

Piccola Casa della Divina Provvidenza COTTOLENGO !	PROCEDURA PER LA PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI	SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE
--	--	--

PROCEDURA PER LA PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI

1. INTRODUZIONE

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’**.

Gli atti di violenza consistono nella maggior parte dei casi in eventi con esito non mortale, ossia aggressione o tentativo di aggressione, fisica o verbale, quale quella realizzata con l’uso di linguaggio offensivo.

I medici, gli infermieri e gli operatori sociosanitari sono a rischio più alto di atti di violenza 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.

Episodi di violenza contro operatori sanitari sono 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.

La programmazione e implementazione di misure (strutturali e organizzative) che consentano la riduzione del rischio di comportamenti aggressivi e di atti di violenza contro gli operatori sanitari si realizza a partire dall’acquisizione di conoscenze e competenze da parte degli operatori per valutare, prevenire e gestire tali eventi.

Il comportamento violento avviene spesso secondo una progressione che, partendo dall’uso di espressioni verbali aggressive, può arrivare fino a gesti estremi quali l’omicidio. La conoscenza di tale progressione può consentire al personale di comprendere quanto accade e interrompere il corso degli eventi.

Piccola Casa della Divina Provvidenza COTTOLENGO !	PROCEDURA PER LA PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI	SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE
--	--	--

Il pericolo di atti di violenza nei confronti degli operatori varia da struttura a struttura, dipendendo da tipologia di utenza, di servizi erogati, ubicazione, dimensione. A questo proposito possiamo considerare tre aree di interesse per identificare i fattori di rischio per i comportamenti violenti nei servizi sanitari:

1. Fattori specifici (caratteristiche **individuali**) del paziente e dell'operatore
2. Fattori di contesto (caratteristiche dell'**ambiente** lavorativo)
3. Fattori strutturali (caratteristiche dell'**organizzazione**)

2. SCOPO

Prevenire gli atti di violenza contro gli operatori sanitari attraverso l'implementazione di misure che consentano l'eliminazione o riduzione delle condizioni di rischio presenti e l'acquisizione di competenze da parte degli operatori nel valutare e gestire tali eventi quando accadono.

Incoraggiare il personale a segnalare prontamente gli episodi subiti e a suggerire le misure per ridurre il rischio.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

DOVE	Strutture sanitarie ospedaliere, RSA
DESTINATARI	Tutti gli operatori coinvolti in processi assistenziali rivolti alle persone (medici, infermieri, psicologi, operatori soio-sanitari, assistenti sociali, servizi di portineria, ecc.)
QUANDO	Durante l'erogazione di prestazioni ed interventi socio-sanitari.

4. DEFINIZIONI

AGGRESSIONE: azione violenta di una o più persone nei confronti di altre persone, che può racchiudere gli elementi costitutivi di diverse figure di reato, a seconda del modo e dei mezzi con cui viene esercitata, dell'evento verificatosi o del fine cui è diretta

MINACCE: sono l'espressione del proposito di arrecare danno incluse le minacce verbali, gli atteggiamenti corporali minacciosi e minacce scritte

VIOLENZA SUL POSTO DI LAVORO: una definizione che si pone come una sintesi di diversi approcci è quella del NIOSH (Nazional Institute of Occupational Safety and Health) che definisce la violenza sul posto di lavoro come “ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica sul posto di lavoro”

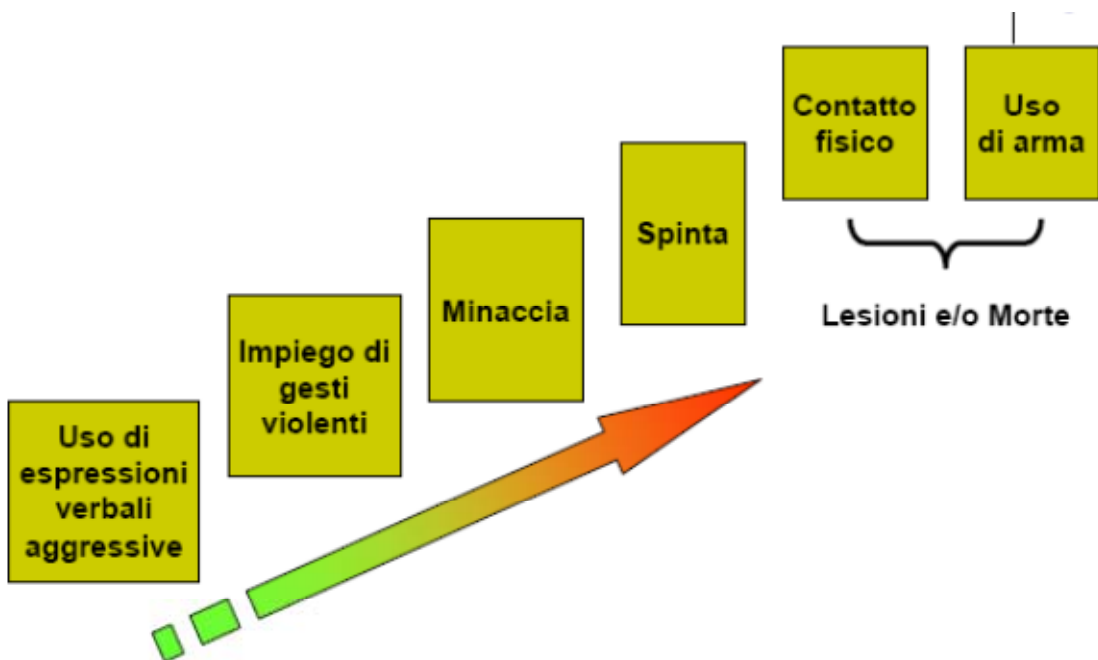
5. STRATEGIE DI PREVENZIONE

Il pericolo di atti di violenza nei confronti degli operatori varia da struttura struttura e da unità operativa ad unità operativa e dipende da diversi fattori quali:

- Le caratteristiche individuali dell’utenza e degli operatori
- Le caratteristiche dell’ambiente lavorativo e dell’organizzaione.

la prevenzione degli atti di violenza contro gli operatori socio sanitari richiede quindi che vengano identificati i fattori di rischio e che vengano poste in essere le strategie più opportune per la sicurezza degli operatori.

Il comportamento violento avviene spesso secondo una progressione che, partendo dall’uso di espressioni verbali aggressive, arriva fino a gesti estremi quali l’omicidio. La conoscenza di tale progressione (vedi figura sottostante) può consentire di comprendere quanto accade ed interrompere il corso degli eventi.



Piccola Casa della Divina Provvidenza COTTOLENGO !	PROCEDURA PER LA PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI	SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE
--	---	--

Gli interventi di prevenzione includono le azioni di seguito riportate:

- MISURE STRUTTURALI E TECNOLOGICHE
- ✓ Assicurarsi che i luoghi di attesa siano confortevoli e che il sistema organizzativo favorisca l'accoglienza
- ✓ Gestire l'accesso ai locali di lavoro mediante regole ben definite e conosciute
- ✓ Manetenerne una adeguata e sufficiente illuminazione dei locali ed in buono stato tutta la struttura e le attrezzature
- MISURE ORGANIZZATIVE:
- ✓ Promuovere un clima organizzativo orientato alla riduzione degli episodi di violenza
- ✓ Diffondere l'utilizzo degli strumenti di segnalazione degli episodi di violenza
- ✓ Fornire agli ospiti e ai loro parenti, caregiver, informazioni chiare sulla organizzazione delle attività assistenziali
- ✓ Garantire la sicurezza degli operatori potenzialmente a rischio attraverso la sensibilizzazione e la formazione del personale

6. COME GESTIRE GLI EFFETTI DELLA VIOLENZA

La violenza può verificarsi sul luogo di lavoro nonostante le misure preventive messe in atto.

Per questo gli operatori devono essere preparati alle possibili conseguenze degli atti di violenza e devono essere cauti e vigili quando si avvicinano ai pazienti e ai visitatori.

6.1 strategie comportamentali per la sicurezza dei lavoratori

L'operatore deve:

- ☛ **Prestare attenzione a qualsiasi indizio che possa essere associato ad un attacco imminente:**
 - ira e frustrazione espressa verbalmente
 - atteggiamenti corporali come gesti intimidatori
 - indizi di uso di alcool e droghe
- ☛ **Mantenere una condotta che aiuti ad eliminare l'ira**
 - Adottare un atteggiamento tranquillo e fermo
 - Non rispondere alle minacce con altre minacce
 - Non dare ordini

Piccola Casa della Divina Provvidenza COTTOLENGO !	PROCEDURA PER LA PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI	SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE
--	--	--

Riconoscere i sentimenti delle persone (ad esempio dire “so che lei si sente abbattuto”)

Evitare qualsiasi atteggiamento che potrebbe essere interpretato come aggressivo (ad esempio: muoversi rapidamente, avvicinarsi troppo, toccare o parlare ad alta voce)

☛ **Stare in allerta:**

quando si entra in una stanza o si inizia a trattare con un paziente o un visitatore si valuti sempre la possibilità che possa verificarsi un atto di aggressione.

Stare attenti durante la visita o il colloquio.

Non rimanere solo con una persona che potrebbe essere violenta.

Mantenere sempre una via di fuga.

Non permettere alla persona potenzialmente violenta di bloccare la porta.

☛ **Se la situazione non si può risolvere rapidamente adottare queste misure:**

allontanarsi dalla situazione

chiamare in aiuto i colleghi

referire qualsiasi atto di violenza alla direzione

7. STRATEGIE COMPORTAMENTALI DA ATTUARE CON IL PAZIENTE AGITATO

A) PER TUTTI GLI OPERATORI

- Usare un tono di voce basso, rivolgersi direttamente all’utente senza guardarlo fisso negli occhi ed usando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile, con frasi brevi
- E’ sempre opportuno presentarsi con nome e qualifica professionale
- Posizionarsi a fianco del paziente con un asse di circa 30°: la superficie esposta a colpi è minore; inoltre si comunica più disponibilità al dialogo
- Modulazione della distanza dal paziente, secondo i principi della prossemica: distanza ‘di sicurezza’ 1,5 mt.
- Disponibilità di ‘Via di fuga’ l’operatore deve sempre evitare di posizionarsi con le spalle al muro o in un angolo, ad es. tra scrivania e il muro, ecc...
- Non toccare direttamente il paziente prima di aver spiegato cosa si sta per fare e non invadere il suo spazio

Piccola Casa della Divina Provvidenza COTTOLENGO !	PROCEDURA PER LA PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI	SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE
--	---	--

- Avvicinarsi al paziente con atteggiamento rilassato e tranquillo, le mani aperte e ben visibili, evitando di incrociare le braccia e le gambe
- Non raccogliere atteggiamenti di provocazione\sfida, quanto piuttosto fornire spiegazioni oggettive e comprensibili riguardo ciò che sta avvenendo, evitando giudizi, sarcasmo, squalifiche
- Mostrare disponibilità all'ascolto, raccogliendo le parole del paziente e riutilizzandole
- Cercare di rispondere all'esigenza immediata proposta dal paziente, senza spostare il discorso su altri temi
- Negoziare con il paziente ponendolo di fronte a scelte alternative
- Corrispondere al codice preferenziale del paziente (geografico, politico, sportivo, alimentare, ecc.)
- Evitare di indossare monili, scarpe aperte, cinture; avere sempre disponibili i dispositivi di protezione individuale (guanti, mascherine)
- non portare mai con sé oggetti contundenti, taglienti e potenzialmente pericolosi (penne, matite, oggetti appuntiti o taglienti, ecc..)
- Evitare di rimanere da solo con il paziente; qualora il paziente richieda di parlare con uno specifico operatore, accettare facendo in modo che, in caso di emergenza, altri possano comunque intervenire

B) PER IL MEDICO (CON IL SUPPORTO DEI PRESENTI)

- Ribadire con fermezza l'importanza e la necessità di sottoporsi alle cure, valutando la possibilità di negoziare alcuni aspetti della terapia (*show of the force*)
- Prescrivere la terapia – o la contenzione meccanica (CM), qualora ritenuto necessario

Piccola Casa della Divina Provvidenza COTTOLENGO !	PROCEDURA PER LA PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI	SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE
--	---	--

8. PROCEDURE DA ATTUARE IN CASO DI AGGRESSIONE FISICA

A) PER TUTTI GLI OPERATORI

Il personale sanitario non può e non deve svolgere interventi di Pubblica Sicurezza, pertanto in caso di pericolo per l'incolumità dei cittadini, di necessità di mantenere l'ordine pubblico e di tutela di leggi e regolamenti verrà allertata la Forza Pubblica.

In caso di imminente aggressione da parte di un paziente agitato l'operatore deve intimare fermamente e perentoriamente : 'Stai lontano ', utilizzando anche il gesto della mano, e ripetendolo più volte se necessario.

Controllare e mantenere la distanza di sicurezza, definita dalla massima estensione delle proprie braccia in direzione del paziente.

Non accettare la diatriba, men che mai se non si è a distanza di sicurezza.

- Se si viene afferrati per un polso, al fine di indurlo a lasciare la presa, piegare le braccia al gomito e ruotarle rapidamente contro il pollice dell'aggressore
- Se si viene afferrati per i capelli, stabilire un controllo sulla mano che ha afferrato, per limitarne i danni, ed abbassarsi il più possibile cercando di portarsi alle spalle del paziente, quindi risalire obbligando l'aggressore a lasciare la presa per mancanza di un sufficiente equilibrio
- Se si viene afferrati per il collo nel tentativo di strangolamento, abbassare il mento verso lo sterno per proteggere la zona critica. Riuscire a proteggere la gola, consente di non perdere conoscenza e di guadagnare tempo, tentando di liberarsi
- In caso di morso, spingere a fondo la parte morsa, verso la bocca del paziente, esercitando una forte compressione con tutto il corpo. Se si riesce a chiudere le narici dell'aggressore, avendo difficoltà a respirare, lascerà la presa.

OPPURE

- Abbandonare la situazione
- Chiamare la sicurezza

DOPO OGNI EPISODIO DI VIOLENZA

- Organizzare incontri per rielaborare il vissuto emotivo rilevante ma anche riflettere su aspetti pratici dell'accaduto (supervisione esterna nei casi più gravi)
- Non colpevolizzarsi ma imparare dall'esperienza

Piccola Casa della Divina Provvidenza COTTOLENGO !	PROCEDURA PER LA PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI	SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE
--	--	--

- Tornare al lavoro il prima possibile
- Assicurarsi un sostegno, sia formale che informale
- Rassicurare la vittima in maniera incondizionata

9. MODALITA' DI SEGNALAZIONE DELL'ATTO DI VIOLENZA

Nel caso si verificasse un atto di violenza l'operatore deve informare immediatamente la Direzione.

Successivamente, compila e trasmette la scheda descrittiva dell'evento aggressione (allegato A) alla Direzione che a sua volta lo inoltrerà al SPP di Torino.

10. ALLEGATI

- Modulo segnalazione aggressione

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI AGGRESSIONE
(compilazione a cura del Denunciante)

DATI PERSONALI	
COGNOME:	NOME:
REPARTO :	QUALIFICA:
SESSO: M F	
DATA DI NASCITA:	
LUOGO DELL'AGGRESSIONE:	
DATA DELL'AGGRESSIONE:	ORA DELL'AGGRESSIONE:
AGGRESSORE: indicare se si tratta di:	<input type="checkbox"/> ospite <input type="checkbox"/> parente/visitatore <input type="checkbox"/> altro.....
Aggressione verbale (indicare il 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 il livello) <input type="checkbox"/> Contatto : <input type="checkbox"/> spinta <input type="checkbox"/> schiaffo <input type="checkbox"/> pugno <input type="checkbox"/> calcio <input type="checkbox"/> altro..... <input type="checkbox"/> Uso di corpo contundente come arma impropria <input type="checkbox"/> Uso di arma..... <input type="checkbox"/> Altro.....	
Descrizione sintetica dell'aggressione:	
Eventuali testimoni:	
Necessità di cure: <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Sì Se sì: <input type="checkbox"/> Cure domiciliari <input type="checkbox"/> Pronto soccorso <input type="checkbox"/> Ricovero ospedaliero	
È stata presentata denuncia all'Autorità Giudiziaria: <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Sì	

Allegati al presente modulo:

- copia cartacea della denuncia presentata alle autorità competenti
- copia referto pronto soccorso
- foglio dimissine ospedaliera

DATA / /

Firma del Dichiarante

Da inviare alla Direzione locale (in busta chiusa o per fax)