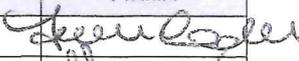
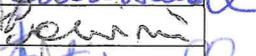
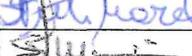
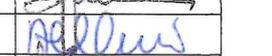
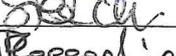
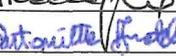
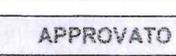
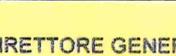
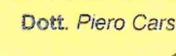
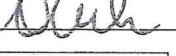
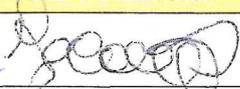
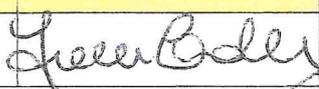
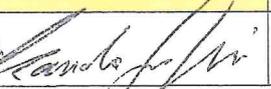
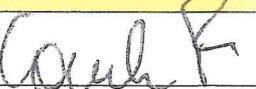


INDICE

- 1 SCOPO
- 2 CAMPO DI APPLICAZIONE
- 3 TERMINI E ABBREVIAZIONI
- 4 RESPONSABILITÀ
- 5 MODALITÀ ESECUTIVE
- 6 DOCUMENTI AZIENDALI DI RIFERIMENTO
- 7 RIFERIMENTI NORMATIVI / SCIENTIFICI
- 8 ARCHIVIAZIONE
- 9 INDICATORI E CONTROLLI
- 10 DEBITI INFORMATIVI
- 11 ALLEGATI

GRUPPO DI REDAZIONE E VALIDAZIONE TECNICA

NOME COGNOME	FUNZIONE	FIRMA
Federica Corridoni	RESPONSABILE SERVIZIO GESTIONE RISCHIO CLINICO	
Pierluca Iaconi	RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE	
Serena Agrestini	RESPONSABILE SITRO	
Chiara Della Vedova	RESPONSABILE SERV. QUALITÀ E ACCREDITAMENTO	
Francesco Bonini	RESPONSABILE MEDICINA LEGALE	
Simonetta Antinarelli	DIRETTORE DISTRETTO SPOLETO	
Stefano Federici	DIRETTORE DISTRETTO TERNI	
Alberto Tomassi	RESPONSABILE SERVIZIO FORMAZIONE E COMUNICAZIONE	
Laura Sarnari	RESPONSABILE SERVIZIO PSAL	
Giuseppe Calabrò	DIRETTORE DIP. EMERGENZA URGENZA	
Augusto Pasini	DIRETTORE DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE	
Massimo Marchino	DIRETTORE AD INTERIM. DIPARTIMENTO DELLE DIPENDENZE	
Antonio Marozzo	DIRETTORE SANITARIO SANITÀ PENITENZIARIA DI TERNI	
Daniilo Serva	DIRETTORE DIPARTIMENTO di PREVENZIONE	
Cristina Fioriti	MEDICO COMPETENTE/AUTORIZZATO	
Lorella Bacci	COORD. SANITÀ PENIT. TERNI	
Silvia Ceppi	F.O. CARCERI AREA NORD	
Maria Piera Maccaglia	INF. SERV. GRC	
Antonietta Ragnatella	INF. SERV. QUALITÀ E ACCREDITAMENTO	

VERIFICATO	APPROVATO	APPROVATO	APPROVATO	APPROVATO
R.A.Q Dott.ssa Chiara Della Vedova	RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE Dott. Pierluca Iaconi	RESPONSABILE SERVIZIO GRC Dott.ssa Federica Corridoni	DIRETTORE SANITARIO Dott. Nando Scarpelli	DIRETTORE GENERALE Dott. Piero Carsili
				

STATO DI AGGIORNAMENTO			
N°	Pag. e/o §	Natura della modifica	Data
0	-----	-----	23.09.2023
1	Tutta la POs	Recepimento Linee di indirizzo regionali per la prevenzione, la segnalazione e gestione degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario e socio sanitario (DGR n. 899 11.09.2024); aggiornamento complessivo del percorso Nuovi allegati	23.02.2025

	<b>PREVENZIONE SEGNALAZIONE E GESTIONE ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI</b>	PG SPP_GRC viol.op
	<b>SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE GESTIONE RISCHIO CLINICO</b>	Rev. 01 Del 23/02/2025

## 1 SCOPO

La violenza sul posto di lavoro è riconosciuta dall'OMS come un importante problema di salute pubblica. Non c'è una definizione univoca di violenza e con violenza sul luogo di lavoro che comprendente eventi che vanno dai comportamenti incivili alla mancanza di rispetto nei confronti degli operatori, dagli insulti alle minacce verbali, fino ad arrivare all'aggressione fisica degli operatori con esiti talvolta mortali.

Una delle definizioni più accreditate è quella proposta dal National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) che definisce la violenza sul posto di lavoro come "ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro".

L'OMS e l'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) hanno proposto congiuntamente una definizione generale di violenza sul luogo di lavoro: "Incidenti in cui i lavoratori sono abusati, minacciati o aggrediti in situazioni correlate al lavoro, incluso il trasferimento, e che comportano un rischio implicito o esplicito per la loro sicurezza, benessere o salute" (OMS 2002, ILO 2006).

Secondo l'Agenzia Europea per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro (*Eu Osha "Violenza e molestie sul luogo di lavoro: un quadro europeo, 2011)*, la violenza sul posto di lavoro comprende: insulti e comportamenti incivili, minacce, forme di aggressione fisica, aggressione psicologica tale da mettere a repentaglio la salute, la sicurezza e il benessere dell'individuo, la presenza di una componente razziale o sessuale.

Il personale sanitario è più esposto degli altri lavoratori ad episodi di violenza, dovendo spesso gestire rapporti caratterizzati da una condizione di forte emotività sia da parte del paziente che dei familiari, che si trovano in uno stato di vulnerabilità, frustrazione o perdita di controllo.

Il Ministero della Salute ha emanato nel novembre 2007 una specifica raccomandazione (**Raccomandazione n. 8**) con lo scopo di incoraggiare l'analisi dei fattori di rischio per prevenire gli atti di violenza a danno di operatori sanitari e l'adozione di misure che consentano di ridurre, se non eliminare, le condizioni di rischio. La stessa raccomandazione identifica gli episodi di violenza come **eventi sentinella**, ovvero segnali della presenza nell'ambiente di lavoro di fattori di rischio o vulnerabilità che richiedono l'adozione di opportune misure di prevenzione e protezione dei lavoratori.

Il Centro Rischio Sanitario e Sicurezza dei Pazienti della Regione Umbria ha definito le **Linee di indirizzo regionali per la prevenzione, la segnalazione e gestione degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario e socio sanitario** con lo scopo di indirizzare le Aziende Sanitarie ad elaborare strategie e programmi omogenei e specificatamente dedicati alla riduzione del rischio di violenza a danno degli operatori sanitari.

La presente Procedura recepisce tale Linee di indirizzo regionale con gli obiettivi di:

- contenere gli atti di maltrattamenti/aggressione a danno degli operatori sanitari che operano all'interno e/o all'esterno delle Strutture Aziendali, programmando ed implementando misure organizzative e strutturali che consentano la riduzione del rischio derivante dai comportamenti aggressivi e dagli atti di violenza;
- fornire a tutti gli operatori sanitari le conoscenze e le competenze utili a valutare, prevenire e gestire tali eventi di aggressione;
- supportare i dipendenti che hanno subito violenza ed intervenire sulle possibili conseguenze del singolo lavoratore (paure, fobie, disturbi del sonno e, in alcuni casi

	<b>PREVENZIONE SEGNALAZIONE E GESTIONE ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI</b>	PG SPP_GRC viol.op
	<b>SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE GESTIONE RISCHIO CLINICO</b>	Rev. 01 Del 23/02/2025

sindrome post traumatica da stress) al fine di prevenire potenziali danni alla salute fisica e/o psicologica;

- intervenire e supportare chi è stato indirettamente vittima di violenza come, ad esempio, colui che assiste all'atto o all'episodio di violenza;
- incoraggiare il personale sanitario a segnalare prontamente gli episodi subiti ed a suggerire eventuali azioni di miglioramento, anche organizzative, finalizzate a ridurre o eliminare i rischi;
- diffondere una politica di tolleranza zero verso atti di violenza, fisica o verbale, all'interno delle strutture aziendali, in linea con i principi espressi dall'Accordo Quadro Europeo sulle molestie e la violenza sul luogo di lavoro del 08/11/2007 assicurandosi che gli operatori sanitari, visitatori, cittadini siano a conoscenza di tale politica.

## 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura, rivolta a tutti gli operatori, si applica in tutte le strutture sanitarie e socio-sanitarie, ospedaliere e territoriali, dell'Azienda Usl Umbria 2, non sono campo di applicazione le case circondariali afferenti all'Azienda in quanto oggetto di specifica procedura.

## 3 TERMINI E ABBREVIAZIONI

**VIOLENZA NEL LUOGO DI LAVORO:** Secondo l'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro (Eu-Osha, "Violenza e molestie sul luogo di lavoro: un quadro europeo", 2011), la violenza esterna sul posto di lavoro comprende: - insulti-comportamenti incivili; - minacce; - forme di aggressione fisica o psicologica tali da mettere a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere dell'individuo; il National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH, 2002) definisce la violenza nel posto di lavoro come "ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro".

**MINACCIA (threat):** Avvertimento del ricorso alla forza fisica o psicologica che determina la paura di lesioni fisiche, sessuali, psicologiche o di altro tipo.

**ABUSO (abuse):** Comportamento caratterizzato da un uso illegittimo e/o eccessivo della potenza fisica e psicologica che umilia, degrada o indica comunque una mancanza di rispetto per la dignità e il valore di una persona. Comprende molestie, bullismo e mobbing.

**AGGRESSIONE/ATTACCO (assault/attack):** Comportamento intenzionale che provoca un danno fisico. Comprende l'aggressione sessuale.

**BULLISMO/MOBBING (bullying/mobbing):** Comportamento ripetitivo e offensivo che si avvale di tentativi vendicativi, crudeli o malevoli di umiliare o ferire una persona o un gruppo di lavoratori. Si configura come una forma di molestia psicologica continua attuata attraverso osservazioni o critiche ingiustificate, costanti e negative, isolamento della persona dai contatti sociali, pettegolezzo o diffusione di informazioni false.

**MOLESTIA (harassment):** Comportamento rivolto contro aspetti della persona come età, disabilità, stato HIV, situazione domestica, sesso, cambiamento di sesso, etnia, colore della pelle, lingua, religione, orientamento politico, adesione a sindacati, o

altra opinione o credo, nazionalità o provenienza sociale, appartenenza a una minoranza, patrimonio, nascita o altro status che sia non gradito o indesiderato e che comprometta la dignità di un uomo o di una donna sul luogo di lavoro.

**MOLESTIA SESSUALE (sexual harassment):** Comportamento a sfondo sessuale che sia non gradito o indesiderato, non corrisposto o non accetto, che sia offensivo per la persona coinvolta e faccia sentire la persona minacciata, umiliata o imbarazzata o che sia percepito come un obbligo cui sottostare per svolgere il proprio lavoro.

**MOLESTIA RAZZIALE (racial harassment):** Qualsiasi comportamento minaccioso basato su etnia, colore della pelle, nazionalità, religione, associazione con una minoranza, nascita o altro stato che sia non corrisposta o non desiderata e che comprometta la dignità di un uomo o di una donna sul luogo di lavoro.

**STALKING:** Lo stalking consiste in un insieme di condotte persecutorie ripetute nel tempo (come le telefonate, molestie, pedinamenti, minacce) che provocano un danno alla vittima incidendo sulle sue abitudini di vita oppure generando un grave stato di ansia o di paura, o, ancora ingenerando il timore per la propria incolumità o per quella di una persona cara.

**STRAINING:** Situazione di stress forzato sul posto di lavoro, in cui la vittima subisce, solitamente da un superiore, almeno una azione che ha come conseguenza un effetto negativo nell'ambiente lavorativo, azione che, oltre a essere stressante, è caratterizzata anche da una durata costante.

**AUTORE (perpetrator):** La persona che commette un atto di violenza o adotta un comportamento violento.

**VITTIMA (victim):** La persona soggetta a un atto di violenza o a un comportamento violento.

**LUOGO DI LAVORO (workplace):** Qualsiasi struttura sanitaria, indipendentemente da dimensioni, sede, tipo di servizio erogato. Rientrano nella definizione anche i servizi forniti in ambulanza e le cure domiciliari.

**VIOLENZA PSICOLOGICA:** uso intenzionale e continuativo del potere, inclusa la minaccia con la forza fisica, contro una persona o gruppo che può provocare danni fisici, mentali, spirituali, morali o legati allo sviluppo sociale; include l'abuso verbale, il mobbing, la discriminazione, le molestie e le minacce.

**VIOLENZA FISICA:** Uso della forza fisica contro un'altra persona o gruppo che si traduce in danno fisico o psicologico; comprende percosse, calci, schiaffi, spintoni, morsi, pizzicare ecc.

**EVENTO SENTINELLA:** evento avverso di particolare gravità, che comporta morte o grave danno alla persona e perdita di fiducia dei cittadini nei confronti del Servizio sanitario.

**GRUPPO COORD. AZIEN:** gruppo di lavoro aziendale composto da un referente di direzione sanitaria, un referente dell'area affari legali e/o gestione risorse umane, i responsabili del servizio gestione del rischio clinico e del servizio prevenzione e protezione, servizio prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro, il responsabile della formazione, il responsabile della comunicazione, un rappresentante della

	<b>PREVENZIONE SEGNALAZIONE E GESTIONE ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI</b>	PG SPP_GRC viol.op
	<b>SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE GESTIONE RISCHIO CLINICO</b>	Rev. 01 Del 23/02/2025

professione infermieristica e medica e medico veterinaria individuati tra gli operatori dei settori a più alto rischio.

**DIRIGENTI DELEGATI:** persona che in ragione delle competenze professionali e di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferito, attua le direttive del DdL, organizzando l'attività lavorativa e vigilando su di essa; figura che ha la responsabilità gestionale di una Struttura Organizzativa dal punto di vista delle risorse umane e strumentali nel quadro dell'assetto organizzativo stabilito dall'Atto Aziendale.

**DATORE DI LAVORO (DdL):** il soggetto titolare del rapporto di Lavoro con il Lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'assetto dell'organizzazione nel cui ambito il lavoratore presta la propria attività, ha la responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva, in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa. Nelle pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1, comma 2, del decreto legislativo 30/03/2001, n. 165, per Datore di Lavoro si intende il Dirigente al quale spettano i poteri di gestione, ovvero il funzionario non avente qualifica dirigenziale, nei soli casi in cui quest'ultimo sia Preposto ad un ufficio avente autonomia gestionale, individuate dall'organo di vertice delle single amministrazioni, tenendo conto dell'ubicazione e dell'ambito funzionale degli uffici nei quali viene svolta, l'attività, e dotato di autonomi poteri decisionali e di spesa. In caso di omessa individuazione, o di individuazione non conforme ai criteri sopraindicati, il DdL coincide con l'organo di vertice medesimo.

**OPERATORE:** tutti gli operatori che, a qualsiasi titolo, svolgono prestazioni ed interventi socio-sanitari (medici, medico veterinario, infermieri, ostetriche, fisioterapisti, psicologi, operatori socio-sanitari, assistenti sociali, tecnici sanitari, personale del servizio di trasporto d'emergenza, studenti e specializzandi, personale di front office, addetti ai servizi di vigilanza, ecc.).

**OMS:** Organizzazione Mondiale della Sanità

**ILO:** Organizzazione Internazionale del Lavoro

**NIOSH:** Institute of Occupational Safety and Health

**C.R.S.S.P.:** Centro Rischio Sanitario e Sicurezza dei Pazienti Regione Umbria

**SPP:** Servizio Prevenzione e Protezione

**GRC:** Gestione Rischio Clinico

**SIMES:** Sistema Informativo per il Monitoraggio degli Errori in Sanità

**RCA:** Root Cause Analysis

**SEA:** Significant Event Audit

**CUF:** Centro Unico di Formazione

**Coord.:** Coordinatore

	<b>PREVENZIONE SEGNALAZIONE E GESTIONE ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI</b>	PG SPP_GRC viol.op
	<b>SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE GESTIONE RISCHIO CLINICO</b>	Rev. 01 Del 23/02/2025

## 4 RESPONSABILITÀ

### Matrice delle Responsabilità

Funzione Fasi Attività di processo	Operatore	Coord. Servizio/ Struttura	Resp. Servizio/ Struttura	Dirigenti delegati	Servizio GRC	SPP	Gruppo Coord. aziend.	Documento di riferimento
Segnalazione degli eventuali episodi di violenza	R	C	C	I	I	I	I	MOD SPP_GRC scheda segn.
Valutazione schede di segnalazione	I	I	I	I	R		I	POs n.5 Gestione e Analisi Fenomeno Infortunistico Aziendale PG GRC evento_sentinella
Segnalazione evento sentinella per flusso SIMES	I	I	I	I	R	C	I	PG GRC evento_sentinella Scheda A SIMES
Audit interno in caso di Evento Sentinella	C	C	C	C	R		I	PG GRC evento_sentinella MOD SPP_GRC scheda segn. MOD SPP_GRC scheda rilev.
Registrazione episodi di violenza segnalati NON classificati come evento sentinella	I	I	I	I	R		I	PG GRC EA incident reporting
Analisi dell'episodio di violenza a danno dell'operatore	I	I	I	I	R		I	Scheda B SIMES
Individuazione misure per il miglioramento	I	C	C	C	R		I	MOD report
Trasmissione misure di miglioramento individuate al Coordinatore Gruppo di Lavoro Aziendale	I	C	C	C	R		I	POs 05 SPP gest.anal.fenom.infortunistico MOD AQA SGQ riunioni
Monitoraggio successivo all'analisi dell'episodio di violenza a danno dell'operatore a livello Aziendale	I	C	C	C	R		I	MOD report Report annual
Attivazione percorso supporto	R	I	I	I	C	C	C	Documentazione sanitaria
Analisi periodica degli episodi di violenza	I	I	I	I	I	I	R	Report
Proposta progetto formativo specifico rivolta a tutti gli operatori	I	I	I	C	R		C	Piano Formativo

R = Responsabile per l'ambito di competenza

C = Coinvolto

I = Informato

## 5 MODALITÀ ESECUTIVE

### 5.1 Segnalazione degli eventuali episodi di violenza

A prescindere dalla natura e della gravità del danno occorso, l'operatore vittima di violenza\* o, in caso di sua impossibilità il Direttore/Responsabile o il Coordinatore del Servizio/Struttura (informati immediatamente per vie brevi su quanto accaduto) deve tempestivamente segnalare l'evento al Servizio Prevenzione e Protezione, Servizio Gestione Rischio Clinico e Delegato di Funzione di riferimento tramite la compilazione della Scheda di segnalazione spontanea degli episodi di violenza a danno di operatori (**MOD SPP\_GRC scheda segn**).

*\*dopo aver letto l'informativa e firmato il consenso sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 REG. EU 679/2016 (allegato "IC63 ITDP atti di violenza contro i lavoratori")*

## 5.2 Valutazione schede di segnalazione

Il Servizio Gestione Rischio Clinico e il Servizio Prevenzione e Protezione Aziendale analizzano congiuntamente la scheda di segnalazione dell'episodio di violenza a danno dell'operatore. ed esprimono un giudizio sulla completezza e congruità degli elementi indicati (**MOD SPP\_GRC scheda segn.**); effettuano quindi una valutazione riguardo alla presenza dei criteri per considerare l'episodio un "evento sentinella" per il flusso informativo SIMES verso la Regione e il Ministero della Salute sulla base di quanto previsto dal documento regionale recante: "Linee di indirizzo regionali per la definizione, classificazione e segnalazione degli eventi sentinella" (DGR 1441 del 10/12/2018).

Si elencano di seguito i criteri per la segnalazione dell'episodio di violenza alla Regione come "evento sentinella" per il flusso informativo SIMES verso il Ministero della Salute:

### CRITERI PER LA SEGNALAZIONE DELL'EPISODIO DI VIOLENZA COME "EVENTO SENTINELLA" PER IL FLUSSO INFORMATIVO SIMES VERSO IL MINISTERO DELLA SALUTE

1) uso di corpi contundenti e/o armi come mezzi utilizzati per l'aggressione;

2) discriminazione razziale o sessuale;

3) entità del danno fisico riportato:

- a) ferita profonda;
- b) trauma maggiore;
- c) necessità di intervento chirurgico;
- d) ricovero in unità semintensiva o di terapia intensiva;
- e) disabilità permanente;
- f) coma;
- g) morte;
- h) le lesioni che hanno determinato una prognosi superiore ai 40 giorni;
- i) indipendentemente dalla prognosi, quelle lesioni che hanno:
  - messo in pericolo di vita il soggetto leso;
  - provocato un indebolimento permanente di organo o senso;
  - provocato la perdita di un senso, di un arto o dell'uso di un organo;
  - causato uno sfregio (cicatrice visibile che altera i movimenti mimici) od una deformazione (menomazione che provoca ribrezzo in chi guarda) del volto.

4) entità del danno psicologico (senza danno fisico) riportato:

- diagnosi che ha determinato una prognosi superiore ai 40 giorni.

A seguito della valutazione riguardo alla presenza dei criteri per considerare l'episodio un "evento sentinella", è opportuno chiarire quanto segue:

- Qualora l'episodio di violenza a danno dell'operatore risponde ai criteri per la classificazione come "EVENTO SENTINELLA", si procederà secondo quanto riportato di seguito (§ 5.5).

	<b>PREVENZIONE SEGNALAZIONE E GESTIONE ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI</b>	PG SPP_GRC viol.op
	<b>SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE GESTIONE RISCHIO CLINICO</b>	Rev. 01 Del 23/02/2025

- Qualora l'evento NON rientri nella definizione di "EVENTO SENTINELLA" il medesimo sarà registrato nel Sistema Informativo Aziendale come NEAR MISS.
- Qualora l'evento non sia né un evento sentinella né un Near Miss, è trattato come Infortunio sul Lavoro secondo quanto indicato dall'art. 29 del D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. applicando la POs 05 SPP gest.anal.fenom.infortunistico "*Gestione ed analisi del fenomeno infortunistico*".

**L'analisi di tutti gli episodi di violenza segnalati dagli operatori nel corso dell'attività lavorativa (EVENTI SENTINELLA E NON) sarà parte integrante della valutazione del rischio aggressione per i lavoratori dell'Azienda ai sensi del D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii.**

### **5.3 Segnalazione evento sentinella per flusso SIMES**

La segnalazione alla Regione e, tramite questa, al Ministero della Salute, dovrà avvenire con le modalità comunicate e pertanto qualora si valuti che l'episodio di violenza a danno dell'operatore sia rispondente ai criteri sopra elencati il Servizio Gestione Rischio Clinico provvede a compilare la scheda A del flusso SIMES.

Si sottolinea che le indicazioni sui criteri sopra riportati si riferiscono esplicitamente al Flusso SIMES relativo agli Eventi Sentinella.

### **5.4 Audit interno in caso di Evento Sentinella**

A seguito della classificazione come Evento Sentinella, il SPP e il SGRC eseguono un AUDIT interno, presso la struttura/reparto/servizio coinvolto nell'episodio di violenza che prevede l'analisi approfondita della Scheda di Segnalazione e la compilazione della Scheda di Rilevazione con la collaborazione del Delegato di Funzione e di tutti i componenti del reparto (servizio coinvolto).

- **SCHEDA DI SEGNALAZIONE:** a prescindere dalla natura e dalla gravità del danno occorso, il Servizio Prevenzione e Protezione e Gestione Rischio Clinico e Delegato di Funzione, analizzano la Scheda di segnalazione spontanea degli episodi di violenza a danno di operatori (MOD SPP\_GRC scheda segn) con il personale interessato del servizio coinvolto.
- **SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL RISCHIO VIOLENZA NEL POSTO DI LAVORO:** al momento dell'AUDIT, il responsabile del Servizio/Struttura in collaborazione con il Coord., il SPP e il SGRC compilano la scheda di rilevazione del rischio violenza nel posto di lavoro (MOD SPP\_GRC scheda rilev.). Elemento importante risulta essere la corretta compilazione della scheda per l'identificazione dell'evento.

### **5.5 Analisi dell'episodio di violenza a danno dell'operatore**

La segnalazione dell'episodio di violenza su operatore come "evento sentinella" impone una analisi tramite gli strumenti previsti (SEA o RCA). Indipendentemente dalla gravità dell'esito e dall'entità del danno, l'episodio di violenza rappresenta tuttavia sempre un accadimento potenzialmente significativo per il quale attivare un approfondimento. L'analisi ha l'obiettivo di comprendere i fattori e le cause che hanno contribuito e determinato il verificarsi dell'evento e di definire le relative azioni per il miglioramento. Il Servizio Gestione Rischio Clinico, il Servizio

Prevenzione e Protezione e il responsabile di struttura/articolazione organizzativa dove si è verificato l'episodio di violenza, collaborano nel:

- a) valutare le caratteristiche dell'evento ed i fattori che hanno contribuito all'accadimento;
- b) disporre gli interventi tecnico-professionali correttivi/migliorativi più opportuni;
- c) gestire la comunicazione con operatori ed utenti coinvolti.

Le risultanze dell'analisi e le azioni di miglioramento individuate saranno riportate nella scheda B (SIMES) che sarà trasmessa, attraverso la Regione, al Ministero.

### **5.5 Registrazione episodi di violenza segnalati non classificati come evento sentinella**

Gli episodi di violenza segnalati che non rispondono ai criteri per la classificazione come evento sentinella devono essere comunque registrati nel sistema informativo aziendale di Incident Reporting dedicato alla raccolta e registrazione degli episodi di violenza a cura del Servizio GRC, gestiti secondo le modalità descritte nella PG GRC\_ EA Incident reporting.

### **5.6 Individuazione misure per il miglioramento**

Successivamente all'analisi del contesto attraverso l'AUDIT, il SPP e il Servizio GRC individuano le misure necessarie a prevenire o controllare le situazioni di rischio identificate. Di seguito si elencano una serie possibile di misure da adottare:

#### 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 ad atti e comportamenti violenti;
- valutare la necessità di dotarsi e mantenere regolarmente in funzione sistemi di allarme o altri dispositivi di sicurezza (pulsanti antipánico, allarmi portatili, telefoni cellulari, ponti radio) nei luoghi e nelle situazioni identificati come potenzialmente a rischio. Assicurare la disponibilità di un sistema di pronto intervento nel caso in cui l'allarme venga innescato;
- valutare la necessità di installare impianti video a circuito chiuso, con registrazione sulle 24 ore, nelle aree ad elevato rischio;
- assicurarsi che i luoghi di attesa siano confortevoli e che il sistema organizzativo favorisca l'accoglienza degli utenti;
- gestire l'accesso ai locali di lavoro mediante regole e sistemi;
- prevedere nelle aree a rischio la presenza di arredi idonei a ridurre gli elementi potenzialmente pericolosi; – assicurare l'installazione di sistemi di illuminazione idonei e sufficienti sia all'interno della struttura che all'aperto;
- mantenere in buono stato le strutture e le attrezzature (finestre, serrature, vetture...).

#### Misure organizzative:

- promuovere un clima organizzativo orientato alla riduzione degli episodi di violenza; – definire un'interfaccia operativa con le Forze dell'Ordine ai fini delle attività previste nel contesto delle procedure operative di erogazione del servizio;
- prevedere e applicare procedure atte a garantire la sicurezza nel caso di pazienti con comportamenti violenti o sottoposti a misure di sicurezza nell'ambito di procedimenti giudiziari;

	<b>PREVENZIONE SEGNALAZIONE E GESTIONE ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI</b>	PG SPP_GRC viol.op
	<b>SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE GESTIONE RISCHIO CLINICO</b>	Rev. 01 Del 23/02/2025

- assicurare la diffusione e l'utilizzo di strumenti di segnalazione degli episodi di violenza;
- fornire ai pazienti informazioni chiare sulle modalità e i tempi di erogazione delle prestazioni (es.: tempi di attesa);
- assicurare, ove possibile e considerato opportuno, la presenza di due figure professionali all'atto dell'erogazione di una prestazione sanitaria (sia ospedaliera che territoriale);
- garantire la chiarezza della comunicazione con gli utenti e, nel caso di utenti stranieri, prevedere se necessaria la presenza di un mediatore culturale;
- sensibilizzare il personale al corretto utilizzo dei dispositivi di protezione individuale e della divisa;
- dissuadere il personale dall'indossare monili che rappresentino un potenziale pericolo di lesioni per l'operatore stesso (es.: piercing, collane, orecchini...);
- prevedere per il personale valutato come potenzialmente a rischio la dotazione di strumenti di identificazione che ne garantiscano comunque la sicurezza personale (ad es. cartellino di identificazione recante solo il nome senza cognome).

#### Formazione del personale

Gli operatori devono ricevere informazione sui rischi specifici connessi con l'attività svolta e dovranno essere formati sui rischi potenziali per la sicurezza e le procedure da seguire in caso di episodi di violenza. La formazione deve mirare a far sì che tutto il personale conosca i rischi potenziali per la sicurezza e le procedure da seguire in caso di episodi di violenza (§ 5.10).

#### **5.7 Trasmissione misure di miglioramento individuate al Coordinatore Gruppo di Lavoro Aziendale**

Le misure per prevenire e gestire le situazioni di rischio individuate dal SPP e Servizio GRC vengono inoltrate al Coordinatore del Gruppo di Lavoro Aziendale per l'approvazione e successiva trasmissione ai servizi di competenza. (MOD AQA SGQ verbale di riunione).

#### **5.8 Monitoraggio successivo all'analisi dell'episodio di violenza a danno dell'operatore a livello Aziendale**

Il Servizio Gestione Rischio Clinico ed il Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale effettuano il monitoraggio delle azioni di miglioramento previste a seguito dell'analisi e formalizzate nel progetto di intervento. Il flusso informativo degli episodi di violenza a danno degli operatori a livello Aziendale ed il monitoraggio delle azioni di miglioramento sono parte integrante del Piano Programma Rischio Clinico Aziendale e Programma di Miglioramento Aziendale (D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii).

#### **5.9 Attivazione percorso supporto**

Il lavoratore che ha subito violenza può usufruire presso le sedi aziendali territorialmente competenti di un percorso per il trattamento medico, il supporto psicologico e la consulenza legale al fine di:

- effettuare gli accertamenti clinici necessari al trattamento immediato e appropriato
- avere supporto negli accertamenti necessari.

	<b>PREVENZIONE SEGNALAZIONE E GESTIONE ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI</b>	PG SPP_GRC viol.op
	<b>SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE GESTIONE RISCHIO CLINICO</b>	Rev. 01 Del 23/02/2025

### 5.10 Analisi periodica degli episodi di violenza

Il Gruppo di Coordinamento Aziendale analizzerà periodicamente gli episodi di violenza, i dati dell'analisi su tutti gli episodi dovranno essere trasmessi via mail al CRSSP Regione Umbria [rischiosanitario@regione.umbria.it](mailto:rischiosanitario@regione.umbria.it)

### 5.11 Proposta progetto formativo specifico rivolta a tutti gli operatori

I Servizi SPP e GRC, di concerto con i Dirigenti delegati, propongono annualmente un progetto formativo per la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari per l'inserimento nel Piano Unico di Formazione Regionale in Sanità.

I contenuti formativi devono essere diversificati in base ai contesti lavorativi e profili professionali e dovranno perseguire i seguenti obiettivi formativi comuni:

- sviluppare la capacità di riconoscere i segnali di pericolo o le situazioni a rischio che potrebbero portare ad episodi di violenza;
- acquisire competenze per gestire soggetti aggressivi, per rispondere ai conflitti e disinnescare l'escalation dell'aggressione, anche attraverso strategie di tipo comunicativo;
- sensibilizzare gli operatori alla segnalazione formale e strutturata degli episodi di violenza nei posti di lavoro.

## 6 DOCUMENTI AZIENDALI DI RIFERIMENTO

- PG GRC eventi\_sentinella *"Gestione e monitoraggio degli eventi sentinella"*
- PG GRC\_EA Incident reporting *"Gestione degli eventi avversi e Incident Reporting"*
- PG AQA SGQ gest-doc *"Procedura Generale Redazione e Gestione dei documenti SGQ"*
- PG AQA SGQ NC-AC-MC *"Gestione dei disservizi, non conformità, azioni correttive e miglioramento continuo"*
- PG AQA SGQ-audit SGQ *"Procedura Generale Gestione Audit interni SGQ"*
- PG AQA SGQ-registrazioni *"Procedura generale Gestione delle registrazioni SGQ"*
- POs 05 SPP gest.anal.fenom.infortunistico *"Gestione ed analisi del fenomeno infortunistico"*

## 7 RIFERIMENTI NORMATIVI / SCIENTIFICI

- DGR n. 899 del 11.09.2024 *"Linee di indirizzo regionali per la prevenzione, la segnalazione e gestione degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario e socio sanitario"* Regione Umbria.
- Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza ai danni degli operatori sanitari. N° 8 del novembre 2007, Ministero della Salute, Direzione generale della programmazione sanitaria.
- Decreto –Legge 1 ottobre 2024 *"Misure urgenti per contrastare i fenomeni di violenza nei confronti dei professionisti sanitari, socio-sanitari, ausiliari e di assistenza e cura nell'esercizio delle loro funzioni nonché di danneggiamento dei beni destinati all'assistenza sanitaria"*

- LEGGE 8 marzo 2017, n. 24: Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie. (GU n.64 del 17-3-2017)
- "Manuale di formazione per il governo clinico: la sicurezza dei pazienti e degli operatori". Capitolo "Violenza su operatore", 2012. Ministero della salute, Direzione generale della programmazione sanitaria.
- "Linee di indirizzo regionali per la definizione, classificazione e segnalazione degli eventi sentinella" (DGR 1441 del 10/12/2018)
- LEGGE 14 agosto 2020, n. 113 Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni.
- Decreto legislativo 81/2008 e s.m.i.- Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro
- Raccomandazione per la prevenzione della violenza a danno degli operatori sanitari - Regione Emilia-Romagna 2010
- European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA) Workplace violence and harassment: a European picture. Luxembourg: Publications Office of the E.U 2010 <http://www.osha.europa.eu>
- , P., Rapellino, M., Arione, R. (2011). Migliorare il rapporto con il cittadino- utente per lavorare in un ambiente piu sicuro. Professione & Clinical Governance, 3, 31-3
- Park M, Cho SH, Hong HJ. Prevalence and perpetrators of workplace violence by nursing unit and the relationship between violence and the perceived work environment. J Nurs Scholarsh 28 ottobre 2014
- Claybourn M, Spinner B, Malcom K. Workplace harassment: A test of definitional criteria derived from an analysis of research definitions and Canadian social definitions. Int J Law Psychiatry 22 marzo 2014
- Spector PE, Zhou ZE, Che XX, Nurse exposure to physical and non-physical violence, bullying, and sexual harassment: a quantitative review. Int J Nurs Stud gennaio 2014.

## 8 ARCHIVIAZIONE

L'archiviazione della presente procedura è gestita secondo le modalità descritte nella PG AQA SGQ "Gestione dei documenti SGQ".

L'archiviazione dei moduli utilizzati è gestita secondo le modalità descritte nella PG AQA SGQ "Gestioni delle registrazioni SGQ".

## 9 INDICATORI E CONTROLLI

Il Servizio GRC e SPP seguono l'effettiva applicazione della presente procedura attraverso il monitoraggio degli indicatori e l'analisi periodica dei dati relativi agli episodi di violenza.

OBIETTIVO	TIPO DI CONTROLLO	Frequenza controllo	Resp. controllo	INDICATORE (formula)	STANDARD / valore atteso	RESP. RILEVAZ.
Verifica del rispetto del Flusso SIMES	Verifica della compilazione schede A e B nel portale SIMES	Annuale	Servizio GRC	% Schede A e B compilate entro i tempi stabiliti / totale schede inserite	100%	Servizio GRC
Formazione del personale	Adesione al piano di formazione	Annuale	Servizio GRC/ SPP	% operatori formati	≥90%	Resp.li GRC / SPP

	<b>PREVENZIONE SEGNALAZIONE E GESTIONE ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI</b>	PG SPP_GRC viol.op
	<b>SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE GESTIONE RISCHIO CLINICO</b>	Rev. 01 Del 23/02/2025

## 10 DEBITI INFORMATIVI

Flusso informativo SIMES verso Regione Umbria e Ministero della Salute.

## 11 ALLEGATI

- **MOD (A) SPP\_GRC scheda rilev** "SCHEMA DI RILEVAZIONE- RISCHIO VIOLENZA NEL POSTO DI LAVORO"
- **MOD (B) SPP\_GRC scheda segn** "SCHEMA DI SEGNALAZIONE SPONTANEA DEGLI EPISODI DI VIOLENZA A DANNO DI OPERATORI"
- **IC63. ITDP atti di violenza contro i lavoratori** "INFORMATIVA A SEGUITO DI ATTI DI VIOLENZA NEI CONFRONTI DEI DIPENDENTI DA PARTE DI SOGGETTI TERZI – (INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI AI SENSI DELL'ART. 13 REG. EU 679 /2016)"
- **Policy AUSL UMBRIA 2 contro la violenza** "POLITICA AZIENDALE CONTRO LA VIOLENZA VERSO GLI OPERATORI SANITARI"
- **MOD SPP\_GRC Info\_ric e gestire comp minacciosi** "INFORMATIVA AL PERSONALE: RICONOSCERE E GESTIRE I COMPORTAMENTI MINACCIOSI"



**SCHEDA DI SEGNALAZIONE SPONTANEA DEGLI EPISODI DI VIOLENZA A DANNO DI OPERATORE**

MOD SPP\_GRC  
scheda segn.

**SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE  
GESTIONE RISCHIO CLINICO**

Rev.01

Del 23/02/2025

**DATI PERSONALI DEL DIPENDENTE**

NOME E COGNOME<sup>(1)</sup> .....

QUALIFICA<sup>(2)</sup>: .....

SERVIZIO DI APPARTENENZA: .....

PRESIDIO/DISTRETTO: .....

FASCIA DI ETÀ:

- FINO A 29 ANNI
- 30 – 39 ANNI
- 40 – 49 ANNI
- 50 – 59 ANNI
- 60 ANNI E PIÙ

SESSO:     M     F

**INDICARE DATA ORA E LUOGO DELL'AGGRESSIONE:**

feriale                   festivo

**SETTING ASSISTENZIALE<sup>(3)</sup>:**

**AGGRESSORE**                  SESSO     M     F

Indicare se trattarsi di:

- Utente / Paziente
- Parente / Caregiver / Conoscente
- Estraneo
- Altro Operatore                  specificare .....
- altro .....

**AGGRESSIONE VERBALE** (è possibile indicare più risposte)

- Uso di espressioni verbali aggressive (tono elevato, insulti, altro)
- Impiego di gesti violenti (senza contatto fisico) o Minaccia

**AGGRESSIONE FISICA** (è possibile indicare più risposte)

- Contatto:    ( ) spinta    ( ) schiaffo    ( ) pugno    ( ) calcio    ( ) altro .....
- Uso di un corpo contundente come arma impropria .....
- Uso di arma .....
- Altro .....

**AGGRESSIONE CONTRO LA PROPRIETÀ** (breve descrizione)



**SCHEDA DI SEGNALAZIONE SPONTANEA DEGLI EPISODI DI VIOLENZA A DANNO DI OPERATORE**

MOD SPP\_GRC  
scheda segn.

**SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE  
GESTIONE RISCHIO CLINICO**

Rev.01

Del 23/02/2025

**N. totale operatori coinvolti:**

**Eventuali testimoni:**

**Richiesto intervento di altri soggetti (polizia, carabinieri, ecc) o altri operatori**       SI       NO

Specificare: .....

**Descrizione dell'evento (che cosa è successo?)**

**Fattori che possono aver contribuito all'evento (è possibile indicare più risposte)**

Fattori legati all'aggressore		Fattori legati organizzativi	
Diagnosi psichiatrica	<input type="checkbox"/>	Staff inadeguato/insufficiente	<input type="checkbox"/>
Deficit cognitivo	<input type="checkbox"/>	Insufficiente addestramento/inserimento	<input type="checkbox"/>
Uso di droghe o alcol	<input type="checkbox"/>	Gruppo nuovo/inesperto	<input type="checkbox"/>
Barriere linguistiche/culturali	<input type="checkbox"/>	Elevato turn-over	<input type="checkbox"/>
Mancata adesione al progetto terapeutico	<input type="checkbox"/>	Scarsa continuità assistenziale	<input type="checkbox"/>
Vittima di trauma o violenza	<input type="checkbox"/>	Mancata /inadeguata comunicazione	<input type="checkbox"/>
Paziente non soddisfatto dell'assistenza	<input type="checkbox"/>	Mancata supervisione	<input type="checkbox"/>
Altro:		Mancato coordinamento	<input type="checkbox"/>
		Scarso lavoro di gruppo	<input type="checkbox"/>
		Tempo di attesa prolungato	<input type="checkbox"/>
		Inadeguatezza Strutturale	<input type="checkbox"/>
		Difficoltà nel seguire istruzioni/procedure	<input type="checkbox"/>
		Inadeguate conoscenze	<input type="checkbox"/>
		Mancata formazione	<input type="checkbox"/>
		Altro:	

**È stata presentata denuncia/querela/esposto?**    SI     NO     specificare .....

**L'evento è stato segnalato come infortunio?**      SI       NO

	<b>SCHEDA DI SEGNALAZIONE SPONTANEA DEGLI EPISODI DI VIOLENZA A DANNO DI OPERATORE</b>	MOD SPP_GRC scheda segn.
	<b>SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE GESTIONE RISCHIO CLINICO</b>	Rev.01 Del 23/02/2025

**Lesioni riportate:**

SI  NO

**Se SI BREVE DESCRIZIONE:**

---

**Necessità di cure:**  SI  NO

**Se SI:**

Cure Domiciliari

Pronto Soccorso

Ricovero Ospedaliero

Data ...../...../.....

Nome e Firma Responsabile del Servizio/Struttura

.....

Nome e Firma Operatore<sup>(1)</sup>

.....

Nome e Firma del Coordinatore del Servizio/Struttura

.....

La scheda deve essere inviata mediante posta elettronica aziendale al **Servizio Prevenzione e Protezione** all'indirizzo [pierluca.iaconi@uslumbria2.it](mailto:pierluca.iaconi@uslumbria2.it) o tramite posta interna all'indirizzo: Servizio Prevenzione e Protezione, via Chiavellati, Foligno e al **Servizio Gestione Rischio Clinico** all'indirizzo mail: [rischio.clinico@uslumbria2.it](mailto:rischio.clinico@uslumbria2.it)

(1) il nome può essere omissso

(2) Assistente Sanitario, Biologo, Chimico, Dietista, Educatore Professionale, Farmacista, Fisico, Fisioterapista, Igienista Dentale, Infermiere, Infermiere pediatrico, Logopedista, Medico chirurgo, Odontoiatra, Ortottista-Assistente di Oftalmologia, Ostetrica/o, Podologo, Psicologo, Tecnico Audiometrista, Tecnico Audioprotesista, Tecnico della Fisiopatologia Cardiocircolatoria e Perfusionazione Cardiovascolare, Tecnico della Prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro, Tecnico di Neurofisiopatologia, Tecnico Ortopedico, Tecnico Riabilitazione Psichiatrica, Tecnico Sanitario di Laboratorio Biomedico, Tecnico Sanitario di Radiologia Medica, Terapista della Neuro e Psicomotricità dell'età evolutiva, Terapista Occupazionale, Veterinario, Assistente sociale, Operatore Socio Sanitario (OSS), Dipendenti non sanitari / Front office, Altro: specificare.

(3) Ospedale (Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura (SPDC), Pronto Soccorso, Area di Degenza, Aree comuni, Ambulatorio). Territorio (Servizi per le Dipendenze, Servizi Psichiatrici Territoriali/REMS, Servizio di Emergenza/Urgenza territoriale, MMG - PLS - Continuità assistenziale, Ambulatori territoriali, Domicilio del paziente, Istituti Penitenziari, Case/Ospedali di Comunità, RSA - Residenze Protette).

	<b>SCHEDA DI RILEVAZIONE - RISCHIO VIOLENZA NEL POSTO DI LAVORO</b>	MOD SPP_GRC scheda rilev.
	<b>SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE GESTIONE RISCHIO CLINICO</b>	Rev.01  Del 23/02/2025

<b>DENOMINAZIONE SERVIZIO/STRUTTURA:</b> .....		
<b>ASPETTI STRUTTURALI ED ORGANIZZATIVI GENERALI</b>		
INDIRIZZO SEDE DI SERVIZIO/STRUTTURA		
EPOCA DI REALIZZAZIONE SEDE / ULTIMA RISTRUTTURAZIONE		
COLLOCAZIONE DEL SERVIZIO	<input type="checkbox"/> IN UN COMPLESSO SANITARIO <input type="checkbox"/> COLLOCAZIONE AUTONOMA	
SERVIZIO/STRUTTURA DISLOCATA <i>(indicare su quale piano e/o più piani)</i>	<input type="checkbox"/> SU UN PIANO <input type="checkbox"/> SU PIÙ PIANI	
TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ	<input type="checkbox"/> AMBULATORIALE <input type="checkbox"/> DEGENZA <input type="checkbox"/> DOMICILIARE /TERRITORIO <input type="checkbox"/> ALTRO .....	
ORARIO E GIORNI DI SERVIZIO / APERTURA		
<b>ASPETTI STRUTTURALI SPECIFICI</b>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>INGRESSO</b> con (video) citofono		
Ingresso con sistema di videosorveglianza		
Ingresso con controllo visivo		
Le aree esterne (parcheggi, ...) sono illuminate a sufficienza		
<b>Presenza di un area accoglienza/accettazione (front office)</b>		
<b>Se si – Esiste un sistema di protezione nel front office (p.es. vetro infrangibile)</b>		
<b>Presenza di una sala/luogo di attesa per pazienti/utenti e/o visitatori</b>		
<b>Se si</b>		
a) I luoghi di attesa sono confortevoli ed adeguati rispetto al numero ed alle specifiche esigenze degli utenti?		
b) I posti a sedere sono adeguati?		
c) Presenza di sistemi elimina code?		
d) Il luogo di attesa è sotto il controllo visivo di un operatore		
<b>Presenza di vie di fuga</b> (possibilità di allontanarsi in caso di aggressione)		
<b>I locali destinati a colloquio, ai trattamenti, a visite mediche</b>		
a) Sono di dimensioni adeguate e tali da consentire una razionale disposizione degli arredi?		
b) Sono forniti di sistema di allarme?		
<b>I locali riservati al personale</b> sono dotati di chiusure di sicurezza		
L'illuminazione dei locali è sufficiente		
<b>Se no</b> segnalare tipo di insufficienza: .....		
.....		
.....		



**SCHEDA DI RILEVAZIONE - RISCHIO  
VIOLENZA NEL POSTO DI LAVORO**

**SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE  
GESTIONE RISCHIO CLINICO**

MOD SPP\_GRC  
scheda rilev.

Rev.01

Del 23/02/2025

**ASPETTI ORGANIZZATIVI SPECIFICI**

**Tipologia di utenza** (psichiatrica, con contatto di alcool o droga, sottoposta a procedimento giudiziario o TSO, in stato confusionale o di agitazione, altro) .....

**Patologie, problemi di salute degli utenti** che accedono al Servizio/Struttura .....

**N° medio giornaliero di utenti** (compreso accompagnatori, familiari) presenti nel Servizio/Struttura o che accedono .....

	SI	NO
L'utenza in attesa delle prestazioni sanitarie è adeguatamente <b>informata sui tempi e</b> modalità di fruizione del servizio?		
Si rilevano i <b>tempi di attesa</b> per le prestazioni?		
<b>Se sì, superano spesso i 30 minuti?</b>		
Gli utenti accedono al servizio con appuntamento?		
Sono definite le modalità per l'accoglienza / presa in carico dell'utente?		
Gli <b>operatori</b> svolgono la loro attività secondo <b>turni di servizio?</b>		
<b>Se sì - sono compresi turni notturni?</b>		
La rotazione del personale nel turno si ritiene adeguata alle esigenze del servizio?		

**Se no motivare** .....

**Da compilare solo per STRUTTURA CON ATTIVITÀ DOMICILIARE / TERRITORIALE**

	SI	NO
L'utente viene preventivamente informato della visita domiciliare programmata		
Gli operatori dispongono di cellulare di Servizio durante l'attività		
L'utente sottoposto a visita viene in genere assistito dagli stessi operatori		

Le visite domiciliari programmate vengono effettuate da:

- a) *Un solo operatore*   
b) *Con due o più operatori*

La struttura svolge **attività domiciliari / territoriali urgenti / in emergenza?**

**Se sì** in quale orario ..... con quale frequenza mensile .....

Di che tipo .....

Le viste domiciliari urgenti / interventi sul territorio vengono effettuate da:

- a) *Un solo operatore*   
b) *Con due o più operatori*

	<b>SCHEDA DI RILEVAZIONE - RISCHIO VIOLENZA NEL POSTO DI LAVORO</b>	MOD SPP_GRC scheda rilev.
	<b>SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE GESTIONE RISCHIO CLINICO</b>	Rev.01  Del 23/02/2025

INFORMAZIONE – FORMAZIONE - PARTECIPAZIONE		
	SI	NO
Si sono mai <b>verificati episodi di violenza</b> verso gli operatori?		
<b>Se si di che tipo</b> – Verbale N° episodi nell'ultimo anno (stima) ..... – Fisica N° episodi nell'ultimo anno (stima) .....		
Gli operatori sono stati mai <b>oggetto di violenza</b> (verbale o fisica) al di fuori dell'ambiente di lavoro riconducibili a fatti inerenti l'attività lavorativa?		
<b>Se si di che tipo</b> .....		
Gli operatori sono stati <b>formati</b> (anche sul campo) per riconoscere e controllare comportamenti ostili e aggressivi?		
<b>Se si</b> – <i>descrivere in che modo</i> ..... – N° operatori formati / totale operatori del servizio: .....		
NOTE		

Data ...../...../.....

Responsabile del Servizio/Struttura .....

Coordinatore del Servizio/Struttura .....

Resp.le SPP .....

Resp.le Serv. Gestione Rischio Clinico .....

I comportamenti minacciosi esprimono sovente uno stato di esasperazione ed una richiesta di aiuto, forte e distorta. Riconoscere i segnali che preludono atteggiamenti minacciosi, quando si entra in contatto con la persona assistita/utente è fondamentale per la gestione dell'evento e ridurre le conseguenze. In particolare, gli operatori devono prestare attenzione ai segnali che possono essere associati a una aggressione imminente:

## ➔ RICONOSCERE E GESTIRE I COMPORTAMENTI MINACCIOSI ◀

I comportamenti minacciosi possono essere segnali di disagio e richieste di aiuto. È fondamentale saperli riconoscere per prevenire situazioni di pericolo.

### 1 SEGNALI DI UN'AGGRESSIONE IMMINENTE:



- Espressioni verbali di rabbia o frustrazione, tono di voce alterato
- Gestii minacciosi, sguardi fissi, tensioni muscolari, sudorazione
- Sospetto uso di stupefacenti o alcol
- Presenza di armi

### 2 COME CONTENERE LA RABBIA:



- Mantieni un atteggiamento calmo e premuroso
- Non reagire alle minacce
- Evita un tono direttivo, riconosci il disagio dell'interlocutore
- Evita movimenti bruschi, contatti fisici o un volume di voce elevato

### 3 PRECAUZIONI PER LA TUA SICUREZZA:



- Valuta sempre il rischio prima di entrare in contatto con una persona potenzialmente aggressiva
- Evita di isolarti con individui a rischio
- Assicurati sempre una via di fuga libera
- Rimani vigile in ogni interazione

### NEL CASO DI PERICOLO IMMINENTE:



- Cerca una via di fuga
- Chiedi aiuto immediatamente
- Riferisci ogni episodio di violenza alla direzione

	<b>INFORMATIVA AL PERSONALE: RICONOSCERE E GESTIRE I COMPORTAMENTI MINACCIOSI</b>	MOD SPP_GRC Info_ric e gestire comp minacciosi
	<b>SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE GESTIONE RISCHIO CLINICO</b>	Rev.00 Del 23/02/2025

## FORMAZIONE

Gli atti di violenza/aggressione possono verificarsi sul luogo di lavoro nonostante le misure preventive messe in atto. Per questo gli operatori sanitari e socio sanitari che si relazionano con le persone assistite e i visitatori, in contesti ospedalieri e territoriali, devono essere opportunamente formati e addestrati a prevenire e a saper gestire gli episodi di violenza e le loro conseguenze.

A tale scopo, l'Azienda propone percorsi formativi per tutti gli operatori sanitari, socio sanitari e non, affinché l'acquisizione di competenze sul fenomeno permetta la diffusione di metodologie e strumenti efficaci per la prevenzione, la gestione e la mitigazione degli episodi di violenza nei confronti degli operatori sanitari e socio-sanitari.



La formazione ha principalmente l'obiettivo di diffondere a tutto il personale dell'Azienda UsI Umbria 2 la consapevolezza del rischio potenziale correlato con l'attività lavorativa e la conoscenza delle tecniche da seguire per proteggere sé stessi e i colleghi da atti di violenza. È mirata al potenziamento delle competenze degli operatori, nel riconoscimento dei comportamenti a rischio, e di mettere in condizione gli operatori stessi di disporre di strategie che possano favorire il disinnescamento dei trigger (eventi predittori della reazione e che fungono da attivatori) in grado di dare avvio all'evento, insieme a tecniche di contenimento ed estinzione dell'agito aggressivo.

**INSIEME PER UN AMBIENTE SICURO E PROTETTO**

**AZIENDA USL UMBRIA 2**

## IC63. INFORMATIVA A SEGUITO DI ATTI DI VIOLENZA NEI CONFRONTI DEI DIPENDENTI DA PARTE DI SOGGETTI TERZI – (INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI AI SENSI DELL'ART. 13 REG. EU 679/2016)

Scheda creata il 12/03/2025

Gentile signore/a, l'Azienda USL Umbria 2, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, tratta informazioni che La riguardano, per le finalità di gestione della segnalazione a seguito di atti di violenza nei suoi confronti, quale dipendente/collaboratore, da parte di soggetti terzi (visitatori, pazienti, dipendenti...). Conseguentemente, le forniamo le informazioni che seguono.

### 1. Titolare del Trattamento e Responsabile della protezione dei dati.

Il Titolare del trattamento, ovvero il soggetto cui spettano le decisioni riguardo alle finalità, modalità e sicurezza dei dati personali, è la Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria 2 con sede in Terni, viale Donato Bramante n. 37-05100 Terni, telefono 07442041 fax 0744303639 PEC: [aslumbria2@postacert.umbria.it](mailto:aslumbria2@postacert.umbria.it)

### 2. Responsabile per la protezione dei dati personali

Il Responsabile per la protezione dei dati, altresì noto con l'acronimo inglese DPO, è il soggetto che assiste e vigila il titolare nel trattamento dei dati personali, fungendo da punto di contatto con l'Autorità di Controllo (il Garante per la Privacy). Il Responsabile per la protezione dei dati dell'AUSL può essere contattato: - via email all'indirizzo [dpo@uslumbria2.it](mailto:dpo@uslumbria2.it) oppure per posta ordinaria presso la sede di Terni - via Bramante 37-05100 Terni. Si prega di precisare sulla busta la dicitura: "All'attenzione del DPO - Riservato", oppure per telefono al n. 07442041 e, infine, fisicamente presso le sedi di Terni e Foligno previo appuntamento.

### 3. Finalità e basi giuridiche del trattamento

I dati personali che Lei ci fornisce e/o che saranno raccolti nel corso della gestione della segnalazione/denuncia/querela, saranno trattati esclusivamente e limitatamente per le finalità secondo le basi giuridiche appresso indicate:

FINALITÀ <i>(Perché trattiamo i suoi dati)</i>	BASE GIURIDICA <i>(Sulla base di quale disposizione di legge li trattiamo)</i>	CONSEGUENZE IN CASO DI RIFIUTO AL TRATTAMENTO <i>(Cosa accade se Lei rifiuta di conferire i dati personali e/o di autorizzare il trattamento)</i>
Per gestire la denuncia / querela / segnalazione da Lei azionata, quale dipendente, a seguito di atti di violenza da parte di soggetti terzi (pazienti, visitatori, dipendenti...) secondo le procedure Regionali e Aziendali adottate con apposita deliberazione del D.G.	Per quanto riguarda i dati personali comuni: Art. 6 Par. 1, Lett. c) il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento; Art. 6, Par. 1, Lett. f) il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali, in particolare se l'interessato è un minore. Per quanto riguarda le categorie di dati particolari, Art. 9, Par. 2, Lett. h), il trattamento è necessario per finalità di gestione dei sistemi e servizi sanitari.	Non occorre il consenso.
Per difendere innanzi alle competenti autorità i diritti dell'Ente rispetto alla vicenda del sinistro.	Per quanto riguarda i dati personali comuni, Art. 6, Par. 1, Lett. f) il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali, in particolare se l'interessato è un minore. Per quanto riguarda le categorie di dati particolari, Art. 9, Par. 2, Lett. f), il trattamento è necessario per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria o ogniqualvolta le autorità giurisdizionali esercitano le loro funzioni giurisdizionali.	Non occorre il consenso.
Per lo studio, la ricerca statistica nei limiti e con le modalità previste dalla normativa.	Art. 9 par. 2 lett. a) l'interessato ha prestato il proprio consenso esplicito al trattamento di tali dati personali per una o più finalità specifiche.	Nel caso in cui Lei non presti il suo consenso non potremo trattare i dati per le finalità indicate.
Per fornire informazioni circa il suo stato di salute al suo medico di medicina generale (cd di famiglia)	Art. 9 par. 2 lett. a) l'interessato ha prestato il proprio consenso esplicito al trattamento di tali dati personali per una o più finalità specifiche.	Nel caso in cui Lei non presti il suo consenso non potremo trattare i dati per le finalità indicate.



La direzione aziendale e tutto il personale che svolge attività nella Usl Umbria 2, lavora ogni giorno per prendersi cura di voi con professionalità e dedizione. Tutti, crediamo che il rispetto reciproco sia fondamentale per garantire un ambiente sereno e accogliente per tutti. Per questo, non tolleriamo alcuna forma di violenza nei confronti del nostro personale sanitario e non, sia essa fisica o verbale. Chiediamo a tutti i cittadini, (utenti, visitatori e accompagnatori) di collaborare con noi per mantenere un clima di rispetto e sicurezza.

Cosa chiediamo a tutti i cittadini che afferiscono ai nostri servizi:

- Trattare con cortesia e rispetto gli operatori sanitari e gli altri pazienti.
- Comprendere che il nostro personale è qui per aiutarvi e che può esserci bisogno di pazienza, soprattutto nei momenti di maggiore affluenza.
- Evitare atteggiamenti aggressivi, minacce o insulti.

Per garantire la sicurezza di tutti, non tolleriamo:

- Offese, minacce o insulti nei confronti del personale sanitario.
- Aggressioni fisiche o gesti intimidatori.
- Danneggiamento di strutture e attrezzature sanitarie.
- Qualsiasi forma di intimidazione o molestia.

Se qualcuno assume atteggiamenti violenti o irrispettosi, possiamo:

- Invitare la persona a mantenere un comportamento adeguato
- Allontanarla dalla struttura se necessario
- Segnalare l'accaduto alle autorità competenti
- Procedere con una denuncia secondo la legge (Legge n. 113/2020)
- Il nostro impegno per un ambiente sereno
- Organizziamo campagne di sensibilizzazione sul rispetto reciproco.
- Forniamo materiali informativi sulle norme di comportamento
- Formiamo il nostro personale per gestire situazioni difficili con professionalità

Chiunque assiste a un episodio di violenza è invitato a segnalarlo alla direzione sanitaria. Ogni segnalazione sarà presa in seria considerazione e gestita con la massima discrezione.

Grazie per la collaborazione!

Siamo qui per aiutarvi e faremo sempre del nostro meglio per offrirvi un servizio attento e umano. Con il rispetto e la gentilezza di tutti, possiamo rendere le nostre strutture un luogo accogliente e sicuro per tutti.

