



Servizio Sanitario Nazionale – Regione dell'Umbria
AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE UMBRIA 1
Sede Legale Provvisoria: Via Guerra 21 – Perugia
Codice Fiscale e Partita IVA 03301860544

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE
n. 172 del 08/02/2022

Proponente: STAFF Risk Management

Oggetto: APPROVAZIONE "PIANO AZIENDALE CONTRO LA VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI DELLA USL UMBRIA1"

IL DIRETTORE GENERALE

Vista la proposta di delibera in oggetto di cui al num. Provv 1151 del 24/01/2022 contenente:

il Parere del Direttore Amministrativo – Dott. Alessandro MACCIONI

il Parere del Direttore Sanitario – Dr. Massimo D'ANGELO

Hash .pdf (SHA256):

d092b3818b43e6d3fb590c0d89aa10d81596a195cd1cda9ae8639ed3f8bc4d0a

Hash .p7m (SHA256):

89e6f8c484972c3f079ad32f12944dba100301018eb0a104fce60c76dde73fca

Firme digitali apposte sulla proposta:

Alessandro Maccioni, Silvio Pasqui, Massimo D'Angelo

DELIBERA

Di recepire la menzionata proposta di delibera che allegata al presente atto ne costituisce parte integrante e sostanziale e di disporre quindi così come in essa indicato.

IL DIRETTORE GENERALE
(Dr. Gilberto GENTILI)*

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Visto il documento Regionale “Linee di indirizzo regionali per la prevenzione, la segnalazione e gestione degli episodi di violenza a danno dell’operatore sanitario.” approvato con DGR 518 del 30/04/2019;

Visto Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81;

Vista la Raccomandazione n° 8 Ministero della Salute “morte o grave danno in seguito a violenza su operatore”;

Visto il Protocollo per il Monitoraggio degli Eventi Sentinella (Ministero della Salute, Luglio 2009);

Preso atto della Delibera di Giunta Regionale n. 1401 del 27/11/2017 “Linee di indirizzo per la definizione dell’organizzazione e delle funzioni per la Gestione del rischio sanitario e la sicurezza del paziente” che, tra l’altro:

- istituisce il Centro per la Gestione del Rischio Sanitario e la Sicurezza del Paziente;
- approva la ridefinizione dell’organizzazione e delle funzioni della struttura di Gestione Rischio Clinico nelle Aziende Sanitarie della Regione Umbria;

Considerato che:

- la sicurezza delle cure e il rischio clinico raffigurano obiettivi prioritari perseguiti dal Servizio Sanitario Regionale e sono posti al centro della programmazione e gestione dei Servizi sanitari;
- la promozione della sicurezza, la gestione del rischio clinico e la gestione degli eventi avversi sono requisiti previsti nel Nuovo Regolamento Regionale per l’Accreditamento Istituzionale delle strutture sanitarie e socio-sanitarie;
- i sistemi di reporting degli eventi avversi rappresentano uno strumento indispensabile per aumentare la conoscenza delle cause e dei fattori contribuenti in base al “principio dell’imparare dall’errore”;
- la determinazione di indirizzi e linee strategiche univoche è basilare per la strutturazione delle attività di Gestione del Rischio Clinico sia come modello organizzativo fornendo alle Aziende del Sistema Sanitario Regionale Umbro indirizzi univoci sulla definizione, classificazione e segnalazione degli eventi sentinella;

Ritenuto a tal fine che la Usl Umbria 1 debba recepire quanto contemplato nelle “Linee di indirizzo regionali per la prevenzione, la segnalazione e gestione degli episodi di violenza a danno dell’operatore sanitario”;

Considerato il lavoro svolto dall’AFI di Rischio Clinico che ha prodotto il documento “Linee di indirizzo regionali per la prevenzione, la segnalazione e gestione degli episodi di violenza a danno dell’operatore sanitario” quale parte integrante del presente atto;

si propone di adottare la seguente

DELIBERA

- 1) di approvare il documento “Piano Aziendale contro la violenza a danno degli operatori” ;
- 2) di dare atto che il documento allegato è parte integrante e sostanziale del presente atto;

3) di atto altresì che il presente atto è soggetto a pubblicazione integrale ai sensi delle vigenti disposizioni normative in materia.

Dirigente Medico AFI Risk Management
Dr.ssa Gioia Calagreti

Direttore Sanitario PO Alto Tevere
Risk Manager aziendale
Dr. Silvio Pasqui

AFI Aziendale "Risk Management"

e-mail: rischio.clinico@uslumbria1.it

gioia.calagreti@uslumbria1.it

**Oggetto: PIANO AZIENDALE CONTRO LA VIOLENZA A DANNO DEGLI
OPERATORI DELLA USL UMBRIA1**

AFI Aziendale "Risk Management"

e-mail: rischio.clinico@aslumbria1.it

gioia.calagreti@aslumbria1.it

PREMESSA

"LINEE DI INDIRIZZO REGIONALI PER LA PREVENZIONE, LA SEGNALAZIONE E GESTIONE DEGLI EPISODI DI VIOLENZA A DANNO DELL'OPERATORE SANITARIO"

Gli operatori dei servizi sanitari presentano un rischio significativo di subire atti di violenza durante la propria attività lavorativa, rischio che, a giudicare dalle cronache recenti, appare in aumento. Si tratta di un fenomeno così rilevante che già nel 2007 il Ministero della Salute ha emanato una specifica raccomandazione sull'argomento e ha inserito la "morte o grave danno in seguito a violenza su operatore" fra gli eventi sentinella che devono essere segnalati attraverso il flusso SIMES. A distanza di 11 anni dalla sua pubblicazione, il contenuto della Raccomandazione n. 8 del Ministero della Salute per prevenire atti di violenza ai danni degli operatori sanitari e quanto mai attuale anche alla luce della mozione licenziata dal Consiglio Nazionale Fnomceo dove viene chiesto "al Governo e alle Regioni, secondo le rispettive competenze, un intervento per potenziare il monitoraggio degli episodi di violenza nei confronti degli operatori sanitari rendendolo più efficiente ed efficace al fine di intraprendere azioni che impediscano il ripetersi di tali episodi, nonché disposizioni per la verifica delle condizioni di idoneità organizzativa e strutturale dei servizi in cui i medici sono maggiormente esposti ad atti di aggressione". 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 tra l'altro il compito di raccogliere dati che possano descrivere in maniera più realistica il fenomeno, fare proposte concrete per la prevenzione anche attraverso nuove norme di legge che possano intervenire sugli aspetti organizzativi interni ai servizi sanitari, che correlano fortemente con i livelli di rischio di violenza.

AFI Aziendale "Risk Management"

e-mail: rischio.clinico@uslumbria1.it

gioia.calagreti@uslumbria1.it

Un'azione coordinata e corale, che mira a ridare prestigio e dignità alle professioni sanitarie, proteggendo e valorizzando il loro quotidiano indispensabile lavoro, al servizio dei pazienti e di tutti i cittadini.

Il Servizio Sanitario ha la responsabilità di tutelare la salute e la sicurezza sia dei soggetti che necessitano di cure che del personale che vi opera; come è stato sottolineato in più occasioni la violenza e indice di vulnerabilità del sistema, che non deteriora solo le condizioni di lavoro degli operatori, ma anche la qualità delle prestazioni sanitarie erogate.

Il Centro Rischio Sanitario e Sicurezza dei Pazienti della Regione Umbria ha coordinato un gruppo di lavoro multidisciplinare per la definizione di linee di indirizzo sulla segnalazione e gestione degli atti di violenza a danno di tutti gli operatori che svolgono prestazioni ed interventi socio-sanitari.

In adempimento alle Linee Guida Regionali, da cui abbiamo estratto in toto la nostra premessa, l'Usl Umbria 1 terminata la fase *clou* dell'emergenza covid, ha redatto il presente piano con il fine di diffondere la *policy* contro gli atti di violenza a danno degli operatori e per definire interventi di prevenzione utili a contenere tali episodi. Inoltre con tale Piano ci si prefigge di:

- diffondere una politica di tolleranza zero verso atti di violenza, fisica o verbale, nei servizi sanitari e assicurarsi che operatori, pazienti, visitatori siano a conoscenza di tale politica;
- incoraggiare il personale a segnalare prontamente gli episodi subiti e a suggerire le misure per ridurre o eliminare i rischi;
- facilitare il coordinamento con le Forze dell'ordine o altri soggetti che possano fornire un valido supporto per identificare le strategie atte ad eliminare o attenuare la violenza nei servizi sanitari;
- definire un percorso aziendale per gestione degli episodi di violenza ed assicurare un sostegno psicologico agli operatori vittime di aggressione.

AFI Aziendale "Risk Management"

e-mail: rischio.clinico@uslumbria1.it

gioia.calagreti@uslumbria1.it

E' stato già dal 2019 istituito un Gruppo di Coordinamento Aziendale per la prevenzione della violenza, che ha collaborato alla stesura del seguente Piano, Coordinato dalla drssa Calagreti Gioia , e cosituito da:

- Drssa Calagreti Gioia dirigente Medico PO Alto tevere e Risk Management
- Dr. Borgognoni Francesco direttore Dip. Emergenza Accettazione
- Dr.ssa Lorenzetti M. Patrizia direttore Dip. Salute mentale
- Dr. Luigi Sicilia RSPP
- Dott.ssa Mara Fabrizio PO Formazione
- Dott. Giulio Fioretti Coord. PS Osp. CdL
- Dott. Giovanni Mancini Resp. Area Funzionale Psicologia Aziendale
- Dott.ssa Cinzia Venturi PO DSM
- Dott.ssa Gabriella Marinacci PO Affari Gen.li e Gest. Sinistri
- Dott.ssa Giulia Silvestri Resp. Affari Gen.li e Gest. Sinistri
- Elvio Truffelli Servizio Sicurezza Aziendale

ENTITA' DEL FENOMENO NELLA USL UMBRIA 1

La sorveglianza degli Eventi Avversi, già attuata in altri Paesi, costituisce un' importante azione di Sanità Pubblica, rappresentando uno strumento indispensabile per la prevenzione di tali evenienze e per la promozione della sicurezza dei pazienti.

Nella ricerca del miglioramento della sicurezza uno degli elementi di maggiore rilevanza è la capacità delle organizzazioni sanitarie di imparare dai propri errori.

Uno degli strumenti per raggiungere tale obiettivo è la segnalazione degli eventi avversi ,tra cui rientra anche la violenza sugli operatori sanitari.

L'Incident Reporting è uno strumento utile nella fase di identificazione e analisi del rischio: non è l'unico utilizzabile ma da evidenze internazionali disponibili esso risulta essere, oltre che

AFI Aziendale "Risk Management"

e-mail: rischio.clinico@aslumbria1.it

gioia.calagreti@aslumbria1.it

poco costoso, particolarmente utile per fattori di lungo periodo, per lo studio di eventi rari o per l'individuazione di cause frequenti.

Le segnalazioni, attraverso una scheda validata, possono permettere infatti di identificare i pericoli ed i rischi potenziali e fornire informazioni sui punti deboli del sistema.

La Regione Umbria ha inserito la gestione del rischio clinico nella propria attività e partecipa al programma SIMES per la segnalazione degli errori in sanità.

Premettendo che le segnalazioni di episodi di violenza a danno degli operatori giunte all'AFI Risk Management tramite le schede di segnalazione di "Incident Reporting" sono sicuramente sensibilmente inferiori rispetto al dato reale, per comprendere la base di partenza del problema, si riportano di seguito i dati direttamente estrapolati dal database del Rischio Clinico.

**ATTI DI VIOLENZA NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIPENDENTE SEGNALATI AL
SERVIZIO AZIENDALE DI RISCHIO CLINICO**

fonte: *Incident Reporting*

periodo di riferimento: 01/01/2015 – 30/09/2021

TIPOLOGIA DI EVENTO: 43 Eventi Avversi*
Totale: 68 12 No Harm event**
13 Eventi Sentinella***

* Evento avverso (Adverse event)

Evento inatteso correlato al processo assistenziale e che comporta un danno al paziente (in questo caso all'Operatore Sanitario), non intenzionale e indesiderabile. Gli eventi avversi possono essere prevenibili o non prevenibili. Un evento avverso attribuibile ad errore è "un evento avverso prevenibile". Nello specifico vengono considerati eventi avversi tutte le aggressioni verbali e fisiche senza danno grave

**No harm events

Eventi che, pur espressione di un possibile errore o criticità, non hanno comportato danni al paziente (in questo caso all'Operatore Sanitario).

***Evento sentinella (Sentinel event):

AFI Aziendale "Risk Management"

e-mail: rischio.clinico@aslumbria1.it

gioia.calagreti@aslumbria1.it

Evento avverso di particolare gravità, potenzialmente indicativo di un serio malfunzionamento del sistema, che può comportare morte o grave danno al paziente (in questo caso all'Operatore Sanitario) e che determina una perdita di fiducia dei cittadini nei confronti del servizio sanitario.

Per la loro gravità, è sufficiente che si verifichi una sola volta perché da parte dell'organizzazione si renda opportuno:

- a) un'indagine immediata per accertare quali fattori eliminabili o riducibili lo abbiamo causato o vi abbiano contribuito,*
- b) l'implementazione delle adeguate misure correttive.*

Si elencano di seguito i criteri per la segnalazione dell'episodio di violenza come "evento sentinella" per il flusso informativo SIMES verso il Ministero della Salute:

- 1) uso di corpi contundenti e/o armi come mezzi utilizzati per l'aggressione;*
- 2) discriminazione razziale o sessuale;*
- 3) entità del danno fisico riportato:*

- *ferita profonda*
- *trauma maggiore*
- *necessita di intervento chirurgico*
- *ricovero in unità semintensiva o di terapia intensiva*
- *disabilità permanente*
- *coma*
- *morte*
- *le lesioni che hanno determinato una prognosi superiore ai 40 giorni*

indipendentemente dalla prognosi, quelle lesioni che hanno:

- messo in pericolo di vita il soggetto lesa;*
- provocato un indebolimento permanente di organo o senso;*
- provocato la perdita di un senso, di un arto o dell'uso di un organo;*
- causato uno sfregio (cicatrice visibile che altera i movimenti mimici) od una deformazione (menomazione che provoca ribrezzo in chi guarda) del volto.*

- 4) entità del danno psicologico (senza danno fisico) riportato:
diagnosi che ha determinato una prognosi superiore ai 40 giorni
(LG Regionali pag.11)*

QUALIFICA OPERATORI SEGNALANTI EVENTI (vittime dell'aggressione):

33 Medici

31 Infermieri

1 Ostetrica

1 Psicologo

1 Personale di Supporto

1 Oss

PRESIDIO OSPEDALIERO/ASSISTENZA TERRITORIALE NEL QUALE SI È CONSUMATO L'EVENTO:

AFI Aziendale "Risk Management"

e-mail: rischio.clinico@uslumbria1.it

gioia.calagreti@uslumbria1.it

- 21** Eventi Ospedale Città di Castello
- 10** Eventi Ospedale Gubbio /Gualdo Tadino
- 5** Eventi Ospedale Media Valle del Tevere
- 4** Eventi Ospedale Umbertide
- 1** Evento Ospedale Passignano sul Trasimeno
- 1** Evento Ospedale Castiglione del Lago

- 9** Eventi Distretto del Perugino
- 1** Evento Distretto Alto Tevere
- 1** Evento Distretto Assisano
- 1** Evento Distretto Trasimeno

- 1** Evento Dipartimento di Prevenzione

- 3** Eventi Dipartimento Salute Mentale Nord
- 3** Eventi Dipartimento Salute Mentale Sud

- 2** Eventi Dipartimento Dipendenze Area Sud

LUOGO DELL'EVENTO:

- 20** Eventi Ambulatori
- 13** Eventi Camera
- 12** Eventi Corridoio
- 5** Eventi Esterno
- 4** Eventi Postazione di Triage
- 4** Eventi Sala Operatoria
- 3** Eventi Sala di Attesa
- 3** Eventi Ambulanza
- 2** Eventi Camera Calda
- 2** Eventi Domicilio

DATI RELATIVI A RICHIESTA INDENNIZZO PER AGGRESSIONE SUBITA

Negli ultimi anni, anche a causa del crescente fenomeno a livello nazionale ed internazionale legato alle aggressioni a danno degli operatori sanitari, si è registrato un aumento delle richieste di indennizzo relative a danno conseguente ad aggressione subita dal dipendente.

AFI Aziendale "Risk Management"

e-mail: rischio.clinico@uslumbria1.it

gioia.calagreti@uslumbria1.it

In particolare i dati estratti dal Database di registrazione utilizzato dal Comitato Gestione Sinistri CO.GE.SI, mostrano quanto di seguito rappresentato:

- N. 1 Sinistro relativo all' Anno 2017 (danni materiali operatore SPDC)
- N. 1 Sx Anno 2019 (danni materiali operatore SPDC)
- N. 1 Sx Anno 2021 (danni materiali operatore SPDC)

DATI RELATIVI A SOPRALLUOGHI EFFETTUATI DALLO STAFF DI SICUREZZA AZIENDALE E ANALISI DELLE STRUTTURE AZIENDALI

I dati relativi alle segnalazioni giunte al Servizio di Sicurezza Aziendale relativi al periodo 2015-2021 sono i seguenti:

- nel 2017 4 episodi
- nel 2016 14 episodi (tutti relativi al DSM).

La maggior parte dei sopralluoghi effettuati per la prevenzione dello specifico rischio "Aggressione vs Op. Sanitari" (nel periodo di riferimento 2015-2021) sono quelli effettuati nel 2018 ed hanno riguardato tutti i locali utilizzati dal Servizio Continuità Assistenziale dell'intera USL Umbria1, a seguito di segnalazione di alcuni Medici impegnati presso la sede all'interno del Centro Servizi Grocco.

E' stato inoltre effettuato un sopralluogo (a novembre del 2019) su segnalazione di un'operatrice (sempre all'interno del "Grocco"), ma, come già riportato nel Piano, tale segnalazione riguardava più episodi di *stalking* legati alla vita privata e non propriamente riconducibili a situazioni professionali (rapporto utente/paziente ed operatore). E' stata comunque colta l'occasione per la verifica di aspetti strutturali-impiantistici ed organizzativi direttamente collegati alla sicurezza degli operatori e dei pazienti afferenti ai vari Servizi della struttura.

AFI Aziendale "Risk Management"

e-mail: rischio.clinico@aslumbria1.it

gioia.calagreti@aslumbria1.it

PROCEDURA GENERALE AZIENDALE

L'atto di violenza a danno degli operatori resta uno degli eventi più segnalati, sia come evento sentinella che come evento avverso con o senza danno (*near miss*), questo è probabilmente spia anche di un disagio sociale che è palese a livello nazionale. Lo stesso dato è comunque riscontrato anche a livello internazionale e ciò è dipendente da un'insieme di fattori concatenati, complessi e intrecci alla macchina sanitaria.

I medici, gli infermieri e gli operatori sociosanitari, durante l'attività lavorativa, possono subire atti di violenza in quanto si trovano a contatto diretto con il paziente e i suoi familiari gestendo così rapporti interpersonali caratterizzati da forte emotività che portano sovente a stati di vulnerabilità fisica e psicologica con conseguente frustrazione o perdita di controllo.

Il comportamento violento spesso avviene con progressione che può andare dall'uso di espressioni verbali aggressive sino a gesti estremi come l'omicidio.

Il rischio di subire atti di violenza nell'esercizio della professione sanitaria dipende da diverse condizioni per di più collegate a:

- *Caratteristiche individuali*: sesso, età, livello di educazione, scolarità, e da tutte quelle esperienze che concorrono alla formazione della personalità) ;
- *Influenza reciproca* tra Paziente ed esercente la professione.
- *Ambiente*: è un fattore caratterizzante e diversificante che incide fortemente sulla psicosocialità delle parti.
- *Supporto psicosociale*: è quello ricevuto dall'esercente la professione durante la propria formazione specifica .
- *Caratteristiche del servizio erogante*: la presenza o meno di management specifico (formazione con supporto psicosociale mediante training ed educazione degli operatori);
- *Supporto alla sicurezza* con la presenza di sorveglianza (servizio di vigilanza aziendale e videosorveglianza).

Dalle statistiche Nazionali gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari si verificano più frequentemente nelle seguenti aree:

- Servizi di emergenza – urgenza;

AFI Aziendale "Risk Management"

e-mail: rischio.clinico@aslumbria1.it

gioia.calagreti@aslumbria1.it

- Servizio di psicologia ospedaliera;
- Luoghi di attesa;
- Medicina e Chirurgia;
- Servizi di continuità assistenziale (guardia medica).

Gli elementi favorevoli ma talvolta anche aggravanti il realizzarsi di episodi di violenza sono:

- abuso di alcool e droga;
- patologie con disturbi psichiatrici acuti e cronici;
- modalità di accesso dei visitatori senza restrizioni ai reparti di degenza ed agli ambulatori
- lunghe attese nelle zone di emergenza, nelle aree critiche e nelle aree cliniche;
- la frustrazione per l'impossibilità di ottenere subito le prestazioni richieste;
- il ridotto numero di personale durante alcuni momenti di maggiore attività (trasporto pazienti, visite, esami diagnostici);
- presenza di un solo operatore a contatto con il paziente durante visite, esami, trattamenti ;
- gestione dell'assistenza;
- mancanza di formazione del personale nel riconoscimento e controllo dei comportamenti ostili e aggressivi;
- scarsa illuminazione delle aree di parcheggio e delle strutture di passaggio come gallerie, sotterranei, aree esterne.

E' utile ricordare inoltre che il Ministero della Salute tramite il "Dipartimento della qualità – Direzione generale della programmazione sanitaria, dei livelli di assistenza e dei principi etici di sistema, ufficio III ha prodotto la Raccomandazione per "prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari" ovvero: ***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.***

Il Sistema Nazionale di Monitoraggio degli Errori in Sanità prevede che tale evento sentinella sia segnalato attraverso il sistema informatizzato (SIMES) all'agenzia Regionale secondo le procedure previste. Nell'Azienda Uslumbria 1 tale monitoraggio, come indicato nella specifica Procedura, è assicurato dalla Struttura di *Risk Management*.

AFI Aziendale "Risk Management"

e-mail: rischio.clinico@aslumbria1.it

gioia.calagreti@aslumbria1.it

Al fine di codificare la modalità di segnalazione dando anche elementi utili agli operatori sanitari, per poter prevenire e gestire gli atti di violenza, è stata elaborata una specifica Procedura Aziendale. La Procedura è la **PGA 8/17 "PREVENZIONE ATTI DI VIOLENZA NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI SANITARI"** ed è disponibile nel sito intranet, è stata revisionata nel corso del 2019 anche alla luce delle nuove Linee di Indirizzo Regionale "prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari".

Scopo della procedura è quello di prevenire il verificarsi di aggressioni e di gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari attraverso:

- programmazione ed implementazione di misure (strutturali ed organizzative) che consentano la riduzione del rischio di comportamenti aggressivi e di atti di violenza a danno degli operatori sanitari;
- acquisizione da parte degli operatori di conoscenze e competenze propedeutiche per ben valutare e gestire tali eventi ;
- attivazione all'interno dell'Azienda della diffusione di una politica di "non tolleranza" verso tutti gli atti di violenza fisica e verbale, con la certezza che tutti, operatori e pazienti e visitatori siano a conoscenza di tale politica;
- sensibilizzazione del personale alla segnalazione di tutti gli episodi subiti ed indicazione circa le misure idonee da seguire per ridurre e/o eliminare i rischi di aggressione fisica e verbale.

MISURE STRUTTURALI E TECNOLOGICHE

Nel corso degli ultimi anni a seguito dei numerosi Audit effettuati per eventi avversi e sentinella, in collaborazione con lo Staff di Sicurezza Aziendale e la UO Attività Tecniche, sono stati promossi numerosi interventi logistico-strutturali utili ad implementare modifiche atte alla riorganizzazione degli ambienti di vecchia costruzione per la prevenzione di atti di aggressione fisica/verbale a danno dei ns operatori.

AFI Aziendale "Risk Management"

e-mail: rischio.clinico@uslumbria1.it

gioia.calagreti@uslumbria1.it

E' stato chiesto anche il ripristino della vigilanza h24 negli ospedali, inizialmente almeno in quelli sede di DEA, nonché la diffusione di impianti di videosorveglianza che sono tutte strategie riconosciute dalla letteratura come utili a prevenire le aggressioni.

Negli ambulatori di nuova generazione e in quelli vecchi è sempre raccomandato di non mettere impedimenti fisici (scrivanie, lettini, etc...) fra il professionista e l'uscita in modo da avere sempre garanzia di poter lasciare l'ambiente se l'utente diventa aggressivo o pericoloso. Inoltre anche grazie alle numerose valutazioni del rischio effettuate dal Servizio di Sicurezza Aziendale si procede costantemente con il:

- 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;
- valutare la necessita di dotarsi e mantenere regolarmente in funzione sistemi di allarme o altri dispositivi di sicurezza (pulsanti antipánico, allarmi portatili, telefoni cellulari, ponti radio) nei luoghi e nelle situazioni identificati come potenzialmente a rischio. Assicurare la disponibilita di un sistema di pronto intervento nel caso in cui l'allarme venga innescato;
- assicurarsi che i luoghi di attesa siano confortevoli e che il sistema organizzativo favorisca l'accoglienza degli utenti;
- gestire l'accesso ai locali di lavoro mediante regole e sistemi;
- prevedere nelle aree a rischio la presenza di arredi idonei a ridurre gli elementi potenzialmente pericolosi;
- assicurare l'installazione di sistemi di illuminazione idonei e sufficienti sia all'interno della struttura che all'aperto;
- mantenere in buono stato le strutture e le attrezzature (finestre, serrature, vetture...).

MISURE ORGANIZZATIVE

Tra le misure organizzative più importanti da promuovere, e in parte già ben consolidate e diffuse in Azienda vi è sicuramente l'*Incident Reporting*. E' infatti universalmente riconosciuta l'importanza di diffusione e di utilizzo di strumenti di segnalazione degli episodi di violenza.

AFI Aziendale "Risk Management"

e-mail: rischio.clinico@aslumbria1.it

gioia.calagreti@aslumbria1.it

L'Incident Reporting è uno strumento utile nella fase di identificazione e analisi del rischio: non è l'unico utilizzabile ma da evidenze internazionali disponibili esso risulta essere, oltre che poco costoso, particolarmente utile per fattori di lungo periodo, per lo studio di eventi rari o per l'individuazione di cause frequenti.

Le segnalazioni, attraverso una scheda validata, possono permettere infatti di identificare i pericoli ed i rischi potenziali e fornire informazioni sui punti deboli del sistema.

La Regione Umbria, come già detto, ha inserito la gestione del rischio clinico nella propria attività e partecipa al programma SIMES per la segnalazione degli errori in sanità.

SEGNALAZIONE DEGLI EPISODI DI VIOLENZA ALL'INTERNO DELLA USL UMBRIA1

La segnalazione degli episodi di violenza segue il seguente iter:

1. L'Operatore sanitario oggetto di aggressione, compila la scheda di segnalazione prevista dalla PGA25 *incident reporting* e la invia al referente della rete del rischio clinico della propria Area /Servizio.
2. Il referente del rischio clinico mette in contatto l'operatore con il Coordinatore dell'Area Funzionale di psicologia per la valutazione di eventuale de-briefing per la rielaborazione dell'evento traumatico.
3. Il referente del Rischio Clinico compila la scheda informatizzata come da IST01 PGA25 e la trasmette alla Struttura di Rischio Clinico (SRC).
4. La struttura del Rischio Clinico invia la scheda di segnalazione informatizzata alla Direzione del Servizio di Sicurezza Aziendale (SSA) e al Coordinatore dell'Area Funzionale di Psicologia.
5. Il SSA e la SRC ed eventualmente l'Area Funzionale di psicologia , procedono, in modo condiviso, alla valutazione e successiva analisi dell'evento.

Qualora l'evento si rilevi particolarmente dannoso per l'operatore (evento sentinella), verrà trattato mediante audit/RCA e seguirà il protocollo ministeriale SIMES.

Per tutti gli altri eventi segnalati non ricompresi in suddetta categoria , quindi *eventi avversi*, *near miss* o *no harm event*, l'approfondimento e l'analisi sono di pertinenza della SSA che, una volta ricevuta la segnalazione dal rischio clinico, individuerà l'iter appropriato per

AFI Aziendale "Risk Management"

e-mail: rischio.clinico@uslumbria1.it

gioia.calagreti@uslumbria1.it

individuare le cause favorevoli e/o scatenanti l'evento occorso e per adottare azioni utili a minimizzare il rischio che si ripeta.

FORMAZIONE EFFETTUATA E RESA PERMANENTE

E' di fondamentale importanza formare il personale sui rischi potenziali per la sicurezza e le procedure da seguire in caso di episodi di violenza. I contenuti formativi vanno diversificati in base ai diversi contesti lavorativi e profili professionali, ma dovrebbero avere i seguenti obiettivi formativi comuni:

- sviluppare la capacità di riconoscere i segnali di pericolo o le situazioni a rischio che potrebbero condurre ad aggressione;
- acquisire competenze per gestire soggetti aggressivi, per rispondere ai conflitti e disinnescare l'escalation dell'aggressione, anche attraverso strategie di tipo comunicativo;
- sensibilizzare gli operatori alla segnalazione formale e strutturata degli episodi di violenza nei posti di lavoro.

L'AFI RISK MANAGEMENT con la collaborazione dell'Area Funzionale di Psicologia Aziendale , in particolare del Servizio di Psicologia Ospedaliera, dopo aver sperimentato un nuovo approccio formativo per il personale tramite un progetto pilota nel PO Alto Tevere nell'anno 2017, dall'anno 2018 ha reso definitivo e permanente un evento specifico sul tema. Si tratta di un corso di formazione , in più edizioni ed effettuato in più sedi della Usl, suddiviso in due parti :

1. una formazione residenziale frontale in cui viene spiegata la procedura aziendale e nel quale vengono date indicazioni su quali tecniche di *deescalation* è utile utilizzare con l'utente aggressivo per evitare che l'aggressività verbale culmini in quella fisica;
2. una formazione sul campo in cui vengono costruiti piccoli gruppi di operatori che guidati dalle psicologhe ricostruiscono aggressioni fisiche e/o verbali subite durante

AFI Aziendale "Risk Management"

e-mail: rischio.clinico@uslumbria1.it

gioia.calagreti@uslumbria1.it

l'attività lavorativa con il fine di individuare insieme strumenti utili a superare eventuali traumi psicologici legati all'evento

A seguito dell'evento è stato anche redatto un decalogo, diffuso poi in tutte le aree più a rischio dell'Azienda, contenente tecniche verbali di *deescalation* da applicare con l'utente aggressivo.

Il Decalogo appeso in tutti gli ambulatori ospedalieri e territoriali è allegato al Presente Piano al fine di poter essere stampato ed utilizzato anche presso Servizi/Ambulatori di nuova apertura che ne risultino ancora sprovvisti.

Tutti i Servizi che hanno collaborato alla stesura del presente Piano hanno organizzato formazioni annuali specifiche sul tema ed hanno partecipato alle giornate formative organizzate dall' Afi Risk Management.