PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 26 - numero 5700 di Giovedì 26 settembre 2024

Come prevenire le aggressioni e le violenze agli operatori sanitari?

Le linee guida per la prevenzione degli atti di violenza e delle aggressioni a danno degli operatori sanitari, approvate dalla Regione Sicilia, si soffermano sulla definizione ed implementazione delle misure di prevenzione e di controllo.

Palermo, 26 Set ? La prevenzione delle **violenze e aggressioni** che avvengono nelle **strutture sanitarie** deve essere portata avanti da un'organizzazione aziendale "rivolta all'identificazione dei fattori di rischio per gli operatori sanitari" attuando "le strategie ritenute più opportune".

A ricordarlo sono le " Linee guida per la prevenzione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari delle strutture sanitarie pubbliche della Regione siciliana" approvate dalla Regione Sicilia con il **Decreto n. 1603 del 21 dicembre 2023.**

Gli **obiettivi specifici** delle linee guida - elaborate dal "*Gruppo di Coordinamento Regionale per la prevenzione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari delle strutture sanitarie pubbliche della Regione Siciliana*" ? sono identificati nel:

- "sviluppare una policy aziendale contro gli atti di violenza/aggressione nei confronti degli operatori sanitari attraverso la costituzione del "*Gruppo di Lavoro Rischio Aggressioni*";
- stilare un piano di prevenzione che preveda una politica di tolleranza zero verso gli atti di violenza;
- ottimizzare i flussi informativi aziendali per favorire l'integrazione dei dati, l'organizzazione e il monitoraggio del fenomeno;
- accrescere la consapevolezza che la violenza non fa parte del lavoro;
- sensibilizzare il personale a segnalare prontamente gli episodi di violenza subiti e a suggerire le misure per ridurle o eliminarle, mettendo a disposizione degli strumenti agili e moderni, ad esempio, un QRcode dedicato, affisso nei luoghi di lavoro più a rischio, che consenta di inviare in tempo reale tramite il cellulare la segnalazione con la descrizione dell'episodio violento;
- gestire gli effetti degli episodi di violenza con un supporto medico e/o psicologico rivolto all' operatore sanitario che ha subito l'atto di violenza in modo diretto e/o indiretto;
- attivare corsi di formazione che consentano di accrescere le competenze degli operatori sanitari per prevenire e gestire i suddetti episodi;
- monitorare nel tempo le misure di prevenzione e protezione adottate".

Dopo aver presentato, in precedenti articoli alcuni strumenti (presenti o allegati alle linee guida) relativamente alla valutazione dei rischi, ci soffermiamo ora su alcuni suggerimenti in merito alle possibili misure che "saranno di **prevenzione**, finalizzate a eliminare o ridurre la probabilità che si verifichi l'evento avverso, e/o di **protezione**, finalizzate a ridurre il danno conseguente all'evento avverso".

L'articolo affronta i seguenti argomenti:

- Le linee guida sulla prevenzione della violenza: le strategie generali
- Le linee guida sulla prevenzione della violenza: le misure strutturali e tecnologiche
- Le linee guida sulla prevenzione della violenza: le misure organizzative

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0032_SAN] ?#>

Le linee guida sulla prevenzione della violenza: le strategie generali

Ricordiamo innanzitutto che, secondo le linee guida, deve essere presente un "**Programma di Prevenzione**" che adotti le seguenti **strategie**:

- valutazione del rischio violenza/aggressione
- istituzione del "Gruppo di Lavoro Rischio Aggressioni"
- definizione ed implementazione delle misure di prevenzione e di controllo
- gestione degli episodi di violenza/aggressione
- formazione del personale.

Dunque, una volta valutati i rischi e individuate le criticità attraverso l'analisi dell'ambiente lavorativo, bisogna "definire le soluzioni necessarie a prevenire e controllare le situazioni di rischio identificate". E le misure preventive da definire al fine di eliminare o ridurre la probabilità dell'evento possono essere così classificate:

a. **misure strutturali e tecnologiche**
b. **misure organizzative**

Le linee guida sulla prevenzione della violenza: le misure strutturali e tecnologiche

Si indica, dunque, che tra le strategie della direzione aziendale "al fine di contrastare i comportamenti violenti rientrano le **misure strutturali e tecnologiche** che servono a mitigare i fattori di rischio identificati a seguito della valutazione dei rischi e dell'analisi dell'ambiente lavorativo".

Questa, a titolo esemplificativo, una elencazione non esaustiva delle possibili "**misure strutturali e tecnologiche**:

- valutare i progetti di nuova costruzione o di modifica delle strutture esistenti in funzione della riduzione dei fattori di rischio connessi alla violenza/aggressione;
- valutare la necessità di installare impianti di allarme o altri dispositivi di sicurezza (pulsanti antipanico, allarmi portatili, telefoni cellulari, ponti radio) nei luoghi dove il rischio a elevato;
- valutare la necessità di assicurare la disponibilità di metal-detector fissi o portatili atti a rilevare la presenza di oggetti metallici pericolosi;
- installare un impianto video a circuito chiuso, con registrazione sulle 24 ore, nelle aree ad elevato rischio;

- assicurare la disponibilità di stanze dotate dei necessari dispositivi di sicurezza nel caso di pazienti in stato di fermo, sotto effetto di alcol e/o droga o con comportamenti violenti;
- assicurare l'installazione di sistemi di illuminazione idonei e sufficienti sia all'interno che all'esterno della struttura;
- sostituire e/o riparare finestre e serrature rotte".

Le linee guida sulla prevenzione della violenza: le misure organizzative

Veniamo poi alle **misure organizzative** che "fanno parte delle strategie aziendali con lo scopo di promuovere un clima di benessere organizzativo nei luoghi di lavoro e contribuire alla eliminazione/riduzione dei possibili atti di violenza/aggressione" e che comprendono:

1. "**Misure di accoglienza**
2. **Misure di informazione e comunicazione**
3. **Misure operative**".

Riprendiamo, anche in questo caso, alcuni esempi di **misure di accoglienza**:

- "prevedere la presenza di personale dedicato e formato che dia adeguate informazioni sull'organizzazione, sulle prestazioni e sulle attività assistenziali;
- istituire procedure per l'ingresso e la registrazione dei visitatori;
- assicurare all'atto di qualsiasi prestazione assistenziale e/o sanitaria, la presenza di due figure professionali (medico, infermiere o altri operatori);
- prevedere, dove si ritiene necessario e in relazione alla tipologia di utenza, la presenza di un mediatore culturale e/o linguistico".

Queste, invece, alcune **misure di informazione e comunicazione**:

- "fornire al personale coinvolto le informazioni sulle procedure previste in caso di violenza subita e sulle forme di assistenza disponibili (amministrativa e legale);
- sensibilizzare il personale ad avere comportamenti che instaurino un clima di tranquillità al fine di ridimensionare possibili scatti di ira da parte dell'utenza;
- informare in modo chiaro pazienti, visitatori e lavoratori che la violenza non è consentita e che nessun episodio sarà tollerato, anche attraverso cartellonistica e/o produzione di video;
- evidenziare che offendere, aggredire, minacciare verbalmente, fisicamente e psicologicamente gli operatori è un reato;
- chiarire ai lavoratori che la violenza/aggressione non fa parte integrante del lavoro;
- prevedere la diffusione di informazioni sulle strategie comportamentali tese a ridurre l'escalation che conduce alla violenza/aggressione "*Foglio informativo ? Elementi di strategia comportamentale*" (Allegato 4);
- distribuire e/o affiggere materiale informativo (Allegato 5)".

Infine presentiamo alcune **misure operative**:

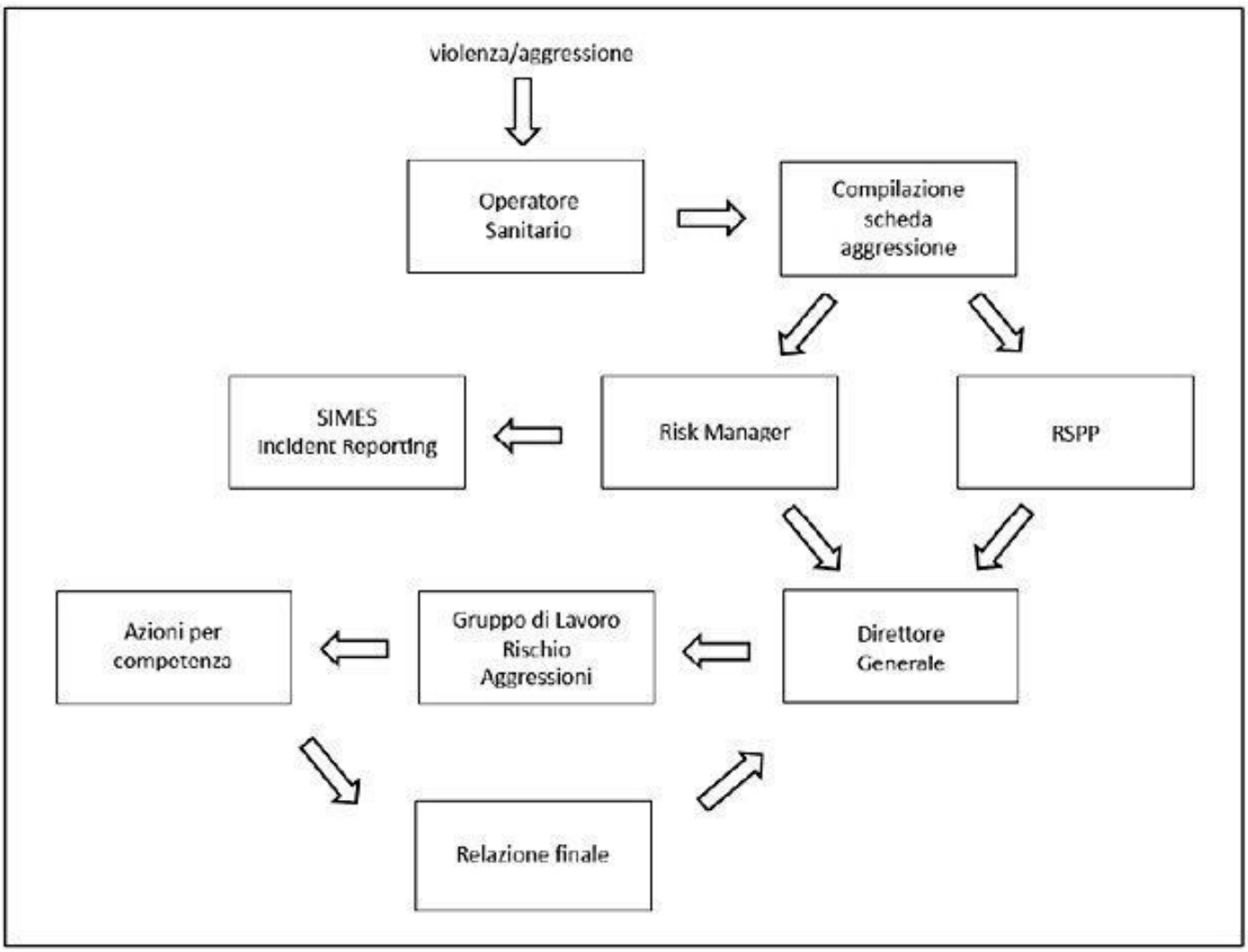
- "riorganizzare ed eventualmente potenziare il servizio di vigilanza interno;
- promuovere la diffusione e l'utilizzo di strumenti di segnalazione di episodi di violenza;
- considerare la possibilità nelle aree a maggior vulnerabilità la presenza di due figure professionali all'atto dell'erogazione di una prestazione sanitaria (sia ospedaliera che territoriale);
- incoraggiare la segnalazione degli episodi di violenza/aggressione subiti;

- registrare tutti gli episodi di violenza occorsi ed elaborare le informazioni raccolte al fine di definire ogni necessaria misura di prevenzione;
- attivare un'interfaccia operativa Azienda-Forze dell'Ordine (elaborazione di protocolli e procedure)".

Si ricorda poi che la **segnalazione dell'evento** "va fatta sempre, indipendentemente dalla natura e dalla gravità del danno occorso. Deve essere effettuata prontamente dall'operatore direttamente coinvolto dall'evento o, in caso di sua impossibilità, da un operatore diretto testimone e/o dal responsabile della struttura interessata dall'evento. La segnalazione dell'episodio violento è importante, anche, per la corretta quantificazione del fenomeno".

Riprendiamo dalle linee guida una diagramma di flusso sull'iter procedurale:

Diagramma di flusso: Iter procedurale



Concludiamo rimandando alla lettura integrale del documento che riporta, con riferimento anche alle misure di protezione, alcune indicazioni per la **gestione degli episodi di violenza/aggressione** per "garantire un opportuno trattamento e sostegno agli operatori vittima di violenza (vittima primaria) o che possono essere rimasti traumatizzati per aver assistito a un episodio di violenza (vittime secondarie)".

Vengono poi fornite anche indicazioni per la **formazione del personale** con particolare riferimento a:

- operatori sanitari;
- management;
- personale della sicurezza.

Tiziano Menduto

Scarica il documento da cui è tratto l'articolo:

Regione Sicilia, Decreti assessoriali, Assessorato della Salute, Decreto n. 1603 del 21 dicembre 2023 "Linee guida per la prevenzione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari delle strutture sanitarie pubbliche della Regione siciliana".

Licenza Creative Commons

www.puntosicuro.it