



**Procedura Generale Aziendale
PG SC DSRC ASL AL 001
Gestione degli atti di violenza a danno degli operatori**

Data di emissione:
AGOSTO 2016
Revisione n° 0
Pagina 1 di 13

**PROCEDURA GENERALE AZIENDALE
PG SC DSRC ASL AL 001**

Gestione degli atti di violenza a danno degli operatori

	Responsabili – Firme			
	Nome e Cognome		Funzione/i	Firma
Redazione	Lorenza	Chessa	Coll.Amm.vo.P.le SSA Comunicazione –URP- Formazione	
	Silvana	Gaia	CPSE SERD	
	Giuliana	Gennaro	CPSE Rischio Clinico	
	Giuseppe	Guazzo	Dirigente Medico Medico Competente	
	Maria Teresa	Nicola	CPSI/AS Rischio Clinico	
	Carla	Repetto	Di.P.Sa.	
	Paola	Zandrino	Dirigente Medico Rischio Clinico ASL AL/DSM	
Verifica e Approvazione	Antonio	Galiano	Direttore SC Servizio Prevenzione Protezione e Coordinamento Medici Competenti	
	Giuseppe	Parovina	Referente Rischio Clinico Aziendale	
	Lazzaro Simone	Porretto	Direttore SC Direzione Sanitaria PP.OO. ASL AL	



**Procedura Specifica
PS SS RC-CIO ASL AL 001
Gestione degli atti di violenza a danno degli
operatori**

Data di emissione:
AGOSTO 2016
Revisione n° 0
Pagina 2 di 13

INDICE

1. TITOLO E DESCRIZIONE SINTETICA	pag. 3
1.1 Titolo	
1.2 Descrizione sintetica	
2. MODIFICHE ALLE REVISIONI PRECEDENTI	pag. 3
3. SCOPO/OBIETTIVI	pag. 3
4. AMBITO DI APPLICAZIONE.....	pag. 5
5. DEFINIZIONI.....	pag. 5
6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'	pag. 6
7. INDICATORI/PARAMETRI DI CONTROLLO.....	pag. 9
8. RIFERIMENTI E ALLEGATI	pag. 9

 <p>ASL REGIONE PIEMONTE</p>	<p>Procedura Specifica PS SS RC-CIO ASL AL 001 Gestione degli atti di violenza a danno degli operatori</p>	<p>Data di emissione: <i>AGOSTO 2016</i> Revisione n° 0 Pagina 3 di 13</p>
---	---	---

1. TITOLO E DESCRIZIONE SINTETICA

1.1 Titolo

PS SC DSRC ASL AL 001: Gestione degli atti di violenza a danno degli operatori

1.2 Descrizione sintetica

Questa procedura descrive l'implementazione della Raccomandazione Ministeriale n.8/2007 per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori con specifico riferimento allo stato dell'arte e alle misure di rimodulazione del sistema di segnalazione in ambito aziendale

2. MODIFICHE ALLE REVISIONI PRECEDENTI

Trattandosi della revisione 00 non si evidenziano modifiche

3. SCOPO / OBIETTIVI

La presente procedura si prefigge di:

- adottare una politica di rifiuto e contrasto dei fenomeni di violenza;
- promuovere la puntuale segnalazione degli eventi aggressivi subiti dal personale indipendentemente dal concretizzarsi di un evento infortunistico capillarizzando il sistema tra tutti gli operatori;
- gestire correttamente la documentazione individuando i rispettivi percorsi di competenza del Servizio Prevenzione e Protezione e del Rischio Clinico aziendale.

Nel presente documento si dà conto puntualmente di quanto già attuato dall'ASL AL nell'implementazione della Raccomandazione 8/2007, e nella valutazione dei rischi da aggressione, nonché, per la gestione del Sistema Informativo per il Monitoraggio degli Eventi Sentinella, si mettono quindi a fuoco gli elementi di criticità del sistema necessitanti di rimodulazione ai fini della mitigazione del rischio e per l'assolvimento del debito informativo previsto.

Alla luce dell'analisi comparativa dei dati relativi agli infortuni da aggressione, denunciati all'INAIL, segnalati alla SC Prevenzione e Protezione ed al Rischio Clinico, quindi al SIMES, nel corso del 2015, emergono significative discrepanze che impongono una più puntuale definizione delle responsabilità a garanzia dei flussi. Risulta necessario quindi promuovere la puntuale segnalazione degli eventi aggressivi subiti dal personale, indipendentemente dal concretizzarsi di un evento infortunistico, seguendo la matrice in seguito riportata.

4. AMBITO DI APPLICAZIONE

La procedura è rivolta a tutto il personale dell'ASL AL

5. DEFINIZIONI

- NIOSH National Institute for Occupational Safety and Health
- SIMES Sistema Informativo Monitoraggio Errori in Sanità
- CPSE Coordinatore Professionale Sanitario Esperto
- PS Pronto Soccorso
- SPP Servizio Prevenzione e Protezione
- RC Rischio Clinico
- ES Evento Sentinella
- SS RC-CIO : struttura semplice rischio clinico e controllo infezioni ospedaliere

	Procedura Specifica PS SS RC-CIO ASL AL 001 Gestione degli atti di violenza a danno degli operatori	Data di emissione: AGOSTO 2016 Revisione n° 0 Pagina 4 di 13
---	--	---

6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

6.1 Premessa

Gli atti di violenza ai danni degli operatori sanitari, da intendersi, in accordo con la definizione NIOSH, nel senso ampio della violenza verbale, fisica, ovvero attenzioni sessuali indesiderate, che i dati epidemiologici mostrano in crescita, e che trovano la loro genesi in una serie di fattori unitamente collegati (aumentato accesso ai servizi di soggetti in stato di abuso di sostanze psicotrope, aumento dei bisogni di salute, contrazione dell'offerta e dell'accessibilità alle cure, aumento delle fasce di popolazione svantaggiata, riduzione delle risorse finanziarie ed umane dei sistemi sanitari, barriere culturali e linguistiche) rappresentano un concreto fattore di rischio per la sicurezza e la salute dei lavoratori del settore, un distress dell'organizzazione un fattore di rischio per i pazienti.

A fronte di questa evidenza la Raccomandazione 8/2007, il DLgs. 81/2008 e s.m.i. e con i suoi disposti di valutazione e di tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori (e terzi) compresi i rischi psicosociali ovvero stress correlati ed infine l'istituzione nel 2009 dell'osservatorio nazionale sugli eventi sentinella (SIMES), hanno tracciato puntualmente le misure da adottarsi per la gestione del rischio violenza, la valutazione del rischio, le misure di prevenzione e protezione e di mitigazione da adottarsi, il sistema di sorveglianza epidemiologica continuo.

6.2 Stato dell'arte

La Raccomandazione Ministeriale 8/2007 è un documento a carattere orientativo, non vincolante, assimilabile ad una linea guida, ma che comunque, a fronte dei disposti del decreto legislativo 81/2008, rappresenta strumento di riferimento di buona prassi quindi da utilizzarsi nella gestione del rischio, da intendersi come processo multistadio di valutazione, definizione ed attuazione delle misure di riduzione, monitoraggio degli esiti, rimodulazione delle misure delle misure di mitigazione.

Per la valutazione del rischio aggressione il Servizio Prevenzione e Protezione ASL AL con la collaborazione del "Gruppo di Lavoro per il Coordinamento, lo Sviluppo e la Tutela del Benessere e della Salute Organizzativa nell'ASL AL" ha redatto un documento, Deliberazione n. 710 del 06/10/2015 "Documento di valutazione dei rischi- Rielaborazione n.7/2015 (3.11 Psicosociali- 3.11.2 Rischi da aggressione parte 2)", ove ha pienamente tenuto conto delle linee di indirizzo contenute nella raccomandazione e al quale si rimanda per le specifiche di dettaglio.

In accordo con le indicazioni della Raccomandazione, la valutazione si è sviluppata secondo le seguenti fasi:

- il "gruppo di lavoro per lo sviluppo e la tutela del benessere e della salute organizzativa" è stato investito del mandato di affrontare lo specifico della sorveglianza ed il controllo dei fenomeni aggressivi ai danni degli operatori dell'asl ;
- è stata effettuata la valutazione epidemiologica degli eventi aggressivi, che hanno comportato una denuncia d'infortunio sul lavoro, che si sono verificati in azienda, a partire dall'anno 2009;
- è stata effettuata una indagine campionaria per indagare gli eventi aggressivi (aggressioni verbali lievi e continuative, aggressioni verbali violente, aggressioni fisiche ed attenzioni sessuali indesiderate) che si sono verificate in azienda e che non sono giunte all'osservazione;

	Procedura Specifica PS SS RC-CIO ASL AL 001 Gestione degli atti di violenza a danno degli operatori	Data di emissione: AGOSTO 2016 Revisione n° 0 Pagina 5 di 13
---	--	---

- è stato istituito un sistema di sorveglianza attiva sugli episodi di aggressione;
- è stato redatto il Documento di Valutazione del Rischio Aggressione e definite le misure di mitigazione da adottarsi;
- è stato avviato un processo di formazione ai lavoratori più esposti al rischio, in particolare dei Dipartimenti di Emergenza Urgenza, Salute Mentale e Dipendenze Patologiche;
- è stata promossa l'adozione di un Codice Etico in cui le politiche di contrasto degli atti di violenza sono state palesemente esplicitate.

A fronte di una comunicazione prevalentemente gestita attraverso la rete intranet, la presenza di una quota rilevante di lavoratori, ai quali per vari motivi è precluso l'accesso alla rete, fa sì che si realizzino dei significativi deficit di comunicazione.

In particolare, molti operatori del comparto e molti amministrativi disconoscono il sistema di segnalazione degli eventi aggressivi, seppure ne sia stata data comunicazione diretta e puntuale ai dirigenti ed preposti (CPSE, Responsabili di strutture operative, ecc) con precisa indicazione di diffusione della comunicazione; al pari, molti operatori disconoscono il codice etico adottato dall'azienda.

Infine, le politiche di rifiuto e contrasto dei fenomeni di violenza non sono giunti ai fruitori dei servizi erogati dall'azienda; risulta quindi assolutamente necessario che gli operatori siano portati a conoscenza di tale politica e di quanto effettuato dall'azienda per la valutazione del fenomeno e per il suo contenimento.

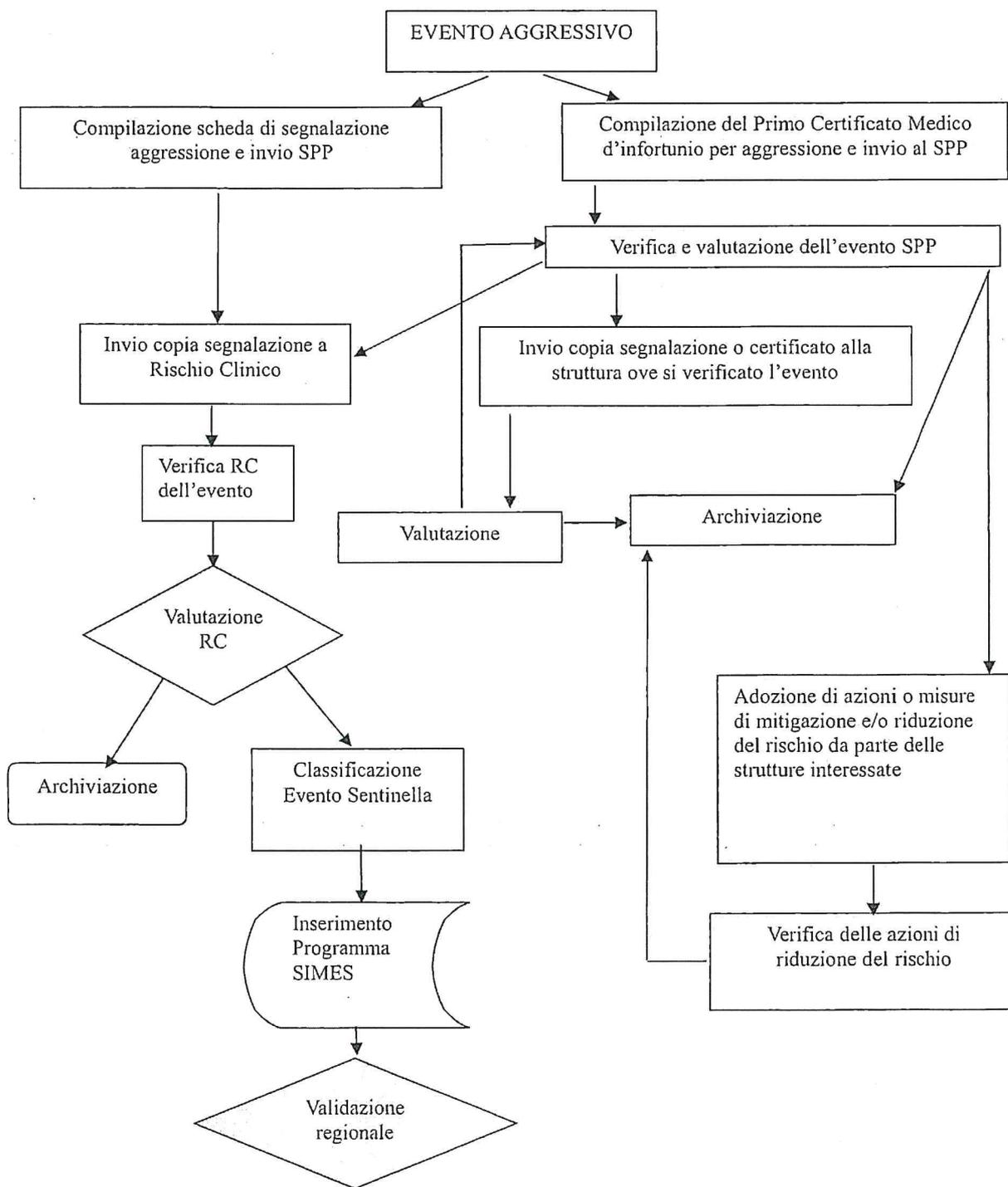
A parziale correzione verrà adottato un cartello monitore che verrà affisso nei diversi ambiti dell'azienda.

7. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

7.1 Diagramma di flusso

**AVVIO PROCEDIMENTO DA PARTE DI:
DIPENDENTE**

PRONTO SOCCORSO



	Procedura Specifica PS SS RC-CIO ASL AL 001 Gestione degli atti di violenza a danno degli operatori	Data di emissione: AGOSTO 2016 Revisione n° 0 Pagina 7 di 13
---	--	---

7.2 Descrizione

Il dipendente vittima dell'aggressione fisica deve:

- in prima istanza recarsi al Pronto Soccorso di riferimento per gli accertamenti ed il trattamento delle eventuali lesioni; il medico del PS stabilirà contestualmente i giorni di infortunio per il dipendente;
- effettuare la denuncia all'Autorità Giudiziaria; nella denuncia può inserire come recapito, ove potrà essere contattato, la sede legale dell'ASL AL;
- appena possibile deve provvedere a compilare correttamente la "Scheda di segnalazione di evento aggressivo" (all.n1) e disponibile sul sito aziendale ASL AL, e a trasmetterla al Servizio di Prevenzione Protezione (S.P.P.) aziendale sede di Alessandria;

Il S.S.P. ASL AL:

- provvede all'indagine di competenza sulle cause dell'evento ed eventualmente pianifica le opportune azioni di mitigazione del rischio.
- invia una copia della suddetta segnalazione, nel più breve tempo possibile, al Referente della SS Rischio Clinico ed Controllo Infezioni Ospediere, ubicata presso la Direzione Medica di presidio di Casale Monferrato;

La SS SS Rischio Clinico ed Controllo Infezioni Ospediere:

- effettuate le valutazioni di competenza, provvede all'inserimento della segnalazione nell'applicativo regionale SIMES mediante la compilazione informatica della apposita Scheda A;
- provvede alla validazione della segnalazione come "Evento Sentinella" da parte della Regione richiederà, entro il termine di 40 giorni e sempre a cura del Rischio Clinico, la compilazione della scheda B riportante l'analisi dettagliata dell'evento e la eventuale proposta di un piano d'azione correttivo.

7.3 MATRICE DELLE RESPONSABILITA' NEGLI INTERVENTI

Azione	Lavoratore o struttura che da l'avvio al procedimento		Destinatario degli obblighi					
	Operatore (vittima)	Pronto Soccorso	S C P E R S O N A L E	S C S P P	R I S C H I O C L I N I C O	S C T E C N I C O	S C C O M U N I C A Z I O N E	S E D E E P I S O D I O
Re = REGISTRAZIONE C = COMPILANTE R = RICEVENTE I = INVIALE IN = INDAGINE ID = INSERIMENTO DATI A = ATTUAZIONE AZIONI								
Compilazione e invio della scheda di segnalazione evento aggressivo	C/I			R/I				
Compilazione e invio del Primo Certificato Medico d'Infortunio		C/I	R/I					
Ricevimento e invio del Primo Certificato Medico d'Infortunio			R/I	R	R			R
Raccolta dati e registrazione evento				Re	Re			
Indagine sull'evento				IN	IN			IN
Inserimento ES nel programma SIMES regionale					ID			
Attuazione eventuali azioni di mitigazione strutturali e tecniche						A		
Attuazione eventuali azioni di mitigazione organizzative								A
Attuazione eventuali azioni di mitigazione comunicative							A	
Attuazione di azioni di mitigazione mediante attività di formazione e informazione del personale				A				

 <p>ASL REGIONE PIEMONTE</p>	<p>Procedura Specifica PS SS RC-CIO ASL AL 001 Gestione degli atti di violenza a danno degli operatori</p>	<p>Data di emissione: 4 Agosto 2016 Revisione n° 0 Pagina 9 di 13</p>
---	---	---

8. INDICATORI/PARAMETRI DI CONTROLLO

Per monitorare e valutare le attività individuate dalla procedura, al fine di attivare eventuali azioni di miglioramento, è stato individuato il seguente indicatore di esito:

Conformità delle segnalazioni :

N° segnalazioni compilate correttamente
 N° segnalazioni totali

L'indicatore sarà verificato dal Servizio Prevenzione e Protezione a distanza di un anno dall'emissione della procedura e il dato reso disponibile sul sito aziendale.

9. RIFERIMENTI e ALLEGATI

9.1 Riferimenti

- Documento di valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute durante l'attività lavorativa- Rielaborazione n.7/2015 3.11 Psicosociali- 3.11.2 Rischi da aggressione Parte 2;
- Raccomandazione Ministeriale n. 8, novembre 2007 per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari;
- Linee di indirizzo per la segnalazione e gestione degli eventi sentinella n.1/2010
- Regione Piemonte-Programmi Operativi 2013/2015- azione 1- Programma Regionale rischio clinico.

9.2 Allegati

- Scheda di segnalazione evento aggressivo
- Cartellonistica di avviso all'utenza



**Procedura Specifica
PS SS RC-CIO ASL AL 001
Gestione degli atti di violenza a danno degli
operatori**

Data di emissione:

AGOSTO 2016

Revisione n° 0

Pagina 10 di 13

Mod. PG SC DSRC ASL AL 001/01

Alla SOC Prevenzione e Protezione

Sede

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI EVENTI AGGRESSIVI

Cognome e nome: _____

Tipologia dell'aggressione subita:

<input type="checkbox"/> Aggressione fisica "AF"	<input type="checkbox"/> Aggressione verbale lieve e continuativa "VL"
<input type="checkbox"/> Aggressione verbale violenta "VV"	<input type="checkbox"/> Attenzione sessuale indesiderata "AS"

Luogo dell'aggressione: presidio ospedaliero, distretto, territorio, ecc.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ospedale di Acqui Terme | <input type="checkbox"/> Ospedale di Ovada |
| <input type="checkbox"/> Distretto/territorio di Acqui Terme | <input type="checkbox"/> Distretto/territorio di Ovada |
| <input type="checkbox"/> Distretto/territorio di Alessandria | <input type="checkbox"/> Ospedale di Tortona |
| <input type="checkbox"/> Ospedale di Casale Monferrato | <input type="checkbox"/> Distretto/territorio di Tortona |
| <input type="checkbox"/> Distretto/territorio di Casale Monferrato | <input type="checkbox"/> Ospedale di Valenza |
| <input type="checkbox"/> Ospedale di Novi Ligure | <input type="checkbox"/> Distretto/territorio di Valenza |
| <input type="checkbox"/> Distretto/territorio di Novi Ligure | |

Dove è avvenuta l'aggressione?

- Nel mio posto di lavoro abituale (reparto ospedaliero, ambulatorio ospedaliero, ambulatorio territoriale, ecc.)
- Nelle aree comuni dell'azienda (atri, corridoi, ecc.)
- Nelle aree di sosta (sale d'attesa, locali mensa, macchine caffè, ecc.)
- Nelle aree di parcheggio dell'azienda
- Sul territorio (visite domiciliari, sopralluoghi, ispezioni, ecc.)

Specificare il reparto, servizio, ecc. ove è avvenuta l'aggressione: _____

Giorno/i della settimana in cui si è verificata l'aggressione:

- Lunedì
- Martedì
- Mercoledì
- Giovedì
- Venerdì
- Sabato
- Domenica

Ora dell'aggressione

- | | | |
|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1,___ | <input type="checkbox"/> 9,___ | <input type="checkbox"/> 17,___ |
| <input type="checkbox"/> 2,___ | <input type="checkbox"/> 10,___ | <input type="checkbox"/> 18,___ |
| <input type="checkbox"/> 3,___ | <input type="checkbox"/> 11,___ | <input type="checkbox"/> 19,___ |
| <input type="checkbox"/> 4,___ | <input type="checkbox"/> 12,___ | <input type="checkbox"/> 20,___ |
| <input type="checkbox"/> 5,___ | <input type="checkbox"/> 13,___ | <input type="checkbox"/> 21,___ |
| <input type="checkbox"/> 6,___ | <input type="checkbox"/> 14,___ | <input type="checkbox"/> 22,___ |
| <input type="checkbox"/> 7,___ | <input type="checkbox"/> 15,___ | <input type="checkbox"/> 23,___ |
| <input type="checkbox"/> 8,___ | <input type="checkbox"/> 16,___ | <input type="checkbox"/> 24,___ |

Giorni: _____

L'aggressione è avvenuta:

- All'inizio del turno di lavoro
- Nell'orario centrale del turno di lavoro
- Alla fine del turno di lavoro



**Procedura Specifica
PS SS RC-CIO ASL AL 001
Gestione degli atti di violenza a danno degli
operatori**

Data di emissione:

AGOSTO 2016

Revisione n° 0

Pagina 11 di 13

BREVE RIASSUNTO DEL FATTO ACCADUTO

- Si è recato al DEA/Pronto Soccorso? SI (O) - NO (O)
- Se non si è recato al DEA/Pronto Soccorso, perché NON lo ha fatto?
- E' stato ricoverato? SI (O) - NO (O)
- Con quale diagnosi è stato dimesso?
- Quanto giorni di prognosi? _____
- Aveva incontrato in precedenza il suo aggressore? SI (O) - NO (O)
- Se aveva già incontrato il suo aggressore nei precedenti incontri aveva notato segnali di un possibile comportamento aggressivo? SI (O) - NO (O)
- Ha denunciato il fatto all'Autorità di P.S. SI (O) - NO (O)

A) NEL CASO DI AGGRESSIONE DURANTE L'ATTIVITÀ LAVORATIVA DA PARTE DI PERSONALE NON DIPENDENTE DELL'AZIENDA SANITARIA:			
Chi è l'aggressore? (due o tre risposte)			
(O) Uomo	(O) Donna	(O) Entrambi	
(O) Paziente ricoverato	(O) Utente ambulatoriale	(O) Parente, o accompagnatore del paziente	(O) Visitatore
A suo giudizio l'aggressore lamentava i seguenti problemi: (da una a tre risposte)			
(O) Carenza di comunicazione e/o informazione	(O) Scarso confort dei locali e/o delle attrezzature		
(O) Scarsa assistenza/aiuto da parte del personale	(O) Attrezzature e servizi scarsamente funzionanti		
(O) Lunghi tempi di attesa	(O) Carenza di comunicazione per problemi linguistici		
(O) Scarsa conoscenza e rispetto dei ruoli lavorativi	(O) Nessuna delle risposte precedenti		
(O) Rigidità o eccessiva scomodità degli orari di visita	(O) Altro: _____		
A suo giudizio l'aggressore presentava i seguenti segni: (una o due risposte)			
(O) Disturbi del comportamento/agitazione psicomotoria	(O) Assunzione di sostanze psicoattive		
(O) Assunzione di bevande alcoliche	(O) Nessuna delle risposte precedenti		
(O) Altro: _____			
Periodo in cui si sono osservate le carenze sopra specificate:			

Mod. PG SC DSRC ASL AL 001/02

ATTENZIONE

**Si rammenta che offendere o aggredire
verbalmente e/o fisicamente gli operatori
costituisce**

REATO

**Pertanto qualsiasi atto di violenza sarà
*perseguito per legge***

LA DIREZIONE ASL AL