

REGIONE SICILIA
Azienda Ospedaliera
di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione
"GARIBALDI"
Catania

DELIBERAZIONE N. 582 del 07 OTT. 2019

Oggetto: "Piano di programmazione aziendale per la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari"

Proposta N° 4 del 07-10-2019

Servizio di Prevenzione e Protezione

L'istruttore

Il Responsabile del Procedimento

Il Capo Settore

(art. 5, 6 L. 241/90)

francesco

Registrazione Contabile

Budget Anno _____ Conto _____ Importo _____ Aut.

Budget Anno _____ Conto _____ Importo _____ Aut.

NULLA OSTA, in quanto conforme alle norme di contabilità

Il Dirigente Responsabile
Settore Economico Finanziario e Patrimoniale
(dott. Giovanni Luca Roccella)

Nei locali della sede legale dell'Azienda, Piazza S. Maria di Gesù n. 5, Catania,

il Direttore Generale, dott. Fabrizio De Nicola,

nominato con Decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 196 del 04.04.2019

DOTT. FRANCESCO GIOVANNI MARANGIA

con l'assistenza del Segretario, dott. _____ ha adottato la seguente

deliberazione

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione – Coordinatore del Gruppo di Lavoro per la Prevenzione degli atti di violenza contro gli operatori.

Visto il Decreto Legislativo n. 81 del 9 aprile 2008, "Testo Unico in materia di Tutela della Salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro;

Visto il Decreto Legislativo n. 150 del/2009;

Considerato :

-che la violenza sul luogo di lavoro è ormai universalmente riconosciuta come un importante problema di salute pubblica nel mondo (World Health Organization, 2002);

- che la letteratura internazionale sull'argomento mette in evidenza le preoccupanti dimensioni del fenomeno, che rimane, comunque, tendenzialmente sottostimato a causa della scarsa propensione a denunciare gli episodi di violenza;

- che i fattori responsabili di atti di violenza diretti contro gli operatori delle strutture sanitarie sono numerosi, coinvolgendo i medici, gli infermieri e gli operatori socio sanitari, (operatori sanitari a rischio più alto in quanto a contatto diretto con il paziente e deputati alla gestione di rapporti caratterizzati da una condizione di forte emotività sia da parte del paziente stesso che dei familiari);

- che anche nelle strutture dell'ARNAS Garibaldi di Catania si rilevano, episodi di violenza a danno del personale sanitario quando per violenza si intende "ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro";

Richiamata la Raccomandazione n. 8, novembre 2007 emanata dal Ministero della Salute per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari, nella quale si afferma che "gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari costituiscono eventi sentinella che richiedono la messa in atto di opportune iniziative di protezione e prevenzione";

Considerato che la Raccomandazione, valida, per tutte le strutture sanitarie ospedaliere e territoriali, suggerisce di elaborare ed adottare un programma di prevenzione, con particolare riguardo per le attività considerate a più alto rischio;

Viste le azioni già intraprese dall'ARNAS finalizzati a garantire la sicurezza dei lavoratori ed in particolare:

a) emanazione e divulgazione della Procedura n. 11 " Procedure per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari" ;

b) predisposizione e divulgazione del " Modello di segnalazione aggressioni" quale strumento di segnalazione degli atti di violenza contro gli operatori sanitari";

c) realizzazione Corso " La Raccomandazione Ministeriale per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari: Focus Pronto Soccorso Generale e Pronto Soccorso Pediatrico" per gli operatori dei Pronto Soccorsi

d) implementazione di misure di sicurezza quali:

- ◆ presenza attiva di 2 operatori della vigilanza
- ◆ linea telefonica diretta con la questura;
- ◆ pulsanti di allarme, posizionati negli ambulatori, per avvisare immediatamente gli operatori della vigilanza (sirena di allarme);
- ◆ sistema di videosorveglianza;
- ◆ dotazione di un bracciale all'accompagnatore del paziente presente all'interno del P.S. per evitare che siano presenti nello stesso più parenti;
- ◆ affissione di cartelli informativi per pazienti e accompagnatori sulla non tolleranza degli atti di violenza e sulle conseguenze di tali atti.

Vista la Deliberazione del Commissario dell'ARNAS Garibaldi n. 575 del 25 maggio 2018 ad oggetto: Sicurezza degli operatori – Costituzione Gruppo di Lavoro per la Prevenzione degli atti di violenza contro gli operatori, che dà mandato di elaborare un "Programma di prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari"

Considerato che il Gruppo di Lavoro ha proceduto alla stesura del "Piano di programmazione

aziendale per la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari” che, allegato alla presente, ne costituisce parte integrante

PROPONE

per le motivazioni descritte in narrativa, che qui si intendono integralmente riportate e trascritte:

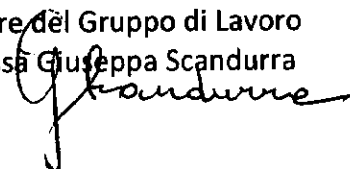
- approvare ed adottare il “Piano di programmazione aziendale per la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari”

-di disporre la pubblicazione del Regolamento sul sito INTRANET aziendale e nella apposita sezione Amministrazione Trasparente;

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione

Coordinatore del Gruppo di Lavoro

Dott.ssa Giuseppa Scandurra



IL DIRETTORE GENERALE

Preso atto della proposta di deliberazione, che qui si intende riportata e trascritta, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

Preso Atto della attestazione di legittimità e di conformità alla normativa disciplinante la materia espressa dal dirigente che propone la presente deliberazione;

Sentito il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario aziendale

DELIBERA

di approvare la superiore proposta per come formulata dal Dirigente Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione – Coordinatore del Gruppo di Lavoro per la Prevenzione degli atti di violenza contro gli operatori e, pertanto:

1. di approvare ed adottare il “Piano di programmazione aziendale per la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari”, che, allegato alla presente, ne costituisce parte integrante;
3. di disporre la pubblicazione del Piano sul sito INTRANET aziendale e nella apposita sezione Amministrazione Trasparente;
4. Attesa l’urgenza di provvedere, dichiara la presente immediatamente esecutiva.

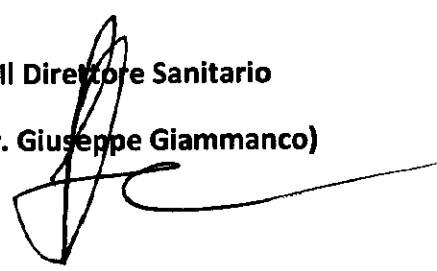
Il Direttore Amministrativo

(dott. Giovanni Annino)



Il Direttore Sanitario

(dr. Giuseppe Giammanco)



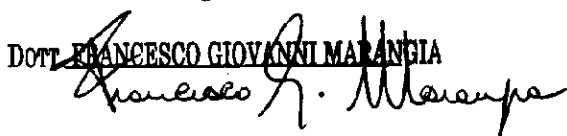
Il Direttore Generale

(dott. Fabrizio De Nicola)



Il Segretario

DOTT. FRANCESCO GIOVANNI MARANGIA



Copia della presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo dell'Azienda il giorno

_____ e ritirata il giorno _____

L'addetto alla pubblicazione

Si attesta che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo della Azienda dal

_____ al _____ - ai sensi dell'art. 65 L.R. n. 25/93, così come sostituito

dall'art. 53 L.R. n. 30/93 - e contro la stessa non è stata prodotta opposizione.

Catania _____

Il Direttore Amministrativo

Inviata all'Assessorato Regionale della Salute il _____ Prot. n. _____

Notificata al Collegio Sindacale il _____ Prot. n. _____

La presente deliberazione è esecutiva:

☒ immediatamente

☐ perché sono decorsi 10 giorni dalla data di pubblicazione

☐ a seguito del controllo preventivo effettuato dall'Assessorato Regionale per la Sanità:

a. nota di approvazione prot. n. _____ del _____

b. per decorrenza del termine

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE

	Gruppo di Lavoro per la Prevenzione degli atti di violenza contro gli operatori	Piano di programmazione aziendale per la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari	REV.0	Pagg.9	
			Piano		
Redatto da	Gruppo di Lavoro per la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari				
Rev	Data	Causale	Verifica	Approvazione	Destinatari
0	1/10//2019	Prima emissione	RSPP	F.to Direttore Sanitario Aziendale	Tutto il personale dell' Azienda

Gruppo di lavoro

Dr. Roberto Bonaccorso	Direttore Medico f.f del P.O. Garibaldi Centro	Componente
Dr. Giovanni Ciampi	Direttore MCAU	Componente
Dr.ssa Anna Colombo	Responsabile Risk Management	Componente
Avv. Carmelo Ferrara	Responsabile Ufficio Legale	Componente
Sig. Sebastiano Rametta	CPSE Pronto Soccorso Generale	Componente
Sig. Salvatore La Manna	CPSE Pronto Soccorso Pediatrico	Componente
Dott.ssa Giuseppa Scandurra	Responsabile SPP	Coordinatore Gruppo di Lavoro

INDICE

1	Premessa	
2	Documenti/Normativa	
3	Obiettivo	
4	Ambiti di applicazione	
5	Attività svolta	
6	Fasi del piano	
6.1	Fase 1	
6.2	Fase 2	
6.3	Fase 3	
6.4	Fase 4	
7	Archiviazione	
8	Verifica periodica	
9	Piano delle fasi/diagramma di Gantt/Responsabilità	
	Indicatori	

1. PREMESSA

Il Ministero della Salute ha emanato la Raccomandazione n. 8 del Novembre 2007, relativa alla “ *Prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari* ” per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari.

La Raccomandazione, valida per tutte le strutture sanitarie ospedaliere e territoriali, suggerisce di elaborare ed adottare un programma di prevenzione, con particolare riguardo per le attività considerate a più alto rischio.

Sebbene qualunque operatore sanitario possa essere vittima di violenza, i medici, gli infermieri e gli operatori socio-sanitari, sono a rischio più alto in quanto sono a diretto contatto con il paziente e devono gestire rapporti caratterizzati da una condizione di forte emotività sia da parte del paziente che dei familiari, che si trovano in uno stato di frustrazione, vulnerabilità e perdita di controllo.

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);
- mancanza di formazione del personale nel riconoscimento e controllo dei comportamenti ostili e aggressivi;
- scarsa illuminazione delle aree di parcheggio e delle strutture.

La violenza sugli operatori è un rischio per salute e la sicurezza dei lavoratori che impone al Datore di lavoro la valutazione di tutti i rischi compresi quelli da stress correlato, la prevenzione e la protezione dei lavoratori esposti (D.lgs 81/2008 e *smi*).

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 nelle 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.

Il Ministero della Salute nella Raccomandazione n. 8, definisce gli atti di violenza eventi sentinella che richiedono la messa in atto di opportune iniziative di protezione e prevenzione.

Si definisce evento sentinella: “ *un evento avverso, particolarmente grave, potenzialmente evitabile, che può comportare grave danno al paziente e che determina una perdita di fiducia dei cittadini nei confronti del servizio sanitario* ”.

Anche il verificarsi di un solo caso è condizione sufficiente per dar luogo ad una indagine conoscitiva diretta ad accertare se vi hanno contribuito fattori eliminabili o riducibili e per attuare il relativo piano di miglioramento da parte dell'Azienda.

Il Ministero della Salute ha avviato nel 2015 il monitoraggio degli eventi sentinella, con lo scopo di fornire alle Aziende Sanitarie una modalità univoca di sorveglianza e gestione degli eventi.

Nel 4° Rapporto del Protocollo di Monitoraggio degli eventi sentinella (2005-2011) il Ministero ha riportato “ *gli atti di violenza a danno dell'operatore* ” al 4° posto tra i 16 eventi sentinella segnalati.

Il 13 marzo 2018 presso il Ministero della Salute si è insediato l'Osservatorio permanente per la garanzia della sicurezza e per la prevenzione degli episodi di violenza ai danni di tutti gli operatori sanitari che avrà il compito di raccogliere dati, di fare proposte per la prevenzione, per nuove norme di legge, per misure amministrative e organizzative.

2. DOCUMENTI/ NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Raccomandazione Ministero della Salute n. 8:” Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari”, Novembre 2007;
- Protocollo per il Monitoraggio degli Eventi Sentinella, Ministero del Lavoro, della Salute e delle politiche Sociali, luglio 2009;
- D.M. 11 dicembre 2009 – Istituzione del sistema informativo per il monitoraggio degli errori in sanità “ S.I.M.E.S”;
- D.Lgs. 81/08 Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro.
- Accordo Quadro Europeo sulle molestie e sulla violenza sul luogo di lavoro, 2007
- “Violenza e molestie sul luogo di lavoro: un quadro europeo”, Eu-Osha – 2011

3. OBIETTIVO

Il “Piano di programmazione aziendale per la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari” ha come obiettivo di contenere gli atti di violenza contro gli operatori sanitari da parte di soggetti terzi, attraverso l’implementazione di misure che consentono l’eliminazione o la riduzione delle condizioni di rischio presenti, l’acquisizione di competenze da parte degli operatori nel valutare e gestire tali eventi quando accadono e di consentire l’applicazione, a livello di tutte le strutture aziendali interessate, della Raccomandazione del Ministero della Salute n. 8, novembre 2007 (“Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari”).

In particolare l’obiettivo prevede di:

- applicare, comunicare e diffondere una politica di “ tolleranza zero”
- incoraggiare il personale a comunicare ogni forma di violenza subita
- facilitare il coordinamento con le forze dell’ordine
- affermare l’impegno della direzione per la sicurezza delle proprie strutture
- accrescere l’acquisizione di competenze da parte degli operatori nel valutare, prevenire e gestire tali eventi;
- diffondere una politica di accoglienza del cittadino, cercando di creare, tra il professionista e l’utente, una relazione empatica, al fine di evitare che si innescino dinamiche conflittuali e atti di violenza, fatti non accettabili in un’organizzazione sanitaria;

4. AMBITO DI APPLICAZIONE

Tutte le Unità Operative/Servizi dell’ARNAS Garibaldi, con priorità per le attività considerate ad alto rischio.

Tutti gli operatori dell’ARNAS Garibaldi.

5. ATTIVITA’ SVOLTA

La nostra Azienda sensibile alla problematica delle aggressioni contro gli operatori sanitari ha già messo in atto alcuni provvedimenti:

- è stata effettuata la valutazione del rischio;
- è stata emessa la Procedura n. 11 “Procedura per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari” diffusa a tutti gli operatori e pubblicata sulla pagina INTRANET all’applicativo “ Servizio di Prevenzione e Protezione;

- è stato predisposto un “Modello di segnalazione aggressioni”, con il quale gli operatori segnalano al S.P.P. l’aggressione subita;
- gli operatori del Pronto Soccorso sono stati formati con il Corso “ La Raccomandazione Ministeriale per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari: Focus Pronto Soccorso Generale e Pronto Soccorso Pediatrico”;
- è stato costituito, con Deliberazione del Commissario n. 575 del 25 maggio 2018, il “ Gruppo di Lavoro per la Prevenzione degli atti di violenza contro gli operatori”.

Per ridurre il rischio per gli operatori sanitari del Pronto Soccorso Generale e Pediatrico, sono stati già posti in essere misure di sicurezza quali:

- ◆ presenza attiva di 2 operatori della vigilanza
- ◆ pulsanti, posizionati sotto i tavoli degli ambulatori, per chiamare immediatamente gli operatori della vigilanza (sirena di allarme);
- ◆ linea telefonica diretta con la questura;
- ◆ sistema di videosorveglianza;
- ◆ programmazione di ulteriori corsi di formazione specifica per gli operatori per la prevenzione e la gestione delle aggressioni;
- ◆ dotazione di un bracciale all’accompagnatore del paziente presente all’interno del P.S. per evitare che siano presenti nello stesso più parenti;
- ◆ affissione di cartelli informativi per pazienti e accompagnatori sulla non tolleranza degli atti di violenza e sulle conseguenze di tali atti.

6. FASI DEL PIANO

6.1 FASE 1

Identificazione dei fattori di rischio

Per la prevenzione ed il contenimento degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari è necessario che l’organizzazione sanitaria identifichi i fattori di rischio per la sicurezza del personale in modo da poter attuare le azioni ritenute più opportune, come da indicazioni della Raccomandazione Ministeriale n. 8 del 2007.

Analisi delle situazioni lavorative

Il pericolo di atti di violenza nei confronti degli operatori dipende da diversi fattori quali:

- le caratteristiche individuali dell’utenza e degli operatori
- le caratteristiche dell’ambiente lavorativo e dell’organizzazione.

Valutazione del rischio

La valutazione del rischio mira ad individuare quei fattori di rischio esistenti o potenziali che aumentano la probabilità e gli effetti degli episodi di violenza.

Per la valutazione del rischio sono stati presi in considerazione: il contesto operativo, la tipologia di utenza, le attività e le prestazioni erogate, le segnalazioni pervenute, le denunce di infortunio, referti di Pronto Soccorso:

FATTORI DI RISCHIO INDIVIDUATI

- Tempi di attesa
- Sovraffollamento negli ambienti di attesa
- Abuso di sostanze
- Pazienti psichiatrici
- Scarsa informazione
- Imprecisione/non aggiornamento delle indicazioni all’utenza

- Modo di porsi dell'operatore

STRUTTURE A MAGGIOR RISCHIO

- Pronto Soccorso Generale
- Pronto Soccorso Pediatrico

ATTIVITA' A MAGGIOR RISCHIO

- Triage
- Visite mediche negli ambulatori

6.2 FASE 2

DEFINIZIONE ED IMPLEMENTAZIONE DI ULTERIORI MISURE DI PREVENZIONE E CONTROLLO

Dopo aver individuato e valutato il rischio attraverso le analisi delle situazioni, si cercano ulteriori soluzioni di tipo logistico-organizzativo e tecnologiche, necessarie a prevenire e o controllare le situazioni di rischio identificate, l'equipe multidisciplinare proporrà alla Direzione Aziendale azioni preventive efficaci da adottare previa segnalazione scritta.

Misure strutturali e tecnologiche

- rendere i luoghi di attesa più confortevoli e fare in modo che l'organizzazione favorisca l'accoglienza degli utenti, secondo le "Linee di indirizzo per la gestione del sovraffollamento nelle strutture di pronto soccorso della Regione Sicilia";
- 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;
- mantenere in buono stato le strutture e le attrezzature ;
- prevedere nelle aree a rischio la presenza di arredi idonei a ridurre gli elementi potenzialmente pericolosi;
- valutare i progetti di nuova costruzione o di modifica delle strutture esistenti in funzione della riduzione dei fattori di rischio connessi ad atti e comportamenti violenti.

Misure organizzative

- scoraggiare il personale dall'indossare monili che rappresentino un potenziale pericolo di lesioni per l'operatore stesso (es.: piercing, collane, orecchini...);
- tenere banconi, scrivanie e aree di lavoro libere da oggetti superflui comprese penne e matite in eccesso, ecc.
- prevedere per il personale valutato come potenzialmente a rischio la dotazione di strumenti di identificazione che ne garantiscano comunque la sicurezza personale (ad es. cartellino di identificazione recante solo il nome senza il cognome);
- sensibilizzare il personale a comunicare ogni forma di violenza e minaccia subita;
- adottare misure idonee a gestire adeguatamente gli episodi di violenza accaduti, assicurando il supporto legale ed amministrativo, nonché psicologico immediato agli operatori vittima di violenza o che possono essere rimasti traumatizzati per aver assistito ad un episodio di violenza;

- assicurare a tutti gli operatori un adeguato *programma di formazione di base* e ai dirigenti e personale di sicurezza programmi di formazione specifica rapportati a ruoli e funzioni svolte;
- assicurare un adeguato monitoraggio dell'effettiva applicazione delle indicazioni della Raccomandazione e delle procedure adottate e della loro efficacia sul campo;
- individuare misure preventive anche e soprattutto sul tema della comunicazione, che consentano di gestire correttamente il rapporto con l'utente/cliente: dalle sue aspettative nei confronti del servizio sociale, alla sua informazione in itinere, alla chiara identificazione dei comportamenti sanzionabili e delle conseguenze in cui può incorrere chi li mettesse in atto, all'inoltro di eventuali reclami e risposta agli stessi;
- applicare adeguate procedure relative al supporto (legale, amministrativo, medico legale) per gli operatori che subiscono episodi di violenza.

6.3 FASE 3

ANALISI DEGLI EPISODI DI VIOLENZA: PERCORSO

1. Segnalazione degli episodi di violenza

Il professionista oggetto di aggressione compila in tutte le sue parti il “ Modulo segnalazione Aggressione”, disponibile nell'U.O. e anche reperibile sul portale INTRANET aziendale, e lo invia entro 48 ore dall'accaduto al numero di fax 4096 del SPP . Una copia della segnalazione dovrà essere conservata presso la propria U.O. a cura del Coordinatore Infermieristico.

2. Attivazione del gruppo di lavoro

La verifica dell'evento, cioè l'esame dei fattori relativi all'episodio di violenza segnalato dall'operatore è svolta dal SPP e dal Responsabile Risk Management e, nel caso siano necessari ulteriori approfondimenti viene attivato il Gruppo di Lavoro. Qualora dalla prima valutazione operata dal SPP non si evidenzia la necessità di approfondimenti si procede all'archiviazione.

3. Sopralluogo

Al fine di operare un'analisi dei fattori organizzativi, tecnici e interpersonali che possono aver contribuito a verificarsi dell'evento verrà effettuato un sopralluogo. Il coordinatore/RSPP che ha preso in carico l'evento di aggressione coinvolge i membri del gruppo di lavoro che ritiene più opportuni ed effettua un incontro congiunto con gli operatori coinvolti nell'episodio. Contestualmente il RSPP procede alla valutazione del rischio. Dopo un numero significativo di segnalazioni provenienti dallo stesso reparto o servizio, il RSPP e il Responsabile Risk Management effettueranno un'analisi puntuale e dettagliata dei rischi (focus analysis-focus group o intervista singola strutturata) sul gruppo medico-infermieristico in collaborazione con la coordinatrice/coordinatore del reparto coinvolto

4. Interventi migliorativi

Il gruppo di lavoro, valutato quanto emerso dal sopralluogo e dalla valutazione del rischio, procede a definire gli interventi migliorativi, che possono essere individuali oppure interessare l'area organizzativa, tecnologico strutturale, formativa

Qualora il gruppo di lavoro abbia individuato, nel contesto lavorativo, comportamenti che incidono negativamente sul benessere psicofisico del lavoratore, indirizza l'operatore coinvolto verso un percorso psicologico presso il Punto di Ascolto Aziendale.

5. Formazione

I programmi di formazione e addestramento sono fondamentali per garantire che tutti gli operatori siano consapevoli dei rischi e sappiano come proteggere se stessi e gli altri attraverso l'applicazione di specifiche procedure. La formazione del personale ha l'obiettivo di favorire il senso di fiducia degli operatori

nell'affrontare situazioni ad alta partecipazione emotiva e a diffondere a tutto il personale la conoscenza dei rischi potenziali e delle tecniche da seguire per proteggere se stessi ed i colleghi da atti di violenza.

I contenuti formativi affronteranno i seguenti aspetti:

- Politica aziendale di prevenzione degli atti di violenza;
- Apprendimento delle tecniche di riconoscimento precoce e di gestione di comportamenti aggressivi e violenti da parte di pazienti, parenti e visitatori, comprese le tecniche di de-escalation e di autodifesa;
- Aspetti biologici dell'aggressione e della reazione durante le fasi critiche;
- Strumenti per l'identificazione dei rischi sul posto di lavoro;
- Procedure per la segnalazione;
- Procedure per attivare il supporto medico, psicologico e legale dopo un episodio di violenza.
- Tecniche di comunicazione
- Aspetti legali

6.4 FASE 4

1. Verifica degli interventi migliorativi

Gli interventi migliorativi potranno essere a breve, medio e lungo termine, e richiedere l'intervento di diverse strutture aziendali (Tecnico, Economato...) pertanto il Coordinatore/ RSPP, con il supporto del gruppo di lavoro, procederà alla loro verifica secondo le tempistiche concordate con i settori interessati e alla verifica della relativa efficacia tramite una nuova valutazione del rischio. Se i fattori favorevoli l'aggressione sono stati significativamente ridotti o annullati si procede all'archiviazione, in caso contrario si provvederà alla ridefinizione delle misure di prevenzione.

2. Monitoraggio degli eventi sentinella

Il sistema nazionale di monitoraggio degli errori in sanità (SIMES) prevede l'evento sentinella in " *Atti di violenza a danno dell'operatore*".

Il verificarsi di tale evento deve essere segnalato secondo le procedure previste.

7 Archiviazione

Al fine di garantire la tracciabilità degli interventi intrapresi tutta la documentazione ad essi relativa è archiviata dal SPP

8 Verifica periodica

Il gruppo di lavoro, effettua, con periodicità almeno biennale, la verifica degli interventi intrapresi utilizzando anche gli indicatori del monitoraggio dell'applicazione della procedura.

9 Piano delle fasi/Diagramma di Gantt/Responsabilità

Attività da svolgere nell'ambito degli obiettivi	Output di ogni fase	Responsabile	Tempi													
			Anno 2019			Anno 2020										
			O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N
1	Sensibilizzare gli operatori alla segnalazione degli atti di violenza	Evidenza di almeno due incontri/anno con gli operatori del P.S. Generale e del P.S. Pediatrico	RSPP/Coordinatore Gruppo Lavoro Resp. Risk Management													
2	Compilazione e invio Modulo di Segnalazione al SPP	Evidenza corretta compilazione	Operatore													
3	Verifica dell'evento	Ogni qualvolta viene segnalato un evento	RSPP/Coordinatore Gruppo Lavoro Resp. Risk Management													

