)
4. Il Direttore della U.O. (o persona da lui delegata) all'interno del quale si dovesse verificare l'episodio di violenza

I primi tre saranno componenti permanenti della GLA; il quarto, ovviamente varierà a seconda delle circostanze e degli eventi che si dovessero verificare.

- IMPLEMENTAZIONE DELLE MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Il GLA analizza il contesto aziendale (facendo riferimento alla Raccomandazione 8/2007), valuta i rischi ed individua le misure generali di prevenzione e protezione (tecniche, organizzative e procedurali) da adottare.

Avvalendosi di strumenti interni all'Azienda (es.: settore formazione), il GLA promuove uno specifico piano formativo ed informativo per i lavoratori erogando lo stesso mediante eventi formativi interni.

- SENSIBILIZZAZIONE DEL PERSONALE A SEGNALARE EPISODI DI VIOLENZA

1. Il lavoratore vittima di violenza dovrà informare per le vie brevi (telefonicamente o di persona) il proprio referente (es.: Direttore o Coordinatore Infermieristico della UO di appartenenza) dell'episodio di cui è stato vittima
2. Il lavoratore vittima di violenza dovrà comunque segnalare formalmente l'episodio di violenza di cui è stato vittima mediante apposita modulistica, descrivendo dettagliatamente gli eventi. Questa andrà inoltrata al Direttore della U.O. di appartenenza nel caso in cui la vittima dell'aggressione sia un Medico o al Coordinatore Infermieristico nel caso in cui la vittima dell'aggressione sia un Infermiere o un Operatore Socio-Sanitario. Qualora la vittima dell'aggressione dovesse essere un lavoratore afferente all'area amministrativa, la segnalazione andrà

inoltrata al proprio Dirigente di riferimento. Sarà compito di queste figure istituzionali inoltrare la segnalazione al GLA

3. Il lavoratore, qualora si verificassero situazioni in cui è palesabile un estremo di reato, potrà denunciare l'episodio alla competente Autorità Giudiziaria. L'Azienda, valutati i fatti per il tramite del GLA, potrà a sua volta decidere di costituirsi parte civile per i danni diretti ed indiretti arrecati dall'azione di violenza

Sarà compito del GLA, una volta raccolta la segnalazione, effettuare una indagine interna finalizzata a:

1. verificare luoghi, circostanze e cause che possono aver determinato l'episodio di aggressione
2. proporre eventuali misure di prevenzione e protezione specifiche in aggiunta alle misure generali vigenti
3. individuare ed investire figure professionali interne all'Azienda affinché possano essere realizzate le misure di prevenzione e protezione specifiche concordate

- MONITORAGGIO

I componenti permanenti del GLA si riuniranno semestralmente con la finalità di:

1. Verificare l'incidenza dei fenomeni di violenza
2. Verificare la corretta applicazione della procedura (segnalazione, indagine interna, applicazione di misure correttive)
3. Apportare eventuali variazioni alla procedura

Revisione

La revisione della procedura è programmata a 2 anni dalla sua emissione. Tale scadenza può essere anticipata dalla GLA sulla base di dati emergenti relativi ad eventi accaduti o di nuove normative e/o evidenze scientifiche.

Allegati

Modulo di segnalazione atti di violenza a danno degli operatori sanitari

Riferimenti

Legislativi

- Decreto legislativo 9 Aprile 2008, n° 81 "Attuazione dell'art. 1 della Legge 3 agosto 2007 n° 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n° 101 del 30 aprile 2008 - supplemento ordinario n° 108
- Ministero della Salute - Dipartimento della Qualità Direzione Generale della Programmazione Sanitaria, dei livelli di assistenza e dei principi etici di sistema ufficio III: Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari - n° 8, novembre 2007
- Accordo Quadro sulle Molestie e la Violenza nei Luoghi di Lavoro, parti sociali, 25 gennaio 2016

Bibliografici

- Best Practice, contenzione fisica, vol. 6, 2002
- National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH): Violence - Occupational Hazards in Hospitals, april 2002

- U.S. Department of Labor (DOL), Bureau of Labor Statistics: survey of Occupational Injuries and Illness, 2008. Washington, DC: DOL, 2009
- The Joint Commission: Sentinel Event Statistics: December 31, 2006 - Type of Sentinel Event
- Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali: protocollo di monitoraggio degli eventi sentinella - 2°
- Ministero della Salute - Dipartimento della Qualità Direzione Generale della Programmazione Sanitaria, dei livelli di assistenza e dei principi etici di sistema ufficio III: Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari - n° 8, novembre 2007
- Area Accreditamento Agenzia sanitaria e Sociale Regione Emilia Romagna: "raccomandazione per la prevenzione della violenza a danno degli operatori sanitari" - Maggio 2010
- La sicurezza dei pazienti e la gestione del rischio clinico. Glossario. Ministero della Salute, 2006

Sitografia

- www.salute.gov.it
- www.inail.it
- www.cdc.gov/niosh

MODULO DI SEGNALAZIONE ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI

Al Direttore Sanitario di Presidio

Al Direttore UOSD - Rischio Clinico

Al Direttore della UOC di Gestione del Personale

Al Direttore della U.O. di.....

Dati identificativi del lavoratore

Nome e Cognome.....

Qualifica.....

In servizio presso la Unità Operativa di.....

Descrizione dell'evento

L'aggressione è avvenuta il giorno..... alle ore.....

Mentre mi trovavo.....

.....

L'aggressore era:

Paziente

Parente/visitatore/accompagnatore

Collega

Altro.....

Modalità attraverso cui si è verificata l'aggressione

- Offesa
- Gesti aggressivi (es.: sputi, violenza contro oggetti) - specificare
- Minaccia verbale
- Minaccia fisica (es.: spintoni, calci, pugni, schiaffi, oggetti contundenti) - specificare.....

Descrizione dettagliata dell'accaduto

.....

.....

.....

.....

.....

Se possibile, indicare eventuali testimoni

.....

.....

Si è rivolta al Pronto Soccorso?

- SI
- NO

Luogo.....

Data.....



AZIENDA OSPEDALIERA
"Annunziata – Mariano Santo
S. Barbara"
Cosenza



Firma del compilatore.....