



*Procedura per la sicurezza
degli esercenti le professioni
sanitarie e socio-sanitarie*

Sommario

1.Scopo e obiettivi	2
2.Normativa di riferimento.....	2
3.Ambito di applicazione	3
4.Misure organizzative e comportamentali di prevenzione	4
5.Gestione eventi sentinella	5
6. Modalità di segnalazione e responsabilità	5
7.Gruppo di lavoro	6
8.Diffusione della procedura e formazione.....	6
9.Monitoraggio	6
10.ALLEGATI	6

1.Scopo e obiettivi

Il clima, il benessere organizzativo e la prevenzione della violenza rappresentano da sempre uno dei punti cardine su cui si sviluppano le linee strategiche e la politica aziendale dell'AORN Santobono-Pausilipon, come si può evincere anche dal paragrafo dedicato all'interno dell'atto aziendale di recente approvazione. Infatti, le condizioni emotive dell'ambiente in cui si lavora, la sussistenza di un clima organizzativo che stimoli la creatività, l'apprendimento e la presenza di ambienti di lavoro sicuri costituiscono elementi di fondamentale importanza ai fini dello sviluppo e dell'efficienza dell'Azienda.

Negli ultimi anni il fenomeno degli eventi aggressivi nei confronti degli operatori sanitari ha assunto una maggiore rilevanza. Non a caso, con la raccomandazione n. 8 del 2007, finalizzata alla prevenzione e alla gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari, il Ministro della Salute ha ritenuto necessario dare chiare indicazioni per attivare misure di prevenzione, di contrasto e di monitoraggio del fenomeno. Tale raccomandazione intende incoraggiare l'analisi dei luoghi di lavoro e dei rischi correlati nonché l'adozione di iniziative e programmi volti a prevenire gli atti di violenza. Si è resa, quindi, necessaria l'implementazione di una procedura per una più corretta gestione degli eventi e con l'obiettivo di ridurre quanto più possibile il fenomeno delle aggressioni a danno degli esercenti le professioni sanitarie.

Pertanto, lo scopo della presente procedura è quello di:

- Definire la pianificazione delle azioni che i lavoratori, in particolare alcuni gruppi ai quali sono assegnati compiti specifici, devono mettere in atto per fronteggiare eventuali situazioni di emergenza che dovessero verificarsi nello svolgimento dell'attività lavorativa presso i presidi ospedalieri, ai fini della salvaguardia delle persone;
- Stabilire le modalità per richiedere l'intervento delle squadre di soccorso esterne (es. Guardie Giurate, Forze dell'Ordine) e per condurli tempestivamente sul luogo dell'emergenza;
- Garantire la corretta attuazione delle norme poste a tutela dei professionisti attraverso strumenti concreti che consentano la perseguibilità dei reati, con il minimo coinvolgimento possibile delle vittime e la massima tutela dei loro diritti e di quelli di tutta l'Azienda nonché la segretezza delle informazioni in caso di segnalazioni.

Si specifica che, per il buon funzionamento della procedura, è necessario altresì che siano assicurate le seguenti condizioni fondamentali:

- la corretta progettazione e manutenzione di tutti i dispositivi di protezione passiva (porte, sistemi di videosorveglianza ecc.);
- la corretta manutenzione di tutto il sistema di videosorveglianza;
- la possibilità di manovra per i mezzi delle Forze dell'Ordine ed il conseguente rispetto del divieto di parcheggio degli automezzi fuori dagli spazi delimitati;
- il mantenimento costante della piena agibilità delle vie di esodo, con particolare riferimento al tenerle in ordine e sgombre da materiali vari.

2.Normativa di riferimento

Si riporta di seguito l'attuale normativa di riferimento in materia:

- Raccomandazione n. 8 del 2007 del Ministero della Salute e delle Politiche Sociali, la quale ha previsto una serie di indirizzi, nell'ambito dei programmi nazionali correlati alla gestione del rischio, per prevenire i comportamenti aggressivi e la violenza ai danni degli operatori sanitari;

- La Legge 14 agosto 2020, n. 113, recante "*Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni*", che introduce specifiche disposizioni all'interno del Codice penale al fine di tutelare gli esercenti la professione sanitaria da aggressioni, ed in particolare:
 - All'art. 583-quater c.p. viene inserito il comma 2, con il quale è stata prevista la pena della reclusione da due a cinque anni per le lesioni lievissime e lievi, da quattro a dieci anni per le lesioni gravi e da otto a sedici anni per le lesioni gravissime, cagionate agli esercenti professioni sanitarie e sociosanitarie;
 - All'art. 61n. 11-octies c.p. è stata introdotta la circostanza aggravante comune per tutti i altri reati commessi con violenza o minaccia in danno degli esercenti le professioni sanitarie e socio- sanitarie/o degli ausiliari.
- Il Decreto Ministeriale del 13 gennaio 2022, con cui è stato istituito "*Osservatorio Nazionale sulla sicurezza degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie*" volto a monitorare gli episodi di violenza commessi nonché studiare e monitorare le misure di prevenzione a tutela degli esercenti una professione sanitaria;
- Il D. L. 30 marzo 2023, n. 34, convertito con modificazioni dalla L. 26 maggio 2023, n. 56, il quale, oltre ad un inasprimento delle pene nei sensi come indicate al punto a), ha fornito la possibilità (prevista dal comma 1-bis introdotto in sede di conversione) di garantire la tutela della sicurezza pubblica e le esigenze di prevenzione generale e di repressione dei reati attraverso l'istituzione presso le Aziende di posti fissi di Polizia;
- L'art. 331 Cod. Proc. Penale, ove si sancisce che: "*i pubblici ufficiali o gli incaricati di un pubblico servizio che, nell'esercizio o a causa delle loro funzioni o del loro servizio, hanno una notizia di un reato perseguibile di ufficio, devono farne denuncia per iscritto...*" e l'art. 333 Cod. Proc. Penale, per il quale: "*Ogni persona che ha notizia di un reato perseguibile d'ufficio può farne denuncia*";
- Il D.L. n. 31 del 19 marzo 2024, con cui è stata introdotta la procedibilità d'ufficio per il reato di lesioni personali a danno dei professionisti sanitari e in ragione della quale l'autorità giudiziaria avvia l'azione per lesioni lievi, gravi o gravissime, anche in assenza di denuncia;
- Il decreto n. 137 dell'ottobre 2024, che prevede l'arresto in flagranza o differita (previo riconoscimento con telecamere).

3.Ambito di applicazione

La presente procedura è applicata a tutti gli esercenti le professioni sanitarie e sociosanitarie operanti nei reparti dei Presidi Ospedalieri dell'AORN Santobono - Pausilipon ed è altresì trasmessa alla società appaltatrice del servizio di vigilanza privata, alla Regione Campania, alle OO.S.S. e alla Prefettura di Napoli. Nel dettaglio, essa mira a tutelare il personale esercente una professione sanitaria o socio-sanitaria nell'esercizio o a causa delle funzioni o del servizio - *nonché chiunque svolga attività ausiliarie di cura, assistenza sanitaria o soccorso, funzionali allo svolgimento di dette professioni; nell'esercizio o causa di tali attività* - nelle ipotesi di:

- **Lesioni:** qualsiasi danno prodotto all'integrità fisica e mentale del personale sanitario e socio-sanitario che implichi una sensibile menomazione funzionale dell'organismo;
- **Aggressioni:** azione violenta di una o più persone nei confronti di altre, che può racchiudere gli elementi costitutivi di diverse figure di reato, a seconda del modo e degli strumenti con cui viene

esercitata, dell'evento verificatosi o del fine cui è diretta (percosse, violenza privata, rapina, minacce, ecc.)

- **Minacce:** espressioni che manifestano l'intento di arrecare danno (minacce verbali, atteggiamenti corporali minacciosi e minacce scritte).

4. Misure organizzative e comportamentali di prevenzione

A seconda della tipologia di prestazioni sanitarie erogate, gli atti di violenza possono essere posti in essere da pazienti, familiari o anche visitatori.

L'Azienda, al fine di scongiurare il verificarsi dei suddetti eventi, ha implementato una serie di interventi volti a prevenire la commissione di atti di violenza. Tali misure di prevenzione si incentrano su di una serie di azioni, tra le quali:

- Un servizio di vigilanza armata. Presso i due presidi ospedalieri (aree esterne e interne) è presente un servizio di vigilanza armata 24h che ha lo scopo di garantire una gestione rapida degli eventi rischiosi per il personale sanitario e socio sanitario. Lo stesso, ove si verificano particolari situazioni, provvede a richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine e a relazionare alle Direzioni Mediche di Presidio in ordine all'accaduto;
- Un Impianto di video sorveglianza in prossimità soprattutto delle aree di pronto soccorso e di rischio identificate nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR). L'Azienda è dotata di un impianto di video sorveglianza, con lo scopo di utilizzare tale strumento quale deterrente per la commissione di atti di violenza, in particolare, negli spazi esterni ai vari padiglioni;
- Il Collegamento con le Forze dell'Ordine tramite pulsante di chiamata diretta collocato all'interno del Triage;
- Un'adeguata illuminazione dei locali e degli spazi esterni *al fine* di prevenire atti di violenza;
- La Gestione dell'accesso di tutti gli spazi aperti al pubblico, mediante regole ben definite e conosciute nonché tramite postazioni fisse di Vigilanza/Portierato, competenti per un controllo continuo e costante degli accessi;
- La diffusione dell'utilizzo degli strumenti di segnalazione degli episodi di violenza tramite pubblicazione della modulistica sul sito web aziendale;
- La condivisione con i pazienti di informazioni quanto più chiare possibili sull'organizzazione delle attività assistenziali e sulle modalità ed i tempi di erogazione delle prestazioni;
- la sensibilizzazione e la formazione del personale potenzialmente a rischio.

Per una corretta prevenzione, è necessario, inoltre, che anche il personale dipendente metta in atto dei corretti comportamenti, tra cui:

- utilizzare un tono di voce pacato, cercando di modulare la distanza dal paziente;
- riuscire a discernere eventuali indizi che possano essere associati ad un imminente atto di violenza, tra cui rabbia e frustrazione espressa verbalmente, atteggiamenti del corpo come gesti intimidatori, soggetti sotto l'effetto di alcool e stupefacenti;
- attuare dei comportamenti volti a placare l'eventuale stato di agitazione, cercando di non rispondere alle minacce e di evitare qualsiasi atteggiamento che possa essere interpretato come aggressivo;
- Stare all'erta quando si entra in una sala o si inizia a trattare con un paziente o un visitatore per poter valutare eventualmente la possibilità che possa verificarsi un gesto di aggressione;

- Evitare di restare solo con un soggetto che potrebbe essere potenzialmente violento, mantenendo sempre una via di fuga e non consentendo di bloccare la porta.

5. Gestione eventi sentinella

La violenza sul luogo di lavoro ricade nella valutazione dei rischi prevista dal D.lgs. 81/08, che deve considerare tutti i rischi *“presenti nell’organizzazione ed è finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione”*. L’art. 28 c. 1 del D.lgs.81/08, inoltre, specifica che la valutazione *“deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro correlato”* e detta valutazione rientra nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) elaborato a norma di legge. Il monitoraggio degli eventi sentinella costituisce un’importante azione di sanità pubblica con lo scopo di raccogliere le informazioni riguardanti eventi avversi di particolare gravità, potenzialmente evitabili, come specificato dal Protocollo per il Monitoraggio degli Eventi Sentinella (pubblicato nel luglio 2009 dall’Osservatorio Nazionale sugli eventi sentinella, Ministero della Salute).

Pertanto, è in corso di definizione una "procedura" *ad hoc* dedicata alla *“Gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari”*, che confluirà nel Manuale delle procedure del Documento di Valutazione dei Rischi Aziendali (DVR).

Tale procedura prevede, altresì, riunioni periodiche da parte del gruppo di lavoro Aziendale dedicato ai sistemi di prevenzione degli atti di violenza a danno dell'operatore. In tali incontri verranno attentamente valutati i casi di aggressione segnalati, analizzati i fattori contribuenti l'accadimento degli stessi e pianificate conseguenti azioni migliorative mirate.

6. Modalità di segnalazione e responsabilità

Nei casi in cui l'operatore sanitario/socio-sanitario vittima di un'aggressione oppure un operatore che è stato testimone dell'evento voglia segnalarlo, la segnalazione può essere fatta tramite il **Modulo A “Scheda di segnalazione aggressione”**, allegato alla presente procedura e pubblicato sul sito web aziendale. In caso di segnalazione da parte del diretto interessato, seguirà in ogni caso un rapporto/denuncia all'Autorità Giudiziaria da parte dell'Azienda che avrà in cura la vittima di aggressione.

La segnalazione deve essere inviata tramite e-mail alla U.O.C. Relazioni Sindacali Istituzionali e Servizio Ispettivo Centrale, la quale, una volta ricevuta la segnalazione, e dopo aver debitamente informato la Direzione Strategica, avvia il relativo iter attraverso il coinvolgimento del gruppo di lavoro Aziendale dedicato alle aggressioni degli operatori sanitari per la gestione del caso. Inoltre, la U.O.C. Relazioni Sindacali Istituzionali e Servizio Ispettivo Centrale, una volta presa carico la segnalazione e previa delega del Direttore Generale, provvederà alla trasmissione del rapporto/denuncia all'Autorità Giudiziaria.

Fondamentale per la prevenzione e la repressione degli atti di violenza è anche la collaborazione attiva dei Direttori di Dipartimento e dei Direttori/Responsabili di tutte le UU.OO. che cooperano affinché venga garantito il rispetto della presente procedura. I suddetti soggetti, inoltre, devono far in modo da assicurare il primo soccorso al dipendente coinvolto, quando possibile e necessario e sollecitare l'adozione di misure idonee al fine di limitare e prevenire il rischio della reiterazione di atti di violenza contro il proprio personale sanitario o socio-sanitario.

È importante sottolineare come l'evento traumatico, aggressione fisica o verbale, rivolta ad un operatore sanitario o socio-sanitario, coinvolge certamente il singolo, ma anche il gruppo dei colleghi e il servizio, in senso lato. Pertanto, si rende fondamentale estendere le suddette tutele e garanzie anche ai colleghi dell'operatore coinvolto nell'episodio di aggressione.

7. Gruppo di lavoro

Allo scopo di garantire, altresì, un corretto monitoraggio circa l'applicazione della procedura è prevista l'istituzione di un Gruppo di lavoro per la gestione degli atti di violenza a danno degli esercenti le professioni sanitarie e sociosanitarie.

I componenti del Gruppo di lavoro saranno individuati e designati con successivo provvedimento del Direttore Generale e si occuperanno, tra l'altro, di:

- riunirsi periodicamente al fine di condurre un'attenta analisi delle modalità di accadimento dei fenomeni di aggressione, cercando di individuare le cause più frequenti delle aggressioni;
- controllare puntualmente le condizioni organizzative e ambientali e delle dotazioni impiantistiche - tecnologiche del luogo di lavoro in cui si sono verificati gli eventi;
- valutare l'eventuale introduzione delle misure correttive tecniche, organizzative, procedurali possibili da attuare al fine di prevenire ulteriori eventi.

8. Diffusione della procedura e formazione

La U.O.C. Formazione e Comunicazione, in collaborazione con la U.O.C. Sicurezza, Accreditamento e Qualità, avrà il compito di informare e formare il personale dell'AORN maggiormente esposto alle aggressioni, attraverso corsi specifici mirati ad affrontare situazioni ad alta pericolosità e a percepire preventivamente situazioni caratterizzate da intensa partecipazione emotiva. Tali corsi dovranno fornire una serie di conoscenze in ordine ai rischi potenziali e alle procedure da seguire per proteggere sé stessi ed i colleghi da atti di violenza. Della diffusione, invece, della presente procedura è incaricato il Direttore/Responsabile di ogni singola Unità Operativa.

9. Monitoraggio

I Direttori di Dipartimento, i Direttori/Responsabili di U.O.C./U.O.S./U.O.S.D. e i componenti del Gruppo di lavoro di cui al paragrafo 7 avranno il compito di monitorare la corretta applicazione e l'efficacia della presente procedura. I Direttori di Dipartimento, ove occorra, sulla scorta delle indicazioni dei Direttori/Responsabili di U.O.C./U.O.S./U.O.S.D., dovranno inviare altresì alle Direzioni Mediche di Presidio un report aggiornato con cadenza semestrale sul numero di casi segnalati.

10. ALLEGATI

- MODULO A) - *“Scheda di segnalazione aggressione”*



*Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale
e di Alta specializzazione
“Santobono-Pausilipon”
Via Teresa Ravaschieri, 8 – 80122 - Napoli
Codice Fiscale/Partita Iva n. 06854100630*

Modulo A
SCHEMA DI SEGNALAZIONE AGGRESSIONI

1) DESCRIVI SINTETICAMENTE QUANTO ACCADUTO

2) Che tipologia di aggressione hai subito?

- Aggressione Verbale
- Aggressione Fisica
- Entrambe

3) Da chi sei stato aggredito?

4) In che modo ti hanno aggredito*?

- Minacce
- Insulti
- Violenze sessuali
- Spinte
- Percosse
- Uso di arma

Altro _____

5) L'evento dove si è verificato?

- Triage
- Ambulatorio
- Reparto
- Parti comuni (sala d'attesa, corridoi, serv. igienici, spogliato, rampa, ecc..)
- Parcheggio/luoghi esterni

Altro _____

6) A tuo parere, quale può essere stato il motivo scatenante l'aggressione?

- Tempi di attesa
- Ritardo nell'espletamento della prestazione
- Richiesta prestazioni non necessarie
- Disaccordo sul percorso diagnostico terapeutico
- Difficoltà nella comunicazione reciproca

Altro _____

7) Hai suggerimenti su come si sarebbe potuta evitare l'aggressione?

8) Da chi sei stat* aggredit*?

- Degente
- Paziente
- Parente/Amico/Visitatore
- Estraneo

9) Data aggressione (gg/mm/aaaa):

10) Fascia oraria aggressione:

- 08.00 – 14.00
- 14.00 - 20.00
- 20.00 - 08.00

11) Preferisci rimanere anonim*?

- Sì
- No (compilare il punto 12)

12) Dati identificativi:

Nome: _____

Cognome: _____

Data di nascita: _____

Sesso:

- Maschio
- Femmina
- Altro

Cellulare/Telefono: _____

E-mail _____

Matricola: _____

Struttura di assegnazione: _____

I dati forniti saranno trattati nel più assoluto rispetto della privacy, secondo quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e utilizzati unicamente per le finalità e gli scopi descritti nel documento denominato "Procedura per la sicurezza degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie", di cui il presente modulo costituisce un allegato.