



PROCEDURA PER LA GESTIONE DI AGGRESSIONI E ATTI DI VIOLENZA

1. PREMESSA

Gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari e socio-sanitari costituiscono eventi sentinella che richiedono la messa in atto di opportune iniziative di protezione e prevenzione.

Nel corso dell'attività lavorativa gli operatori di ASSC 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 mortali.

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 mortale, ossia aggressione o tentativo di aggressione, fisica o verbale, quale quella realizzata con uso di un linguaggio offensivo.

La procedura, in ottemperanza alla Raccomandazione n. 8 del novembre 2007 del Ministero della Salute e alla DGR n. 1986 del 23/07/2019 di Regione Lombardia, pianifica una strategia aziendale per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori che lavorino in strutture sanitarie e socio-sanitarie e indica agli stessi come riconoscere e gestire comportamenti violenti.

In data 14 agosto 2020, è stata emanata una nuova legge (n. 113) *"Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni"*, che è entrata in vigore il giorno 24/09/2020.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Raccomandazione n. 8, novembre 2007 – *Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari*. Ministero della Salute.
- Accordo Quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro raggiunto il 26 aprile del 2007 dalle rappresentanze dei sindacati dei lavoratori e degli imprenditori a livello europeo Business Europe, CEEP, UEAPME e ETUC.
- DGR N. 1986 del 23/07/2019 di Regione Lombardia.
- Legge n. 113 del 14 agosto 2020 *"Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni"*.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce le misure tecnico-organizzative e comportamentali adottate da ASSC per prevenire gli atti di violenza contro gli operatori sanitari e socio-sanitari attraverso la implementazione di misure che consentano l'eliminazione o riduzione delle condizioni di rischio presenti e l'acquisizione di competenze da parte degli operatori nel valutare e gestire tali eventi quando accadono.

Rev.	Data	Redazione	Verifica	Approvazione	Motivazione
		RSPP	RA DS	DL	
01	05/11/2021				Nuova emissione



Tra le misure atte a contenere gli atti di violenza si annoverano:

- la diffusione di una politica di tolleranza zero verso atti di violenza, fisica o verbale, fra pazienti, accompagnatori, personale;
- la sensibilizzazione del personale affinché vengano sempre segnalate aggressioni o minacce, attraverso questionari anche anonimi, chiedendo la collaborazione di tutti i responsabili dei Reparti e dei Servizi, affinché segnalino essi stessi episodi di violenza anche verbale e, se possibile, consultando gli operatori coinvolti per capire le problematiche e trovare insieme delle possibili soluzioni;
- la capillare diffusione fra tutto il personale della presente procedura di gestione degli atti di violenza.

4. DEFINIZIONI

L'OMS definisce violenza "l'utilizzo intenzionale della forza fisica o del potere, minacciato o reale, contro un'altra persona, o contro un gruppo o una comunità, che determini o che abbia un elevato grado di probabilità di determinare lesioni, morte, danno psicologico, cattivo sviluppo o privazione".

Il National Institute of Occupational Safety and Health - USA (NIOSH) definisce la violenza sul luogo di lavoro: "Ogni aggressione, comportamento minaccioso, abuso verbale o fisico che si verifica sul posto di lavoro".

Si riporta in tabella 1 la classificazione delle diverse forme di violenza secondo il Work Safe Victoria, ovvero del Victorian WorkCover Authority, autorità del governo dello stato di Victoria (Australia), leader globale nel settore OHS.

Tipologia di agito	Dettaglio
Aggressione estrema	Attacco con uso di arma, attacco con risultante la morte
Aggressione severa	Attacco con risultante lesioni severe. Ripetuti calci e pugni
Aggressione fisica	Specifiche azioni per colpire e provocare danni fisici tra cui spingere, afferrare, stratonare, pungere
Aggressione fisica minore	Attacchi fisici con risultante lievi lesioni
Minacce, intimidazioni	Specifiche minacce per nuocere con comportamento apertamente aggressivo, abuso, minacce personali di diffamazione anche ad uso dei social media
Aggressioni verbali	Insulti, minacce non specifiche dirette allo staff
Aggressioni verbali minori	Disaccordo, voce alterata

5. AMBITI DI APPLICAZIONE

Numerosi sono i fattori responsabili di atti di violenza diretti contro gli operatori delle Strutture Socio-Sanitarie. Sebbene qualunque operatore possa essere vittima di violenza, i medici, gli infermieri e gli operatori socio-sanitari e assistenziali sono a rischio più alto 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 uno stato di vulnerabilità, frustrazione o perdita di controllo.

Situazioni identificate nella Raccomandazione del Ministero della Salute che possano incrementare gli atti di violenza sono:

- l'accesso di visitatori alla struttura;

	SISTEMA GESTIONE ASSC	PC 42
	GESTIONE AGGRESSIONI E ATTI DI VIOLENZA	Data 05/11/2021

- presenza di un solo operatore a contatto con il paziente durante attività assistenziali, riabilitative e animative.

6. MISURE TECNOLOGICHE E STRUTTURALI ADOTTATE

Al fine di impedire, in orario notturno, la possibilità di accesso alla struttura a soggetti non autorizzati sono state previsti accorgimenti strutturali e tecnologici tali da impedire ogni accesso oltre i cancelli e le porte di ingresso, in particolare:

- il cancellino di ingresso sito in via Fleming può essere aperto solo previo inserimento di apposito codice a conoscenza dei soli operatori della struttura;
- il cancellone sito in via Fleming può essere aperto:
 - ✓ tramite comando inviato con uno dei telefoni interni
 - ✓ utilizzando la chiave presente in Ufficio Tecnico, accessibile in orario notturno solo tramite apposita chiave e previo inserimento del codice di allarme dell'ala uffici
 - ✓ utilizzando i telecomandi presenti sugli autoveicoli aziendali che in caso di inutilizzo sono sempre chiusi a chiave
- il cancellone sito in via Donatori di Sangue può essere aperto:
 - ✓ tramite comando inviato con uno dei telefoni interni
 - ✓ utilizzando la chiave presente in Ufficio Tecnico, accessibile in orario notturno solo tramite apposita chiave e previo inserimento del codice di allarme dell'ala uffici
 - ✓ utilizzando i telecomandi presenti sugli autoveicoli aziendali che in caso di inutilizzo sono sempre chiusi a chiave
 - ✓ attraverso apposito pulsante collocato all'interno della struttura in prossimità della rampa di accesso al cancellone
- la porta a vetri di accesso alla hall principale del piano terra prevede la modalità di chiusura notturna con accesso consentito unicamente in seguito a inserimento di apposito codice a conoscenza dei soli operatori della struttura;
- le porte di accesso al piano seminterrato vengono chiuse a chiave al termine del turno pomeridiano o dai manutentori o dagli addetti alla lavanderia

7. ALTRE MISURE DI CONTROLLO E PREVENZIONE

A livello degli **ambienti di lavoro** sono in atto le seguenti iniziative:

- dotazione di **sistemi di illuminazione**, sia in attività ordinaria che di emergenza, idonei e sufficienti, sia all'interno della struttura che all'aperto, utili a garantire la necessaria visibilità;
- costanti **attività manutentive sia programmate**, sia predittive che su guasto sulle strutture, gli arredi, gli impianti e le attrezzature in dotazione.

A livello del **personale** sono altresì previste seguenti iniziative:

- formazione del personale** attraverso corsi specifici comprensivi di simulazioni pratiche di difesa personale; la formazione ha la finalità di sensibilizzare gli operatori sui rischi potenziali per la

	SISTEMA GESTIONE ASSC	PC 42
	GESTIONE AGGRESSIONI E ATTI DI VIOLENZA	Data 05/11/2021

sicurezza derivanti da possibili atti di violenza e renderli edotti sulla procedura da seguire per proteggere se stessi ed i colleghi.

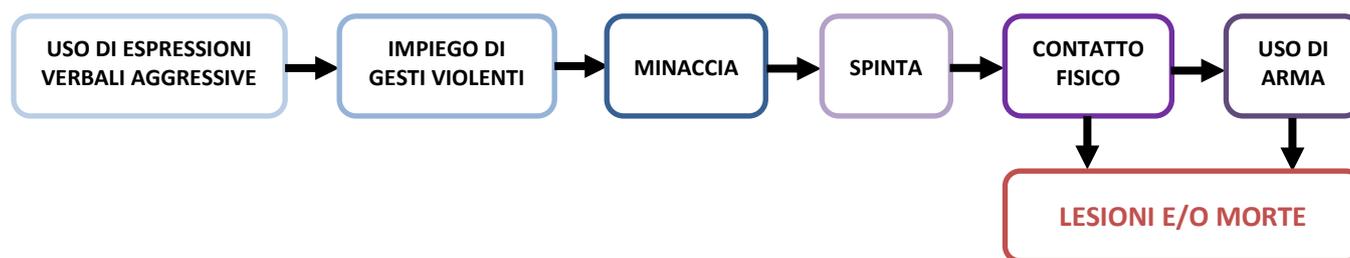
Ciascun operatore deve conoscere il concetto di “precauzioni universali della violenza” che spesso permettono di evitare o mitigare gli episodi di violenza attraverso il riconoscimento di segni premonitori e di mettere in atto strategie comportamentali quali:

- 4) **sensibilizzazione del personale** affinché vengano sempre segnalate aggressioni o minacce e sulla necessità di **contattare immediatamente le Forze di Polizia ove necessario**;
- 5) campagna di sensibilizzazione del personale affinché, **qualora percepisca uno stato di nervosismo** de parte del paziente e/o dei parenti, si organizzi per assicurare sempre, all’atto di una visita, la **presenza di due figure professionali** (ad esempio, medico ed infermiere);
- 6) **regolamentazione e garanzia del rispetto degli orari di accesso** da parte dei visitatori;
- 7) **indicazioni al personale**, con contestuale divieto, all’indossare collane o usare scarpe con stringhe, al fine di prevenire un possibile strangolamento in situazioni critiche, nonché divieto di recare con sé oggetti che potrebbero essere utilizzati da eventuali aggressori per procurare lesioni.

8. INDICAZIONI SULLE MODALITÀ DI CORRETTO COMPORTAMENTO DELL’OPERATORE IN SITUAZIONI A RISCHIO E SULLA LORO SENSIBILIZZAZIONE

Il comportamento violento avviene solitamente attraverso un’escalation che, partendo da una verbalizzazione dell’aggressività, arriva fino a gesti estremi come l’omicidio.

La conoscenza da parte di tutto il personale della Struttura, sia sanitario che non, di questa progressione può consentire all’operatore di individuare una situazione a rischio e prevenire una potenziale situazione di pericolo.



Gli **operatori sanitari e non**, ognuno in base alla propria competenza e preparazione, DEVONO:

- individuare e valutare i segni, anche solo premonitori, di comportamenti violenti, soprattutto in persone in stato di coscienza alterato da alcool e droghe;
- adottare un comportamento atto a risolvere o per lo meno controllare e contenere la situazione a rischio;
- segnalare la situazione ed allertare tutto il personale di Reparto/Servizio nel caso di evidente rischio di violenza e adottare le misure necessarie a proteggere i pazienti presenti ed il personale operante;
- tentare di impedire l’accesso ai Nuclei di Degenza e altri locali se possibile;



- cercare di convincere il soggetto aggressivo ad uscire dalla struttura se possibile;
- contattare le Forze dell'Ordine se necessario (al numero 112).

8.1 STRATEGIE COMPORTAMENTALI

Nonostante le misure preventive poste in atto si possono verificare comunque episodi di violenza ed è per questo che è fondamentale che gli operatori siano preparati ad affrontarli.

In presenza di un utente (paziente o visitatore) che manifesti agitazione l'operatore deve:

- ✓ usare un tono della voce pacato ma fermo, rivolgendosi direttamente al soggetto ma senza fissarlo insistentemente negli occhi;
- ✓ presentarsi con nome e qualifica professionale;
- ✓ nel caso di paziente aggressivo, posizionarsi al suo fianco con un asse di circa 30° poiché così la superficie esposta ad eventuali offese è minore e la posizione comunica apertura al dialogo;
- ✓ se possibile mantenersi ad una distanza di sicurezza di circa 1,5 metri;
- ✓ evitare di posizionarsi dove sia poi difficile raggiungere una via di fuga;
- ✓ non toccare il soggetto prima di avergli spiegato cosa gli verrà fatto;
- ✓ avvicinarsi al soggetto con atteggiamento rilassato, mani aperte e ben visibili, evitando di incrociare le braccia;
- ✓ non cadere nella tentazione di rispondere a provocazioni, ma fornire spiegazioni chiare e semplici evitando qualsiasi giudizio o sarcasmo.

8.2 MODALITÀ DI SEGNALAZIONE

Il lavoratore coinvolto o il responsabile del Reparto/Servizio a cui appartiene invia segnalazione per iscritto al Servizio di Prevenzione e Protezione e alla Direzione Generale e Sanitaria.

È attivato, quindi, un canale di comunicazione di avvenuta aggressione a tutto lo staff di direzione. Le figure coinvolte, parlando con l'operatore/i coinvolto/i condividono la possibilità di un'eventuale assistenza anche dal punto di vista psicologico, da personale competente, che valuterà la necessità ed il tipo di percorso da intraprendere.

Nel caso di episodi sentinella si sottolinea l'**importanza di denunciarli**, anche in forma anonima, per aiutare le persone preposte (SPP, Direzione Generale e Sanitaria) ad individuare situazioni a rischio e definire le misure di prevenzione più idonee. Quest'ultime verranno poi valutate ponendo l'evidenza sui fattori scatenanti che potrebbero essere rimossi o modificati.

9. DOCUMENTI ALLEGATI

- ALL. 01 - Comportamenti codificati da tenere in situazioni a rischio