

*Protocollo di Sicurezza  
per gli esercenti le professioni  
sanitarie e socio-sanitarie*

*GRUPPO di LAVORO*

*Dott.ssa Edvige Cascone, Direttore UOC Clinical Risk Management*

*Dott. Alfredo Irollo, Direttore UOC Prevenzione e Protezione*

*Dott.ssa Carmela Cannella, Direttore UOC Relazioni con il Pubblico*

*Dott.ssa Loredana Ferrara, Responsabile UOSD Formazione e Aggiornamento Professionale*

*Dott. Maurizio Saliva, UOC Medicina Legale Pubblica Valutativa*

 <p><i>Direttore Generale</i> Dott. Giuseppe Russo</p>	<p><i>Direttore Sanitario Aziendale</i> Dott. Primiano</p> <p><i>Gruppo di lavoro per la definizione del protocollo aziendale per la sicurezza degli operatori</i></p>		
<p><i>Protocollo di Sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie</i></p>	<p>23 Ottobre 2024</p>	<p>Rev. 0</p>	<p>Pagina 2 di 4</p>

## **Premessa**

La violenza sul luogo di lavoro è oggigiorno universalmente riconosciuta come un rilevante problema di salute pubblica nel mondo e viene definita dal NIOSH come “ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro”, specificando dunque che consiste prevalentemente in eventi con esito non mortale, ovvero aggressioni o tentativi di aggressione fisica o verbale, realizzata con uso di un linguaggio offensivo.

I medici, gli infermieri e gli operatori socio-sanitari rappresentano categorie professionali particolarmente a rischio, in quanto a contatto diretto con il paziente e deputati a gestire rapporti caratterizzati da una condizione di forte emotività sia del paziente che dei suoi familiari.

Le stime dell’OMS e dell’OIL indicano che gli episodi di violenza sul luogo di lavoro possono riguardare fino al 50% degli operatori sanitari. Si ritiene che gli **infermieri** siano più esposti al rischio, poiché la probabilità di aggressione si correla con il tempo trascorso a contatto con il paziente, anche se è diffusa la sensazione che lo scenario stia cambiando. La modalità più comune di aggressione è **l’abuso verbale** (agito non solo direttamente ma anche per telefono) che assume forma di insulti, imprecazioni, intimidazioni, molestia sessuale e diffamazione, critiche, rimproveri, che viene riportato con una frequenza variabile dal 17% al 94%. Per quanto riguarda la violenza fisica, oltre alle modalità più consuete (**spintoni, graffi, calci, pugni, morsi, schiaffi**) sono caratteristiche del contesto sanitario **aggressioni con strumenti come aghi o bisturi**. Emerge che, in media, circa un terzo di questi operatori sanitari subisce violenza fisica e circa due terzi violenza psicologica o verbale. Nessun contesto è esente da episodi di violenza, anche se esistono setting a rischio più alto. Anche in Italia il fenomeno è sempre più diffuso: da un’indagine condotta da ANAOO/Assomed nel 2018 su un campione di 1.280 medici, risulta che il 65% è stato vittima di aggressioni (di questi, aggressioni verbali per il 66,2% e aggressioni fisiche per il 33,8%); inoltre, la percentuale di aggressioni fisiche e verbali è particolarmente elevata al Sud e nelle Isole (72,1%) e decisamente allarmante per il personale medico che lavora in Pronto Soccorso e 118 (80,2%).

Sebbene gli atti di violenza compiuti a danno degli operatori sanitari e socio-sanitari rappresentino un’importante causa di infortunio sul lavoro, la letteratura internazionale, attualmente disponibile in materia, evidenzia che la reale dimensione del fenomeno è preoccupante, poiché tendenzialmente sottostimato per la scarsa propensione a denunciare gli episodi di violenza. Ad ogni modo, si tratta di un fenomeno così rilevante che già nel 2007 il Ministero della Salute ha emanato una specifica raccomandazione in merito, inserendo gli “atti di violenza a danno di operatore” fra gli ES da segnalare attraverso il flusso informativo SIMES. Il 6° Rapporto di Monitoraggio degli Eventi Sentinella relativo agli anni 2005-2020 mostra come questo ES abbia scalato la graduatoria degli ES più frequenti, passando dall’8,6% al 13,9% di prevalenza.

Va detto che negli ultimi anni è stata posta maggiore attenzione a tale fenomeno, grazie anche ad interventi legislativi a tutela degli esercenti la professione sanitaria e socio-sanitaria, tendenti alla maggiore sensibilizzazione degli operatori attraverso l’utilizzo di strumenti specifici atti alla

 <p><i>Direttore Generale</i> Dott. Giuseppe Russo</p>	<p><i>Direttore Sanitario Aziendale</i> Dott. Primiano</p> <p><i>Gruppo di lavoro per la definizione del protocollo aziendale per la sicurezza degli operatori</i></p>		
<p><i>Protocollo di Sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie</i></p>	<p><i>23 Ottobre 2024</i></p>	<p><i>Rev. 0</i></p>	<p><i>Pagina 3 di 4</i></p>

riduzione e/o contenimento del rischio di accadimento di atti di violenza. L'evento connotato da "violenza", infatti, mette in evidenza possibili carenze organizzative e può indicare insufficiente consapevolezza da parte dell'organizzazione del possibile pericolo di violenza all'interno delle proprie strutture; in particolare, tale evento può essere dovuto a: scarsa vigilanza, sottovalutazione dei pazienti a rischio di compiere aggressioni fisiche, difficoltà relazionale tra operatori e utenza.

### **Finalità del protocollo**

Il protocollo mira a tutelare il personale esercente la professione sanitaria e/o socio-sanitaria nell'esercizio delle proprie funzioni nelle ipotesi di lesioni, aggressioni, minacce.

Nel dettaglio, con il presente protocollo l'ASL Napoli 3 Sud si impegna a:

- diffondere una cultura di disponibilità, accoglienza e comunicazione all'interno dell'organizzazione verso gli utenti;
- promuovere forme di collaborazione con soggetti che possono fornire un valido supporto per identificare le strategie atte ad eliminare o attenuare la violenza nei servizi sanitari;
- dare rilievo alle scelte strutturali e organizzative per la sicurezza degli operatori e degli utenti;
- assegnare le responsabilità e le risorse per la gestione degli interventi di prevenzione;
- sensibilizzare il personale a segnalare prontamente episodi di violenza subiti e a suggerire le misure per ridurre il rischio;
- prevedere un percorso aziendale di gestione degli episodi di violenza e l'esplicitazione dei soggetti interessati (referente per la gestione del rischio, medicina legale, ecc.);
- fornire al personale coinvolto le informazioni sulle procedure previste in caso di violenza subita e sulle forme di assistenza disponibili;
- promuovere la realizzazione e applicazione di adeguate procedure relative al supporto per gli operatori che subiscono episodi di violenza (supporto legale, amministrativo, medico-legale, psicologico).
- garantire la corretta applicazione di tutte le norme in materia nonché della raccomandazione ministeriale n.8/2007;
- tutelare il personale che a vario titolo presta servizio nell'azienda, stigmatizzando gli episodi di violenza attraverso una procedura che incentivi e semplifichi la segnalazione di tutti gli atti di violenza e miri all'analisi e alla riduzione del rischio;
- programmare ed implementare le misure che consentano l'eliminazione o la riduzione delle condizioni di rischio (individuali, ambientali, organizzative) eventualmente presenti all'interno delle strutture dell'ASL Napoli 3 Sud;
- diffondere una politica di tolleranza zero verso atti di violenza, fisica o verbale, all'interno delle strutture aziendali, assicurandosi che operatori, pazienti e visitatori ne siano a conoscenza;

 <p><i>Direttore Generale</i> Dott. Giuseppe Russo</p>	<p><i>Direttore Sanitario Aziendale</i> Dott. Primiano</p> <p><i>Gruppo di lavoro per la definizione del protocollo aziendale per la sicurezza degli operatori</i></p>		
<p><i>Protocollo di Sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie</i></p>	<p><i>23 Ottobre 2024</i></p>	<p><i>Rev. 0</i></p>	<p><i>Pagina 4 di 4</i></p>

- incoraggiare il personale a segnalare prontamente gli episodi di violenza subita e a suggerire le misure eventuali da adottare per ridurre il rischio;
- acquisire conoscenze e competenze per valutare, prevenire e gestire tali eventi;
- aumentare le competenze e la sensibilità degli operatori per valutare, prevenire e gestire tali eventi;
- supportare le vittime di tali episodi con adeguata assistenza legale e psicologica.

### **Azioni previste dal protocollo**

- Potenziamento della politica aziendale di **tolleranza zero** verso atti di violenza, fisica o verbale;
- Definizione ed attuazione di una **campagna informativa permanente** per assicurarsi che operatori, pazienti e visitatori siano a conoscenza di tale politica;
- **Costante coordinamento con le Forze di Polizia o altri soggetti** che possano fornire un valido supporto per identificare le strategie atte ad eliminare o attenuare la violenza nei servizi sanitari;
- **Applicazione puntuale delle strategie previste dalla Procedura aziendale** per la prevenzione e la gestione della violenza contro operatori, con l'implementazione delle specifiche azioni previste;
- **Istituzione di un Osservatorio aziendale** sulla materia per monitorare attentamente il fenomeno violenza e la corretta implementazione delle misure previste per contrastarlo;
- **Istituzione di gruppi di lavoro permanenti**, addestrati e qualificati, in tutte le strutture aziendali classificate a maggior rischio (Presidi Ospedalieri, Dipartimento di Salute Mentale e Dipartimento delle Dipendenze), cui affidare la conduzione dei programmi di prevenzione aziendali, con disponibilità di risorse idonee in relazione ai rischi presenti;
- **Attivazione di uno specifico percorso psicologico** per la presa in carico delle vittime, prevedendo un primo ed un secondo livello di cura;
- **Rafforzamento dei piani di informazione e formazione**, rivolti sia al management aziendale che a tutti gli operatori, compreso il personale di sicurezza, per essere in grado di riconoscere le situazioni ad alto rischio, gestire i pazienti aggressivi e violenti, favorire la segnalazione degli incidenti, adottare le iniziative di sicurezza più opportune.