

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE  
REGIONE SICILIANA  
**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE**  
**AGRIGENTO**

DELIBERAZIONE Commissario Straordinario N. 1880 DEL 17 FEB. 2012

OGGETTO: Linee di indirizzo per la prevenzione di atti di violenza su operatori sanitari.

**STRUTTURA PROPONENTE**  
**STAFF**  
della DIREZIONE GENERALE

**SERVIZIO ECONOMICO FINANZIARIO**  
**E PATRIMONIALE**

Proposta N. 1141 del 14.02.2012

Autorizzazione di spesa N. \_\_\_\_\_

IL DIRETTORE U.O.C.  
RESPONSABILE DELLO STAFF  
Dr. Giuseppe Amico

del \_\_\_\_\_

Conto  
Economico \_\_\_\_\_

IL RESPONSABILE U.O.S.  
Gestione del Rischio Clinico  
Dr. Vincenzo Scaturro

NULLA OSTA

Il Direttore U.O.C.

IL RESPONSABILE PROCEDIMENTO  
Dr. Alfonso Cicala

in data 17 FEB. 2012  
nella sede dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Agrigento, Viale  
della Vittoria, 321 - 92100 Agrigento

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

*Dot. Salvatore Roberto MESSINA*

Nominato con Decreto Assessoriale n. 1722/11 del 15 settembre 2011, assistito dal Collaboratore Amministrativo  
Sig.ra Sabrina Terrasi in funzione di Segretario Verbalizzante.

**Visto:**

Il Piano Annuale dei Controlli, 2011 nel Settore Assistenza in Emergenza Urgenza in ambito Ospedaliero, secondo quanto disposto dal Nucleo Ispettivo e Vigilanza dell'Area 2 del Dipartimento per le Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico dell'Assessorato Regionale della Salute

La legge regionale 3 novembre 1993 n. 30 "Norme in tema di programmazione sanitaria e di riorganizzazione territoriale delle Unità Sanitarie Locali" per come ancora applicabile ai sensi dell'art. 32 della predetta legge regionale n. 5/2009;

il Progetto "Patient Safety & Emergency Department", Convenzione tra la Regione Siciliana e la Joint Commission International, riportante i nuovi standard JCI per l'anno 2011 e le relative note interpretative

Il documento allegato "Documento Prevenzione Atti di Violenza su Operatori Sanitari"

**Considerato:**

di dovere porre in essere risoluzioni atte a sanare le criticità riscontrate dal Nucleo Ispettivo e Vigilanza dell'Area 2 del Dipartimento per le Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico dell'Assessorato Regionale della Salute

di dovere dare seguito a quanto indicato e disposto dagli standard organizzativi per l'accreditamento istituzionale delle strutture ospedaliere;

di dovere allinearsi agli standard organizzativi e logistici suggeriti dalla Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization (JCAHO), che collabora con l'Assessorato Regionale della Salute nell'ambito di progetti volti al miglioramento della qualità e della sicurezza delle cure prestate in ambito ospedaliero ed in particolare in Emergenza-urgenza;

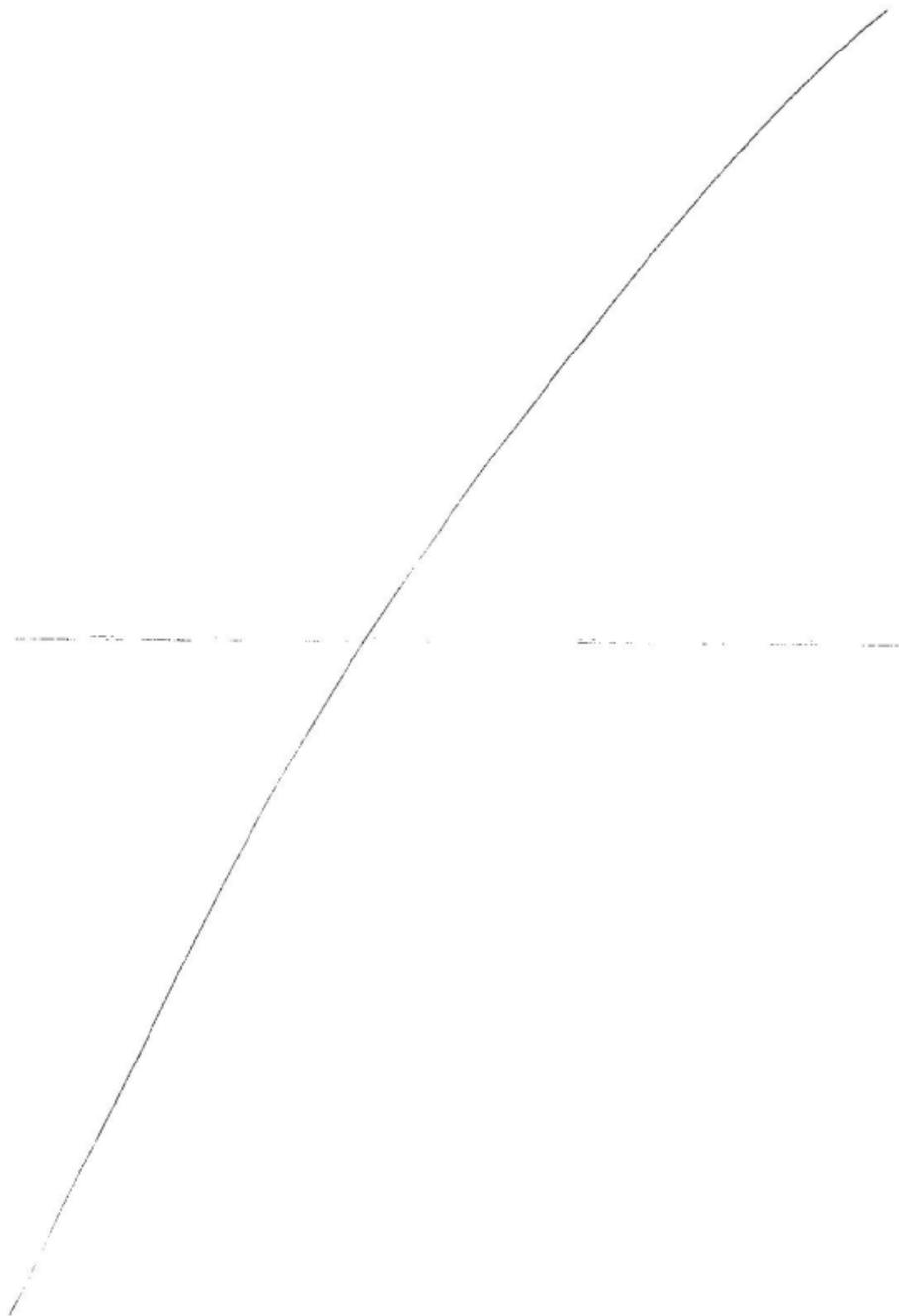
Ritenuto e considerato quanto sopra

Sentito il parere FAVOREVOLE del Direttore Amministrativo

Sentito il parere FAVOREVOLE del Direttore Sanitario

**DELIBERA**

1. di prendere atto del documento allegato "Documento Prevenzione Atti di Violenza su Operatori Sanitari";
2. di notificare a cura della U.O.S. Gestione del Rischio Clinico a tutte le macrostrutture aziendali interessate il predetto documento;
3. Di dare alla presente deliberazione clausola immediatamente esecutiva.



IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
Dott. Eugenio Bonanno

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO  
Dott. Salvatore Roberto Messina

IL DIRETTORE SANITARIO  
Dott. Alfredo Zambuto

Il Segretario Verbalizzante  
Collaboratore Amministrativo  
Sig.ra Sabrina Terrasi

### PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto dichiara che la presente deliberazione, copia conforme all'originale, è stata pubblicata all'Albo dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Agrigento ai sensi e per gli effetti della L.R. N. 30/93, art. 53 comma 2, a decorrere dal \_\_\_\_\_ e fino al \_\_\_\_\_ e che durante tale periodo \_\_\_\_\_ pervenute opposizioni.

L. Incaricato

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Dott. Eugenio Bonanno

IL COLLABORATORE AMMINISTRATIVO

Sig.ra Sabrina Terrasi

Notificata al Collegio Sindacale il \_\_\_\_\_ Prot. N. \_\_\_\_\_

ESECUTIVA NON SOGGETTA A CONTROLLO

ESTREMI RISCONTRO TUTORIO

- Delibera non soggetta al Controllo ai sensi dell'art. 16 comma 1 della L.R. n. 5 del 14/4/2009 e divenuta  
**ESECUTIVA**  
Decorso il termine di giorni 10 dalla data di Pubblicazione, previsto dalla L.R. n. 30/93, art. 53, comma 6

Delibera trasmessa all'Assessorato Regionale Sanità in data \_\_\_\_\_ prot. N. \_\_\_\_\_

SI ATTESTA

Che l'Assessorato Regionale Sanità, esaminata la presente deliberazione,

- Delibera non soggetta al Controllo ai sensi dell'art. 16 comma 1 della L.R. n. 5 del 14/04/2009 e divenuta

**IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA**

Ai sensi della L.R. N. 30/93 art. 53, comma 2.

- Ha pronunciato l'approvazione con atto N. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ come da allegato.
- Ha pronunciato l'annullamento con atto N. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ come da allegato.

IL REFERENTE E UFFICIO ATTI DELIBERATIVI

Collaboratore Amministrativo  
Sig.ra Sabrina Terrasi

	Regione Sicilia		DIREZIONE GENERALE
	Azienda Sanitaria Provinciale Agrigento		DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE
	P.O. "S. Giovanni di Dio"		U.O. AZIENDALE "CLINICAL RISK MANAGEMENT"
	P.O. "Barone Lombardo"		Resp.: Dr. Vincenzo Scaturro
	P.O. "S. Giacomo d'Altopasso"		
P.O. "F.lli Parlapiano"			
P.O. "Giovanni Paolo II"			
			Pagina 1 di 6

## Documento Prevenzione Atti di Violenza su Operatori Sanitari

Rev	Data	Causale della modifica	Condivisa/Valutata
0.0. 0.1.			Direttore Sanitario P.O. Agrigento Direttore Sanitario P.O. Canicatti Direttore Sanitario P.O. Licata Direttore Sanitario P.O. Ribera Direttore Sanitario P.O. Sciacca
Valutata da	Comitato Aziendale Gestione Rischio Clinico		Il Presidente
Approvata da	Direttore Sanitario Aziendale		
Data	Atto Formale	Approvazione Aziendale	
		Il Direttore Generale	



	Regione Sicilia Azienda Sanitaria Provinciale Agrigento	DIREZIONE GENERALE DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE U.O. AZIENDALE "CLINICAL RISK MANAGEMENT" Resp. Dr. Vincenzo Scaturro
	P.O. "S. Giovanni di Dio" P.O. "Barone Lombardo" P.O. "S. Giacomo d'Altopasso" P.O. "F.lli Parlapiano" P.O. "Giovanni Paolo II"	Pagina 2 di 6

#### - Premessa

Nel corso dell'attività lavorativa gli operatori sanitari delle strutture ospedaliere e territoriali sono esposti a numerosi fattori che possono essere dannosi sia per la salute sia per la sicurezza. Tra questi assume particolare rilevanza il rischio di affrontare un'esperienza di violenza che può consistere in aggressione, omicidio o altro evento criminoso risultante in lesioni personali importanti o morte. 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".

Episodi di violenza contro operatori sanitari possono essere considerati eventi sentinella in quanto segnali della presenza nell'ambiente di lavoro di situazioni di rischio o di vulnerabilità che richiedono l'adozione di opportune misure di prevenzione e protezione dei lavoratori.

In generale, gli eventi di violenza si verificano più frequentemente nelle seguenti aree:

- servizi di emergenza-urgenza;
- strutture psichiatriche ospedaliere e territoriali;
- luoghi di attesa;
- servizi di geriatria;
- servizi di continuità assistenziale.

Numerosi sono i fattori responsabili di atti di violenza diretti contro gli operatori delle strutture sanitarie. 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 contatto diretto con il paziente e devono gestire rapporti caratterizzati da una condizione di forte emotività sia da parte del paziente stesso che dei familiari, che si trovano in uno stato di vulnerabilità, frustrazione o perdita di controllo, specialmente se sotto l'effetto di alcol o droga.

Concorrono all'incremento degli atti di violenza (ex:

1. l'aumento di pazienti con disturbi psichiatrici acuti e cronici dimessi dalle strutture ospedaliere e residenziali;
2. la diffusione dell'abuso di alcol e droga;
3. l'accesso senza restrizione di visitatori presso ospedali e strutture ambulatoriali;
4. 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;
5. ridotto numero di personale durante alcuni momenti di maggiore attività (trasporto pazienti, visite, esami diagnostici);
6. presenza di un solo operatore a contatto con il paziente durante visite, esami, trattamenti o gestione dell'assistenza in luoghi dislocati sul territorio ed isolati, quali i presidi territoriali di emergenza o continuità assistenziale, in assenza di telefono o di altri mezzi di segnalazione e allarme;
7. mancanza di formazione del personale nel riconoscimento e controllo dei comportamenti ostili e aggressivi;
8. scarsa illuminazione delle aree di parcheggio e delle strutture.

<sup>1</sup> National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). Violence - Occupational Hazard in Hospitals. April 2002

**- Scopo**

La presente Procedura ha lo scopo di consentire l'applicazione, a livello di tutti i Presidi Ospedalieri dell'ASP I - Agrigento, della Raccomandazione del Ministero della Salute n. 8 "Prevenzione di atti di violenza a danno degli operatori sanitari" (allegato), adottando strategie organizzative e modalità operative atte ad eliminare e/o ridurre le condizioni di rischio presenti e fornire indicazioni/suggerimenti in ordine alla valutazione e gestione di tali eventi quando accadono.

Per conseguire tale scopo la raccomandazione si propone di realizzazione i seguenti obiettivi specifici:

- a) mettere in atto un sistema di analisi delle situazioni lavorative che garantisca corrette modalità di identificazione dei fattori di rischio per la sicurezza del personale sanitario;
- b) assicurare un adeguato protocollo di monitoraggio degli eventi sentinella (*evento sentinella n. 12: atti di violenza a danno di operatore*);
- c) assicurare l'elaborazione di un adeguato *programma di prevenzione* con definizione ed implementazione di misure di prevenzione e controllo consistenti in:
  - misure strutturali e tecnologiche (valutazione preventiva dei progetti di nuova costruzione, impianti di allarme o altri dispositivi di sicurezza, installazione di metal-detector fissi o portatili ecc.);
  - misure organizzative (stabilire un coordinamento con le forze di polizia; sensibilizzare il personale affinché vengano sempre segnalate aggressioni o minacce, presenza e disponibilità di un team addestrato a gestire situazioni critiche e a controllare pazienti aggressivi, scoraggiare il personale dall'indossare collane o usare stringhe per scarpe e dal recare con sé oggetti che potrebbero essere utilizzati per produrre lesioni, ecc.);
  - misure idonee a **Gestire adeguatamente gli episodi di violenza accaduti** (assicurare un opportuno trattamento e sostegno agli operatori vittima di violenza o che possono essere rimasti traumatizzati per aver assistito ad un episodio di violenza).
- d) 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;
- e) assicurare un adeguato monitoraggio dell'implementazione della Raccomandazione.

In particolare si vogliono garantire:

- disponibilità di procedure e istruzioni operative aziendali riguardanti la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari;
- l'implementazione dell'uso delle procedure nell'ambito di tutte le strutture sanitarie dell'Azienda, in particolare quelle nelle quali il rischio di aggressioni risulta più elevato;
- adeguate iniziative di formazione ed informazione riguardanti la corretta gestione della segnalazione, prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari;
- corrette modalità di verifica dell'effettiva applicazione delle indicazioni della raccomandazione e delle procedure adottate e della loro efficacia sul campo.

#### - Campo di Applicazione

La presente procedura deve essere applicata in tutte le strutture ospedaliere e territoriali dell'ASP 1 di Agrigento con priorità per le attività considerate a più alto rischio potenziale quali:

- servizi di emergenza-urgenza;
- strutture psichiatriche ospedaliere e territoriali;
- luoghi di attesa;
- servizi di geriatria;
- servizi di continuità assistenziale;

nonché quelle individuate nel contesto di una specifica organizzazione sanitaria a seguito dell'analisi dei rischi effettuata.

E' rivolta a tutti gli operatori coinvolti in processi collegati alla cura e all'assistenza della persona (medici, infermieri, psicologi, operatori socio-sanitari, tecnici sanitari, personale di *front-line*, ecc...) e deve essere eseguita durante l'erogazione di prestazioni all'utente.

#### - Azioni

Al fine di una corretta gestione delle indicazioni contenute nel documento del Ministero della Salute (vedi allegato) la Direzione Strategica, i Diretori di PO, i Diretori e i Dirigenti infermieristici e tutto il personale sanitario coinvolto si s'impegnano a:

- implementare la diffusione della Raccomandazione a tutto il personale interessato;
- applicare le indicazioni contenute nella Raccomandazione nelle proprie strutture, secondo le responsabilità individuate;
- organizzare programmi aziendali di formazione e informazione che riguardino il personale sanitario con particolare riguardo a quello delle strutture a più alto rischio di atti di violenza;
- monitorare attivamente l'applicazione della Raccomandazione e delle relative procedure.



### TEMPI di ATTUAZIONE

Il presente documento entra in vigore a partire dal \_\_\_\_\_

Il documento si applica:

- a tutto il personale sanitario

Filiera di Responsabilità

Diretori U.U.OO. Distretto Ospedaliero AG 1 Agrigento

Diretori U.U.OO. Distretto Ospedaliero AG 2 Sciacca

Direzione Sanitaria di Presidio Ospedaliero



Il presente documento sarà consultabile nell'Ufficio del

- Direttore delle U.U.OO. di degenza e cura
- Direzione Sanitaria di Presidio Ospedaliero
- Direzione U.O. Affari Legali e Contenzioso
- Ufficio Resp. Servizio Infermieristico Agrigento
- Ufficio Resp. Servizio Infermieristico Sciacca



Regione Sicilia  
Azienda Sanitaria Provinciale  
Agrigento

P.O. "S. Giovanni di Dio"  
P.O. "Barone Lombardo"  
P.O. "S. Giacomo d'Altopasso"  
P.O. "F.lli Parlapiano"  
P.O. "Giovanni Paolo II"

DIREZIONE GENERALE  
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE  
U.O. AZIENDALE "CLINICAL RISK MANAGEMENT"  
Resp.: Dr. Vincenzo Scaturro

Pagina 6 di 6

### Lista di distribuzione

Direttore Generale
Direttore Amministrativo
Direttore Sanitario Aziendale
Direttore Sanitario <b>Distretto Ospedaliero AG 1 - Agrigento</b>
Direttore Sanitario <b>Distretto Ospedaliero AG 2 Sciacca</b>
Direttori UU. OO. Presidio Ospedaliero "S. Giovanni di Dio" - Agrigento
Direttori UU. OO. Presidio Ospedaliero "Barone Lombardo" - Canicatti
Direttori UU. OO. Presidio Ospedaliero "S. Giacomo d'Altopasso" - Licata
Direttori UU. OO. Presidio Ospedaliero "F.lli Parlapiano" - Ribera
Direttori UU. OO. Presidio Ospedaliero "Giovanni Paolo II" - Sciacca
Direttore U.O. Affari Legali e Contenzioso
Resp. Servizio Infermieristico P.O. Agrigento
Resp. Servizio Infermieristico P.O. Sciacca