



| | | |
|--|--|--|
|  Antonio Cardarelli <small>AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE</small> | A.O.R.N “Antonio Cardarelli” di Napoli | DVR parte XXII MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA |
| | Servizio Prevenzione e Protezione Via A. Cardarelli, 9 - 80131 NAPOLI TEL 081.747.27.15 - FAX 081.747.22.99 E-mail: prevenzione.protezione@acocardarelli.it | |
| Aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (ex art. 28 del D. Lgs. 81/08 e s. m i.) | | |

MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA

RACCOMANDAZIONE PER PREVENIRE GLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI

| | | | | |
|--------------------------|--|---|--------------------|--------------|
| Proc. N. 10 2014/2019 | DVR parte XXII MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA | Emissione Se.P.P Aprile 2019 | Revisione 1 | Pag. 1 di 11 |
| STATO | DATA | FIRMA | | |
| APPROVATO | 04.04.2019 | ARCH. ROSARIO DI MUZIO | | |


| | | |
|--|--|--|
|  Antonio Cardarelli <small>AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE</small> | A.O.R.N “Antonio Cardarelli” di Napoli | DVR parte XXII MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA |
| | Servizio Prevenzione e Protezione Via A. Cardarelli, 9 - 80131 NAPOLI TEL 081.747.27.15 - FAX 081.747.22.99 E-mail: prevenzione_protezione@aocardarelli.it | |
| Aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (ex art. 28 del D. Lgs. 81/08 e s. m i.) | | |

SOMMARIO:

1. OGGETTO E SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITÀ
4. AREE MAGGIORMENTE COINVOLTE
5. FATTORI FAVORENTI
6. PROGRAMMA DI PREVENZIONE DELLA VIOLENZA
7. INTERVENTI STRUTTURALI EVENTUALMENTE DA PROGRAMMARE

RICONOSCIMENTO E GESTIONE DELLA AGGRESSIVITA' CONTRO GLI OPERATORI SANITARI

| | | | | |
|--------------------------|--|---|--------------------|--------------|
| Proc. N. 10 2014/2019 | DVR parte XXII MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA | Emissione Se.P.P Aprile 2019 | Revisione 1 | Pag. 2 di 11 |
|--------------------------|--|---|--------------------|--------------|

| | | |
|--|--|--|
|  Antonio Cardarelli <small>AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE</small> | A.O.R.N “Antonio Cardarelli” di Napoli | DVR parte XXII MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA |
| | Servizio Prevenzione e Protezione Via A. Cardarelli, 9 - 80131 NAPOLI TEL 081.747.27.15 - FAX 081.747.22.99 E-mail: prevenzione_protezione@aocardarelli.it | |
| Aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (ex art. 28 del D. Lgs. 81/08 e s. m i.) | | |

1. OGGETTO E SCOPO

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.

Diversi studi indicano che gli operatori sanitari delle strutture ospedaliere e territoriali nel corso della loro attività lavorativa possono subire atti di violenza. Nel nostro Paese mancano statistiche sulla diffusione del fenomeno, tuttavia appare necessario attivare misure di prevenzione per contrastarne l'occorrenza.

Scopo della presente Raccomandazione è quella di :

- Programmazione e implementazione di misure (strutturali procedurali e organizzative) che consentano la riduzione del rischio di comportamenti aggressivi e atti di violenza contro gli operatori sanitari secondo i dettami della Raccomandazione del ministero della salute n°8 del nov.2007 "Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari".
- Acquisizione di conoscenze e competenze da parte degli operatori per valutare, prevenire e gestire tali eventi.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Le raccomandazioni in oggetto si applicano in tutti i luoghi di pertinenza dell'A.O.R.N. A. Cardarelli.

Qualora una U.O. ritenga necessario integrarne il contenuto deve redigere un documento di servizio che richiami la raccomandazione in oggetto e verificarne il contenuto con il RSPP, inserendo poi nella prima pagina del proprio documento, dopo il sommario, la tabella che segue, debitamente compilata.


3. RESPONSABILITÀ

3.1. Responsabilità di applicazione

La responsabilità relativa all'applicazione della presente procedura di sicurezza è compito di tutti i destinatari, ciascuno per le proprie competenze, mentre la responsabilità relativa alla vigilanza sull'applicazione è compito dei preposti.

È fatto obbligo, a qualsiasi destinatario della presente procedura, attenersi scrupolosamente a quanto indicato, consultando eventualmente il preposto o il Servizio di Prevenzione Protezione qualora le indicazioni di sicurezza non possano essere applicate per problemi particolari o sono ritenute insufficienti.

| | | | | |
|--------------------------|--|---|--------------------|--------------|
| Proc. N. 10 2014/2019 | DVR parte XXII MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA | Emissione Se.P.P Aprile 2019 | Revisione 1 | Pag. 3 di 11 |
|--------------------------|--|---|--------------------|--------------|

| | | |
|---|--|--|
|  Antonio Cardarelli AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE | A.O.R.N “Antonio Cardarelli” di Napoli | DVR parte XXII MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA |
| | Servizio Prevenzione e Protezione Via A. Cardarelli, 9 - 80131 NAPOLI TEL 081.747.27.15 - FAX 081.747.22.99 E-mail: prevenzione_protezione@acocardarelli.it | |
| Aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (ex art. 28 del D. Lgs. 81/08 e s. m. i.) | | |

3.2. Responsabilità di redazione

La responsabilità dell'aggiornamento della presente procedura è a carico del Servizio di Prevenzione e Protezione.

3.3. Responsabilità di approvazione SPP

La responsabilità dell'approvazione SPP delle procedure che dovessero nascere quale integrazione della presente è a carico del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.


4. AREE MAGGIORMENTE COINVOLTE

- SERVIZI DI EMERGENZA/URGENZA
- STRUTTURE PSICHIATRICHE OSPEDALIERE E TERRITORIALI
- LUOGHI DI ATTESA
- SERVIZI DI GERIATRIA
- SERVIZI DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE

5. FATTORI FAVORENTI

- AUMENTO DI PAZIENTI CON DISTURBI PSICHIATRICI ACUTI E CRONICI DIMESSI DALLE STRUTTURE OSPEDALIERE E RESIDENZIALI
- DIFFUSIONE DELL' ABUSO DI ALCOL E DROGA
- ACCESSO SENZA RESTRIZIONE DI VISITATORI PRESSO OSPEDALI E STRUTTURE AMBULATORIALI
- LUNGHE ATTESE NELLE ZONE DI EMERGENZA O NELLE AREE CLINICHE
- RIDOTTO NUMERO DI PERSONALE DURANTE MOMENTI DI MAGGIORE ATTIVITA' (TRASPORTO PAZIENTI, VISITE, ESAMI DIAGNOSTICI)
- OPERATORE SOLO E/O ISOLATO (ASSENZA DI TELEFONO O MEZZI DI SEGNALAZIONE E ALLARME)

| | | | | |
|--------------------------|--|---|--------------------|--------------|
| Proc. N. 10 2014/2019 | DVR parte XXII MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA | Emissione Se.P.P Aprile 2019 | Revisione 1 | Pag. 4 di 11 |
|--------------------------|--|---|--------------------|--------------|

| | | |
|--|--|--|
|  Antonio Cardarelli <small>AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE</small> | A.O.R.N “Antonio Cardarelli” di Napoli | DVR parte XXII MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA |
| | Servizio Prevenzione e Protezione Via A. Cardarelli, 9 - 80131 NAPOLI TEL 081.747.27.15 - FAX 081.747.22.99 E-mail: prevenzione.protezione@aocardarelli.it | |
| Aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (ex art. 28 del D. Lgs. 81/08 e s. m i.) | | |

- MANCANZA DI FORMAZIONE DEL PERSONALE NEL RICONOSCIMENTO E CONTROLLO DEI COMPORTAMENTI OSTILI E AGGRESSIVI
- SCARSA ILLUMINAZIONE AREE DI PARCHEGGIO E STRUTTURE

6. PROGRAMMA DI PREVENZIONE DELLA VIOLENZA

MISURE ORGANIZZATIVE

- 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 E CON LA SICUREZZA INTERNA
- ISTITUIRE GRUPPI DI LAVORO MULTIDISCIPLINARI ADDESTRATI E QUALIFICATI
- AFFERMARE L’IMPEGNO DELLA DIREZIONE PER LA SICUREZZA NELLE PROPRIE STRUTTURE

L’ Azienda Ospedaliera CARDARELLI costituirà un gruppo di lavoro al fine di promuovere azioni di protezione e prevenzione degli atti di aggressione verbale e/o fisica ai dipendenti dell’Azienda.

Compiti del gruppo

- Definizione di una strategia articolata di prevenzione e controllo delle aggressioni
- Introduzione di un modello di segnalazione/denuncia
- Analisi dei fenomeni di violenza e maggiore coinvolgimento della Vigilanza interna
- Individuazione degli interventi organizzativi e strutturali
- Predisposizione ed effettuazione di un programma di formazione degli operatori

| | | | | |
|--------------------------|--|---|--------------------|--------------|
| Proc. N. 10 2014/2019 | DVR parte XXII MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA | Emissione Se.P.P Aprile 2019 | Revisione 1 | Pag. 5 di 11 |
|--------------------------|--|---|--------------------|--------------|

Aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi
(ex art. 28 del D. Lgs. 81/08 e s. m i.)

MODULO DENUNCIA AGGRESSIONE
(compilazione a cura del denunciante)

| | | |
|--|----------|-------------|
| DATI PERSONALI DEL DIPENDENTE | | |
| NOME: | COGNOME: | MATR. |
| U.O. di Appartenenza: | | Qualifica: |
| LUOGO DI NASCITA: | | |
| DATA DI NASCITA (giorno/mese/anno): | | |
| SESSO: M | F | COD. FISC.: |
| INDIRIZZO: | | CAP: |
| COMUNE: | | PROV: |
| Indicare data, ora e luogo dell'aggressione: | | |
| AGGRESSORE | | |
| Indicare se trattasi di: | | |
| <input type="checkbox"/> Paziente ricoverato | | |
| <input type="checkbox"/> Paziente in pronto soccorso | | |
| <input type="checkbox"/> Paziente ambulatoriale | | |
| <input type="checkbox"/> Parente / Visitatore | | |
| <input type="checkbox"/> Altro | | |
| Aggressione Verbale (indicare livello): | | |
| <input type="checkbox"/> Uso di espressioni verbali aggressive (tono elevato, insulti, altro) | | |
| <input type="checkbox"/> Impiego di gesti violenti (senza contatto fisico) | | |
| <input type="checkbox"/> Minaccia | | |
| Aggressione Fisica (indicare livello): | | |
| <input type="checkbox"/> Contatto: [] spinta, [] schiaffo, [] pugno, [] calcio, [] altro..... | | |
| <input type="checkbox"/> Uso di corpo contundente come arma impropria | | |
| <input type="checkbox"/> Uso di arma | | |
| <input type="checkbox"/> Altro..... | | |



Aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi
(ex art. 28 del D. Lgs. 81/08 e s. m. i.)

| |
|---|
| Descrizione sintetica dell'aggressione: |
| |
| <u>Eventuali testimoni</u> |
| |
| <u>Lesioni riportate:</u> |
| |
| Necessità di cure: <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Se sì: <input type="checkbox"/> Cure domiciliari <input type="checkbox"/> Pronto soccorso <input type="checkbox"/> Ricovero ospedaliero |
| <u>Giorni di assenza dal lavoro:</u> <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI specificare |
| E' stata presentata denuncia all'Autorità Giudiziaria <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Se sì: <input type="checkbox"/> Polizia di Stato <input type="checkbox"/> Carabinieri Indirizzo: |

Allegati al presente modulo:

- Copia cartacea della denuncia presentata alle autorità competenti*
- Copia referto di Pronto Soccorso*
- Foglio dimissione ospedaliera*

Data / /

Firma del dichiarante


Da inviare al Servizio Prevenzione e Protezione Rischi

| | | |
|---|--|--|
|  Antonio Cardarelli AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE | A.O.R.N “Antonio Cardarelli” di Napoli | DVR parte XXII MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA |
| | Servizio Prevenzione e Protezione Via A. Cardarelli, 9 - 80131 NAPOLI TEL 081.747.27.15 - FAX 081.747.22.99 E-mail: prevenzione_protezione@ao-cardarelli.it | |
| Aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (ex art. 28 del D. Lgs. 81/08 e s. m. i.) | | |

7. INTERVENTI STRUTTURALI EVENTUALMENTE DA PROGRAMMARE

- Installazioni in tutte le postazioni di maggiore rischio di un pulsante che aziona un allarme sonoro e luminoso, che in caso di aggressione grave rappresenti un avviso di chiamata istantaneo per la Guardia giurata in servizio presso il pronto soccorso (Aumentato il n. di guardie giurate che presidiano gli ingressi).
- Installazione di display informativi ad uso dell'utenza, da collocare negli spazi di attesa, sull'andamento del caso clinico è la relativa tempistica (effettuata).
- Installazione di videocamere a circuito chiuso (in osservanza sulla legislazione corrente in materia di privacy) negli spazi comuni, con idonea cartellonistica (effettuata).
- Maggior controllo e filtro da tutti i varchi di accesso al PS (effettuato)

| | | | | |
|--------------------------|--|---|--------------------|--------------|
| Proc. N. 10 2014/2019 | DVR parte XXII MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA | Emissione Se.P.P Aprile 2019 | Revisione 1 | Pag. 8 di 11 |
|--------------------------|--|---|--------------------|--------------|

| | | |
|--|--|--|
|  Antonio Cardarelli <small>AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE</small> | A.O.R.N “Antonio Cardarelli” di Napoli | DVR parte XXII MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA |
| | Servizio Prevenzione e Protezione Via A. Cardarelli, 9 - 80131 NAPOLI TEL 081.747.27.15 - FAX 081.747.22.99 E-mail: prevenzione_protezione@aocardarelli.it | |
| Aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (ex art. 28 del D. Lgs. 81/08 e s. m i.) | | |

“Riconoscimento e gestione della aggressività contro gli operatori sanitari”


SEGNALI DI ALLARME (1)

- ESPRESSIONI DI RABBIA O FRUSTRAZIONE
- GESTI MINACCIOSI
- SEGNI DI INTOSSICAZIONE DA DROGHE O ALCOL
- PRESENZA DI ARMI

SEGNALI DI ALLARME (2)

- SUDORAZIONE PROFUSA
- ALZARSI IN PIEDI
- VOLTO PAONAZZO
- VOCE ALTA
- RESPIRO RAPIDO
- CONTATTO VISIVO DIRETTO E PROLUNGATO
- GESTUALITA' ESAGERATA
- TENSIONE MUSCOLARE

| | | | | |
|--------------------------|--|---|--------------------|--------------|
| Proc. N. 10 2014/2019 | DVR parte XXII MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA | Emissione Se.P.P Aprile 2019 | Revisione 1 | Pag. 9 di 11 |
|--------------------------|--|---|--------------------|--------------|

| | | |
|---|--|--|
|  Antonio Cardarelli AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE | A.O.R.N “Antonio Cardarelli” di Napoli | DVR parte XXII MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA |
| | Servizio Prevenzione e Protezione Via A. Cardarelli, 9 - 80131 NAPOLI TEL 081.747.27.15 - FAX 081.747.22.99 E-mail: prevenzione_protezione@aocardarelli.it | |
| Aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (ex art. 28 del D. Lgs. 81/08 e s. m i.) | | |

AROUSAL (ATTIVAZIONE)

- ATTIVAZIONE PSICOMOTORIA CON CAMBIAMENTI EMOTIVI, FISICI, PSICOLOGICI
- PREPARAZIONE ALL' ATTACCO O ALLA FUGA

DE-ESCALATION (DAL CONFRONTO ALLA NEGOZIAZIONE)

INSIEME DI INTERVENTI BASATI SULLA COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE VOLTI A DIMINUIRE L' INTENSITA' DELLA TENSIONE IN UN CONFLITTO

COMUNICAZIONE

- COMUNICAZIONE VERBALE: TALK DOWN, NEGOZIAZIONE, ASCOLTO ATTIVO
- COMUNICAZIONE NON VERBALE


COMUNICAZIONE VERBALE

TALK DOWN: APPROCCIO VERBALE VOLTO AL PROGRESSIVO CONTENIMENTO DI UNA SITUAZIONE POTENZIALMENTE AGGRESSIVA BASATO PRINCIPALMENTE, MANON SOLO, SUL CONTENUTO DEL LINGUAGGIO.

SUGGERIMENTI PER IL TALK DOWN

- STABILIRE UN CONTATTO VERBALE
- USARE FRASI BREVI DAL CONTENUTO CHIARO, SE IL PAZIENTE NON HA COMPRESO IL SIGNIFICATO, SEMPLIFICARE SEMPRE PIÙ, ANCHE A SCAPITO DELLACOMPLETEZZA, DELLA COERENZA O LOGICA

| | | | | |
|--------------------------|--|---|--------------------|---------------|
| Proc. N. 10 2014/2019 | DVR parte XXII MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA | Emissione Se.P.P Aprile 2019 | Revisione 1 | Pag. 10 di 11 |
|--------------------------|--|---|--------------------|---------------|

| | | |
|--|--|--|
|  Antonio Cardarelli <small>AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE</small> | A.O.R.N “Antonio Cardarelli” di Napoli | DVR parte XXII MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA |
| | Servizio Prevenzione e Protezione Via A. Cardarelli, 9 - 80131 NAPOLI TEL 081.747.27.15 - FAX 081.747.22.99 E-mail: prevenzione.protezione@aocardarelli.it | |
| Aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (ex art. 28 del D. Lgs. 81/08 e s. m i.) | | |

- SERVIRSI DI UN TONO DI VOCE CALDO E RASSICURANTE
- RIVOLGERSI ALL' INTERLOCUTORE USANDO IL SUO COGNOME
- RIDURRE LA TENSIONE DICHIARANDOSI D' ACCORDO E DISPONIBILE ALLA RICERCA DI UNA SOLUZIONE COMUNE
- NON POLEMIZZARE O CONTRASTARE APERTAMENTE
- FORMULARE DOMANDE CHE PREVEDANO UNA RISPOSTA APERTA
- FORNIRE SCELTE ALTERNATIVE

EVITARE DI:

- DARE ORDINI O AVVERTIMENTI
- MORALEGGIARE
- DISCUTERE
- BIASIMARE, RIMPROVERARE O GIUDICARE
- DARE SOPRANNOMI
- ANALIZZARE O ESAMINARE A FONDO
- IRONIZZARE O FARE DEL SARCASMO
- ELOGIARE O SMINUIRE

Conclusioni

- Il fenomeno delle aggressioni al personale sanitario è in preoccupante aumento e non deve essere tollerato o minimizzato, ma monitorato ed affrontato con decisione
- La strategia di prevenzione e contenimento delle aggressioni include misure strutturali e organizzative ma non può prescindere da una adeguata formazione degli operatori.
- La disponibilità di tecniche di comunicazione efficaci (es. deescalation) garantisce efficacia agli interventi formativi

| | | | | |
|--------------------------|--|---|--------------------|---------------|
| Proc. N. 10 2014/2019 | DVR parte XXII MANUALE DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA | Emissione Se.P.P Aprile 2019 | Revisione 1 | Pag. 11 di 11 |
|--------------------------|--|---|--------------------|---------------|