

DIREZIONE GENERALE

U.O.S. SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE

Direttore Dr Pasquale Cirillo

Sede Verona: Palazzo della Sanità - Via S. D'Acquisto n.7 37122 VERONA Tel. 045 8075035 - Fax 045 8076048

Sede San Bonifacio : Ospedale San Bonifacio Via Circonvallazione n.1 37047 San Bonifacio Tel. 045/6138336 - Fax 045/6138431

\\Prot. 171689

Lì 17.10.2018

AI **Direttore Sanitario
Dr Denise Signorelli**p.c AI **Direttore Generale
Dott. Pietro Girardi****Oggetto:** Procedura "Gestione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari"

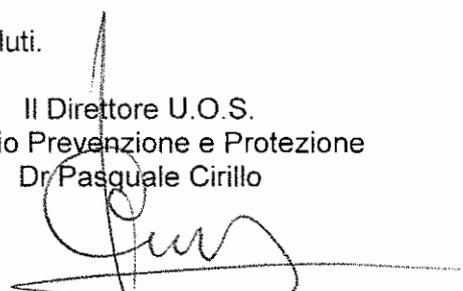
Si trasmette in allegato per la eventuale approvazione e sottoscrizione da parte della S:V: la bozza della procedura "Gestione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari".

La bozza di procedura e' stata redatta dal gruppo di lavoro costituitosi in occasione dei recenti gravi episodi di violenza verificatisi in particolare presso il Pronto Soccorso di San Bonifacio e la Psichiatria di Borgo Trento e coordinato dal SPP, nell'intento di consolidare e mettere a regime le modalita' di intervento sin qui adottate ed e' stata sottoposta per la verifica alle diverse articolazioni aziendali.

Qualora la procedura venga approvata dalla S.V., se ne prevede nell'immediato una fase di sperimentazione di durata semestrale, al fine anche di verificare la concreta sostenibilita' della modalita' di gestione prevista, a partire dalle strutture dei Distretti Verona Città ed Est Veronese in cui è già presente una bozza avanzata della valutazione del rischio aggressione; successivamente la procedura sara' estesa a tutti i lavoratori dell'Azienda ULSS 9 Scaligera, con priorità per le attività considerate a maggior rischio nel documento di valutazione del rischio aggressione fisica, in corso di elaborazione..

A disposizione per eventuali chiarimenti si inviano cordiali saluti.

Il Direttore U.O.S.
Servizio Prevenzione e Protezione
Dr Pasquale Cirillo



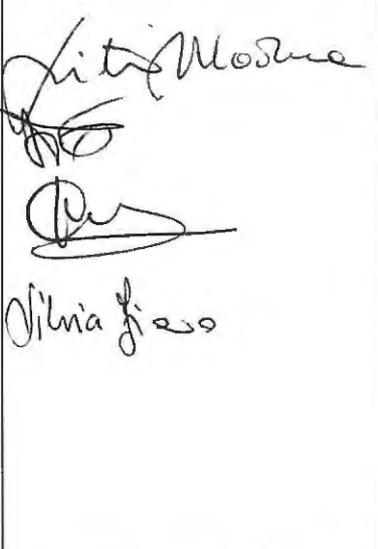
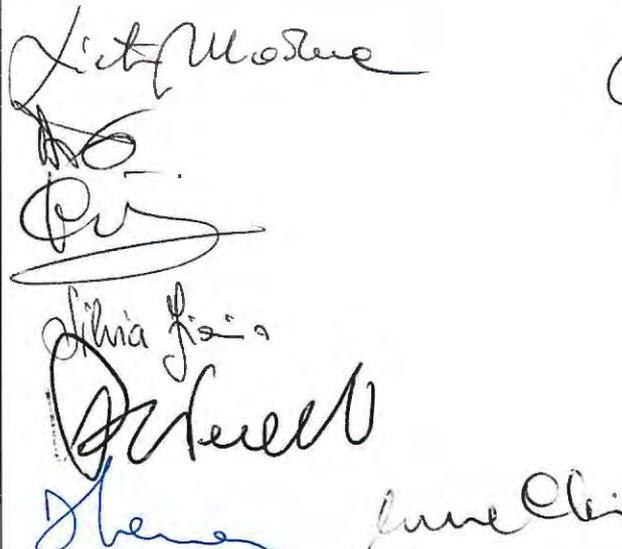
Responsabile del procedimento: Dr. Pasquale Cirillo (Tel. 045 8076012 e-mail: pasquale.cirillo@aulss9.veneto.it)
Referente dell'istruttoria: TdP dott. Diego Benetti (Tel. 045 6138836 e-mail: diego.benetti@aulss9.veneto.it)



UOS Servizio Prevenzione Protezione - UOSD Psicologia Ospedaliera
Ufficio Medico Competente – Direzione Medica Ospedaliera

GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA E DELLE AGGRESSIONI VERBALI E/O FISICHE A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI

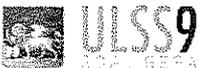
Rev. n°	Descrizione della modifica	Data approvazione
00	Nuova Procedura	31 luglio 2018

<p>Redatta/ Aggiornata da (1):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasquale Cirillo U.O.S. Servizio Prevenzione Protezione ULSS 9 Scaligera - Pietro Madera U.O.S.D. Psicologia Ospedaliera ULSS 9 Scaligera - Diana Pascu U.O.C. Direzione Medica Ospedaliera P.O. San Bonifacio - Silvia Fiorio, Ufficio Medico Competente ULSS 9 Scaligera - Antonia Ballottin Centro Provinciale di Riferimento per il Benessere Organizzativo 	<p>Verificata da(2):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasquale Cirillo U.O.S. Servizio Prevenzione Protezione ULSS 9 Scaligera - Pietro Madera U.O.S.D. Psicologia Ospedaliera ULSS 9 Scaligera - Diana Pascu U.O.C. Direzione Medica Ospedaliera P.O. San Bonifacio - Silvia Fiorio Ufficio Medico Competente ULSS 9 Scaligera - Dario Zanon Direttore Funzione Territoriale ULSS 9 Scaligera - Mauro Bertassello Direttore Funzione Ospedaliera ULSS 9 Scaligera - Linda Chioffi Direttore Dipartimento Prevenzione ULSS 9 Scaligera - Giuseppe Imperadore Direttore Dipartimento Salute Mentale ULSS 9 Scaligera 	<p>Approvata da(3): Denise Signorelli Direttore Sanitario ULSS 9 Scaligera</p>
<p>Firma</p> 	<p>Firma</p> 	<p>Firma</p> 

	PROCEDURA Gestione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari	Revisione n. 0 Luglio 2018
---	---	-------------------------------

Collaboratori alla redazione	
<i>Funzione</i>	<i>Nome Cognome</i>
Addetto Servizio Prevenzione Protezione	Diego Benetti
Addetto Servizio Prevenzione Protezione	Alessandra Caloi

- 1) **Redatta/Aggiornata da:** referente o gruppo di lavoro che ha elaborato il documento.
- 2) **Verificata da:** chi verifica i contenuti del documento.
- 3) **Approvata da:** chi ha titolo/autorità per approvare il documento e la sua applicazione.

	PROCEDURA Gestione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari	Revisione n. 0 Luglio 2018
---	---	-------------------------------

LISTA DI DISTRIBUZIONE

Unità Operativa / Servizio	A	C
Direzione Generale e Direzione Sanitaria		X
Tutte le Unità Operative e Servizi Aziendali dei Distretti 1 e 2	X	
Dipartimento Funzione Territoriale		X
Dipartimento Funzione Ospedaliera		X
U.O. Dipartimento di Prevenzione		X
U.O. Dipartimento Salute Mentale		X

A = per applicazione C = per conoscenza

ARCHIVIAZIONE

U.O.S. Risk Management

Valutare se indicare in questo campo solo la sede in cui viene archiviato il documento originale e/o tutte le sedi dove è stato distribuito per l'applicazione (lo scopo è evitare che rimangano in circolazione copie di vecchi documenti superati).

	PROCEDURA Gestione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari	Revisione n. 0 Luglio 2018
---	---	-------------------------------

1. PREMESSA

Il Ministero della Salute ha emanato una raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari (Racc. n.8/2007)¹⁶. Inoltre, il Distretto della Pianura Veronese dell'Ulss 9 Scaligera ha redatto, lo scorso ottobre, la procedura generale "Prevenzione degli atti di violenza in ambito sanitario"¹⁷.

I recenti fatti di aggressione verificatisi nella nostra azienda rendono necessario affrontare il problema non soltanto in termini di prevenzione, ma anche di gestione delle pesanti conseguenze psicologiche di questi episodi^{8,9,10,11}. Sentimenti di rabbia, frustrazione e in-sofferenza da parte di pazienti e parenti, molto spesso trovano sfogo proprio nel personale medico, infermieristico e socio-sanitario impegnato in prima linea^{1,2,3}.

Il comportamento violento avviene spesso secondo una progressione che, partendo dall'uso di espressioni verbali bellicose, può arrivare fino a gesti fisici estremi e violenti (stress acuto)¹⁴. La consapevolezza di tale evoluzione aggressiva (escalation) può certamente consentire al personale di comprendere quanto accade e cercare, con competenza, di mitigare o interrompere lo sviluppo negativo della situazione.

Appare quindi fondamentale per qualunque operatore sanitario che è a contatto diretto con il paziente e i familiari saper gestire rapporti caratterizzati da una condizione di forte emotività^{4,14}.

Le ripetute aggressioni verbali o i travolgenti episodi di violenza sul luogo di lavoro determinano conseguenze che ricadono sia sul singolo operatore direttamente coinvolto, ma anche sui restanti colleghi che hanno assistito⁴.

Si rende necessario, pertanto, mettere in campo un protocollo di supporto psicologico al fine di ridurre gli effetti dello shock emotivo sia in chi ha subito l'aggressione sia nel gruppo di lavoro. Le evidenze scientifiche dimostrano come una tempestiva elaborazione psicologica entro le 96 ore dall'evento contrasta l'evolversi della sofferenza nella cronicità, attraverso il contenimento degli stati di ansia e angoscia e di recuperare, in tempi più rapidi, un benessere personale e lavorativo, evitando in questo modo anche la demotivazione lavorativa, prolungate assenze per malattie, richiesta di trasferimento, ecc.^{12,13}.

Pertanto, si rende necessaria l'attivazione di una procedura che permetta di:

- Segnalare adeguatamente l'episodio di aggressione verbale e/o fisica
- Collaborare sinergicamente tra le varie professionalità coinvolte nel processo di presa in carico e gestione dell'aggressione
- Contenere nell'immediato le eventuali conseguenze emotive negative (*distress*) sviluppate in risposta all'evento traumatico sia a livello gruppale che individuale

	PROCEDURA Gestione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari	Revisione n. 0 Luglio 2018
---	---	-------------------------------

- Evitare l'instaurarsi di stati cronici di disagio psicofisico sia sul singolo direttamente coinvolto che sul gruppo
- Sostenere gli operatori al fine di evitare atteggiamenti di demotivazione, di evitamento dell'impegno lavorativo (malattia, richieste di trasferimento) e l'instaurarsi della sindrome di *burn-out*
- Aumentare le competenze e le abilità degli operatori nel post-aggressione

2. SCOPO / OBIETTIVO

Lo scopo della procedura è la prevenzione di atti di violenza ed aggressione in ambito sanitario, anche in applicazione di quanto previsto:

- dalla Raccomandazione del Ministero della Salute n. 8 novembre 2007 e del conseguente Monitoraggio avviato dalla Regione Veneto (protocollo n. 6730 del 25/05/2018);
- dal Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e s.m.i. (articoli 15, 17 e 28).

In particolare, l'obiettivo prevede:

- La prevenzione delle aggressioni ed atti di violenza in ambito sanitario
- L'acquisizione di competenze da parte degli operatori nel valutare e gestire gli eventi quando si verificano
- La gestione di stati cronici di disagio psicofisico derivante da atti di violenza ed aggressione

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

Le procedure descritte nel documento sono applicate ai lavoratori dell'Azienda ULSS 9 Scaligera, con priorità per le attività considerate a maggior rischio nel documento di valutazione del rischio aggressione fisica.

La procedura prevede una sperimentazione (semestrale) a partire dalle strutture dei Distretti Verona Città ed Est Veronese in cui è già presente la valutazione del rischio aggressione al termine della quale verrà attivata in tutta l'organizzazione.

	PROCEDURA Gestione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari	Revisione n. 0 Luglio 2018
---	--	-------------------------------

4. NORMATIVA COGENTE E RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

Riferimento (tipologia, numero e data)	Titolo
1) Pubblicazione - Anno 2010	Cerri R, Caserta M, Grosso M (2010). <i>Le aggressioni subite dagli operatori sanitari: indagine in un ospedale italiano</i> . Assistenza infermieristica e ricerca; 29 (1):5-10.
2) Pubblicazione - Anno 2012	Fabbri P., Gattafoni L., Morigi M (2012). Un problema emergente: le aggressioni nei servizi sanitari. <i>L'Infermiere</i> ; 4.
3) Pubblicazione - Anno 2011	Ramacciati N, Ceccagnoli A (2011). <i>Violenza e aggressioni in Pronto soccorso: revisione della letteratura</i> . <i>L'Infermiere</i> ; 5.
4) Pubblicazione - Anno 2011	Ferri, P., Reggiani, F., Di Lorenzo, F. (2011). <i>I comportamenti aggressivi nei confronti dello staff infermieristico in tre differenti aree sanitarie</i> . Professioni Infermieristiche, Vol.64(3), 143-150.
5) Pubblicazione - Anno 1979	Horowitz, M.J., Wilner, N., Alvarez, W. (1979). Impact of event scale: A measure of subjective distress. <i>Psychosomatic Medicine</i> , 41, 207-218
6) Pubblicazione - Anno 1996	Maslach, C., Jackson, S.E., Leiter, M.P.(1996). <i>Maslach Burnout Inventory (3rd ed.)</i> . Palo Alto, CA : Consulting Psychologist Press
7) Pubblicazione - Anno 1983	Derogatis, L.R. (1983). Misuse of Symptom Checklist 90. <i>Arch Gen Psychiatry</i> , 40(10).
8) Articolo internet- Anno 2017	https://www.infermieristicamente.it/articolo/7750/aggressioni-al-personale-sanitario-cassazione-l-azienda-e-responsabile-verso-i-dipendenti/
9) Articolo internet- Anno 2017	http://www.larena.it/territori/est/san-bonifacio/guardia-medica-minacciata-e-aggredata-1.5854612
10) Articolo internet- Anno 2018	http://www.larena.it/home/provincia/medico-preso-a-pugni-al-pronto-soccorso-1.6302367
11) Articolo internet- Anno 2017	http://www.quotidianosanita.it/lavoro-e-professioni/articolo.php?articolo_id=50603
12) Pubblicazione - Anno 1986	Mitchell, J. T., & Everly, G. S. (1986). Critical incident stress management. <i>Response! The Magazine of Rescue and Emergency Management</i> , 11, 24-25.
13) Pubblicazione - Anno 1993	Rogers, O. W. (1993). <i>An examination of critical incident stress debriefing for emergency service providers: A quasi-experimental field survey</i> (Doctoral dissertation).
14) Linee Guida - Anno 2015	Violence and Aggression, Short-term management in mental health, health and community settings, Updated edition, NICE Guideline NG10, 2015
15) Linee Guida - Anno 2016	Recepimento italiano dell'Accordo quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro 2007, Roma 2016
16) Linee Guida - Anno 2007	Raccomandazione del Ministero della Salute n. 8 novembre 2007. Prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari
17) Linee Guida - Anno 2017	Procedura generale n.08 del 25 ottobre 2017. "Prevenzione degli atti di violenza in ambito sanitario"
Pubblicazione - Anno 2015	Ministero Salute: Protocollo di monitoraggio degli eventi sentinella - 5° Rapporto (Settembre 2005 - Dicembre 2012)

	PROCEDURA Gestione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari	Revisione n. 0 Luglio 2018
---	---	-------------------------------

5. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

Atto di violenza: azione molto intensa che ha come fine il recare danno grave a una o più persone e compiuta da una o più persone che operano sinergicamente. 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"

Aggressione fisica: azione fisica esercitata da una o più persona su un lavoratore con lo scopo o l'effetto di violare la dignità ed il valore della persona, di nuocere alla salute e/o di creare un ambiente di lavoro ostile.

Aggressione verbale: si verifica quando uno o più lavoratori subiscono umiliazioni, insulti, offese o minacce fino ad essere costretti a tollerarle o ad omettere atti propri dell'attività lavorativa.

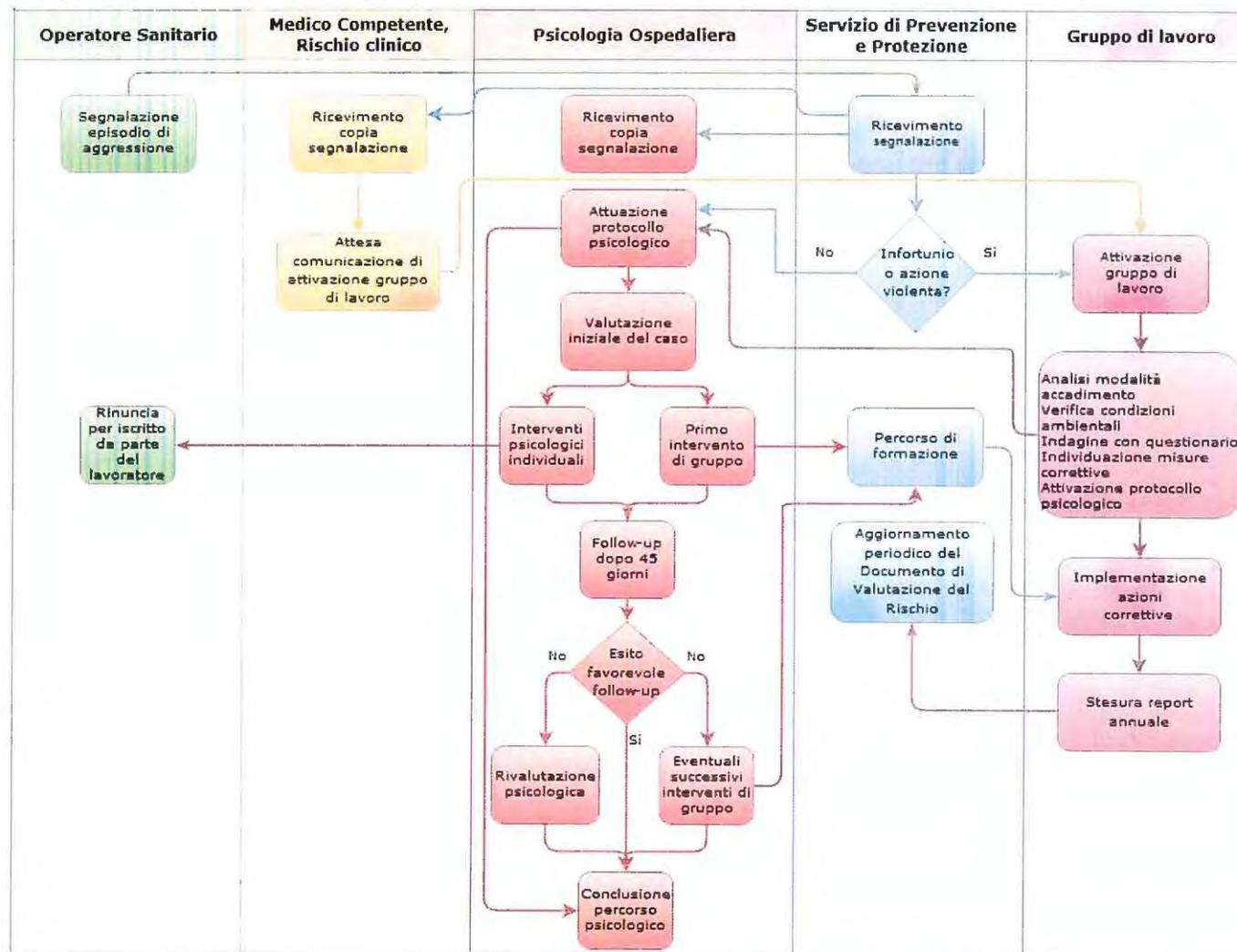
U.O. : Unità Operativa

U.O.C. : Unità Operativa Complessa

U.O.S. : Unità Operativa Semplice

U.O.S.D. : Unità Operativa Semplice a valenza Dipartimentale o Distrettuale

6. DESCRIZIONE O DIAGRAMMA DI FLUSSO



	PROCEDURA Gestione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari	Revisione n. 0 Luglio 2018
---	---	-------------------------------

6.1 MODALITA' OPERATIVE

In caso di segnalazione del lavoratore pervenuta attraverso la compilazione della scheda per la segnalazione di aggressione (ALLEGATO1), dei moduli DS8 (ALLEGATO 1 bis) o DS9 (ALLEGATO 1 ter) o dell'Incident Reporting, il Servizio di Prevenzione e Protezione invia la comunicazione al Medico Competente, al referente distrettuale per il Rischio Clinico e alla Psicologia Ospedaliera.

1. Nel caso di aggressioni che determinano un infortunio (modulo DS8) o di azioni violente che abbiano minato la sicurezza di pazienti e degli operatori (danni a strutture ed attrezzature, interruzione di servizio, richiesta di intervento delle forze dell'ordine), il Servizio di Prevenzione e Protezione attiva il gruppo di lavoro "Prevenzione Violenze ed Aggressioni" composto da: referente distrettuale per il Rischio Clinico, Medico Competente, Servizi Tecnici e Patrimoniali, Psicologia Ospedaliera, Ufficio Legale e Centro Provinciale di Riferimento per il Benessere Organizzativo L. R. 8/2010,

Il gruppo di lavoro, secondo necessità relative all'evento specifico, attiva eventuali ulteriori competenze aziendali e procede a:

- a) Analisi delle modalità di accadimento ed individuazione delle cause, con il personale presente al momento dell'evento;
- b) Verifica delle condizioni organizzative e ambientali e delle dotazioni impiantistiche - tecnologiche del luogo di lavoro in cui è avvenuto l'evento;
- c) Indagine ad hoc attraverso somministrazione collettiva di questionario "Soddisfazione Ambientale, molestie, aggressioni" a tutto il personale afferente alla U.O./Servizio coinvolti (ALLEGATO 2);
- d) Introduzione delle misure correttive tecniche, organizzative, procedurali possibili da attuare per prevenire ulteriori eventi;
- e) Attivazione del protocollo psicologico: in accordo con il Medico Competente, saranno attuati interventi di gruppo ed individuali che riguarderanno gli operatori coinvolti nell'evento aggressivo (ALLEGATO 3).

Gli operatori sanitari coinvolti possono rinunciare agli interventi psicologici con la compilazione del modulo A.

- f) Strutturazione di percorsi di facilitazione al reinserimento lavorativo del personale coinvolto, a cura del Servizio Gestione Risorse Umane e della Direzione Professioni Sanitarie e con la collaborazione del Medico Competente, del Servizio Prevenzione Protezione, della Direzione Medica e dei Direttori delle strutture aziendali coinvolte.

	PROCEDURA Gestione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari	Revisione n. 0 Luglio 2018
---	--	-------------------------------

2. Nel caso di aggressioni o minacce di natura verbale segnalate da operatori, il Servizio di Prevenzione e Protezione attiva il servizio di Psicologia Ospedaliera per l'attuazione del protocollo (ALLEGATO 3).

Gli operatori sanitari coinvolti possono rinunciare agli interventi psicologici con la compilazione del modulo A.

3. Su indicazione del gruppo di lavoro, il Servizio Prevenzione Protezione propone l'attivazione di un percorso di formazione specifico per la prevenzione e gestione delle aggressioni in sanità (residenziale, FAD o misto) erogato al personale di ogni servizio/unità operativa in cui sia segnalato l'evento di cui ai punti 1 o 2.

4. Report annuale di analisi degli episodi di violenza ed aggressione a danno degli operatori sanitari a cura del gruppo di lavoro.

Nello specifico:

- la Psicologia Ospedaliera produce il report che comprende il follow up dei casi e i risultati per partizione organizzativa dell'indagine di percezione della "Soddisfazione Ambientale, molestie, aggressioni";

- il Servizio Prevenzione Protezione produce il report comprensivo di n. di casi segnalati, n. di casi per i quali è stato effettuato un intervento (1 o 2), n. persone formate in relazione al Servizio / Unità Operativa;

- il Servizio Tecnico produce il report riguardante le misure strutturali e tecnologiche adottate.

5. Aggiornamento periodico del documento di valutazione del rischio aggressioni a cura del Servizio Prevenzione Protezione

6.2 MATRICE DEGLI SNODI DECISIONALI

Quesito	Responsabile	Criteri clinici	Criteri organizzativi	Criteri socio assistenziali
Infortunio o azione violenta	Servizio Prevenzione e Protezione	Lesioni fisiche a persone e/o danni a strutture ed attrezzature	Interruzione dell'erogazione del servizio e/o richiesta di intervento delle forze dell'ordine	/
Esito favorevole follow-up	Psicologia Ospedaliera	Riduzione di stati di ansia e fobici di evitamento; riduzione o remissione della sintomatologia psicosomatica (disturbo del sonno, della alimentazione, etc.)	Ripresa della normale attività lavorativa; esito positivo del monitoraggio del clima organizzativo del gruppo	/

	PROCEDURA Gestione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari	Revisione n. 0 Luglio 2018
---	---	-------------------------------

6.3 PARAMETRI DI CONTROLLO

Indicatore	Modalità di verifica dell'indicatore	Tempi di verifica	Standard definito dalla struttura	Referente per la misurazione dell'indicatore
n° attivazioni gruppo di lavoro / n° segnalazioni pervenute	Registrazione di tutti gli eventi segnalati di aggressione	Entro un mese dalla conclusione del periodo di sperimentazione della procedura (semestrale)	Nessuno (procedura sperimentale)	Servizio Prevenzione Protezione
n° infortuni / n° segnalazioni pervenute	Registrazione di tutti gli eventi segnalati di aggressione e degli infortuni per aggressione	Entro un mese dalla conclusione del periodo di sperimentazione della procedura (semestrale)	Nessuno (procedura sperimentale)	Servizio Prevenzione Protezione

7. ALLEGATI

- Allegato 1: Scheda per la segnalazione di aggressioni
- Allegato 1 bis: Modulo DS 08 per la segnalazione di infortunio sul lavoro
- Allegato 1 ter: Modulo DS 09 per la segnalazione di incidenti, non conformità e comportamenti
- Allegato 2: Questionario sulla soddisfazione ambientale molestie, aggressioni
- Allegato 3: Protocollo per la gestione psicologica delle aggressioni in ambito sanitario pericolosi
- Allegato A: Modulo di rinuncia all'intervento psicologico