



LA PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI E DEGLI UTENTI

Rev. N.	Data	Redazione	Verifica	Approvazione
0	12-2019	Dott.ssa Annalisa Faggionato I.P. Maria Teresa Della Pietra Dott. Antonio Cianchelli	Dott. Daniel Aldo Del Brio	Determinazione del Direttore generale n. 63 del. 03.03.2020
1	08.05.2023	Dott.ssa Katjuscia Esposito	Dott. Antonio Cianchelli	Determinazione del Direttore generale n. 145 del 22.06.2023



INDICE

1. SCOPO.....	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI.....	3
3. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'	3
3.1 Azioni per la riduzione del rischio	4
3.1.1. Identificazione dei fattori di rischio	4
3.1.2. Adozione di misure di prevenzione e controllo	4
3.2. Azioni per la gestione delle situazioni a rischio	5
3.3. Gestione di un episodio di violenza rivolto a un operatore.....	8
3.4 Gestione di un episodio di violenza rivolto a un altro utente	8
4. RESPONSABILITA'	9



1. SCOPO

Diversi studi indicano che gli operatori che svolgono la propria attività all'interno di strutture socio-sanitarie possono subire atti di violenza da parte dei propri assistiti.

Tali episodi possono essere considerati eventi sentinella in quanto evidenziano situazioni di rischio o di vulnerabilità nell'ambiente di lavoro che richiedono l'adozione di opportune misure di prevenzione e protezione dei lavoratori.

La presente procedura ha lo scopo di prevenire gli atti di violenza contro gli operatori attraverso l'adozione di misure che consentano l'eliminazione o la riduzione delle condizioni di rischio presenti e l'acquisizione di competenze da parte degli stessi nel valutare e gestire tali eventi quando accadono.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI

Considerate le caratteristiche delle persone accolte, il presente protocollo si applica in tutti i nuclei dell'Azienda pubblica di servizi alla persona della Carnia San Luigi Scrosoppi e a tutto il personale ivi operante.

3. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

Sebbene qualsiasi operatore possa essere vittima di violenza da parte degli utenti accolti nella struttura, alcuni possono avere un rischio più elevato di altri, in particolare quelli più a contatto diretto con persone che presentano deficit cognitivi, problemi psichiatrici, in condizioni di aggressività, alterazione del tono dell'umore, ecc. e in quanto gestiscono rapporti e relazioni caratterizzate da una condizione di forte emotività sia da parte dell'utente che dei suoi familiari.



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 sul posto di lavoro".

3.1 Azioni per la riduzione del rischio

La prevenzione degli atti di violenza contro gli operatori richiede l'identificazione dei fattori di rischio per la sicurezza del personale e l'adozione delle azioni correttive più opportune.

3.1.1. Identificazione dei fattori di rischio

L'identificazione dei fattori di rischio viene effettuata attraverso:

- Il sistema aziendale di Incident Reporting per la gestione e l'analisi del rischio;
- Valutazione e aggiornamento dei rischi per la salute e la sicurezza degli operatori ai sensi del D.lgs. 81/2008;
- Le denunce di infortunio all'INAIL.

L'esame dei summenzionati dati permette di ottenere informazioni per identificare la frequenza e severità degli episodi e i setting lavorativi in cui si verificano per definire le successive azioni di miglioramento, nonché mettere in evidenza eventuali fattori favorenti che potrebbero essere rimossi mediante modifiche dei luoghi di lavoro, cambiamenti procedurali o l'avvio di attività di addestramento/formazione del personale.

3.1.2. Adozione di misure di prevenzione e controllo

A seguito dell'individuazione dei rischi vengono definite le soluzioni di tipo logistico organizzativo e/o tecnologiche necessarie a prevenire o controllare le situazioni di rischio anche in relazione alle risorse disponibili.

a) Misure strutturali e tecnologiche

Gli interventi strutturali e tecnologici da adottare in relazione alle priorità e con i limiti di spesa aziendali riguardano:



- La realizzazione di interventi strutturali per dotare la struttura di arredo idoneo, di adeguata illuminazione delle aree interne ed esterne, di impianti di allarme, ecc.
- La regolare manutenzione di serramenti, dispositivi di sicurezza, arredi ed attrezzature (maniglie antipanico, allarmi, telefoni, ecc.)

b) Misure organizzative

Riguardano le modalità di gestione e svolgimento delle attività lavorative.

Il cambiamento nelle procedure amministrative e nelle pratiche di lavoro possono contribuire sia a ridurre che a incrementare gli atti di violenza.

Interventi per contrastare gli atti di violenza sono:

- Individuare modalità per l'immediata attivazione delle forze dell'ordine;
- Sensibilizzare il personale affinché vengano sempre segnalate aggressioni o minacce utilizzando la scheda di Incident Reporting;
- Assicurarsi che gli utenti ricevano risposte chiare e tempestive alla loro richiesta di informazioni.

c) Formazione

Il Piano formativo aziendale include proposte formative finalizzate a rafforzare le informazioni del personale sui rischi potenziali per la sicurezza correlati all'attività lavorativa e diffondere le procedure da seguire per proteggerli da atti di violenza.

3.2. Azioni per la gestione delle situazioni a rischio

Il comportamento aggressivo avviene spesso secondo una progressione che, partendo dall'uso di espressioni verbali prepotenti arriva fino a gesti estremi.

Si ritiene pertanto che la conoscenza da parte del personale di tale progressione possa consentire loro di comprendere quanto accade ed interrompere il corso degli eventi mediante l'attivazione di specifici interventi da adottare nel momento giusto.



Il ciclo di aggressione si compone delle seguenti cinque fasi:

1. Fase del fattore scatenante (trigger): in questa fase inizia uno scostamento dalla linea basale psico emotiva che, ha varie cause, come una disinibizione indotta dall'assunzione di sostanze, la percezione da parte del paziente di mancanza di attenzione o di alternative al passaggio alla violenza, la presenza di fattori di provocazione (veri o presunti), il recente verificarsi di eventi stressanti, o altro. Durante questa fase l'operatore deve cercare di riconoscere il fattore scatenante e tentarne la sua rimozione. È opportuno far capire alla persona che la situazione ha ancora possibili sbocchi di tipo negoziale, mentre non è appropriato l'assecondamento dei suoi desideri o delle sue rivendicazioni, soprattutto per evitare il rischio di un rinforzo premiante dell'atteggiamento violento e minaccioso.
2. Fase dell'escalation: lo scostamento dalla linea basale si fa marcato, e la necessità di interventi tempestivi è impellente, mentre simulare indifferenza può contribuire a rafforzare i fattori scatenanti.

L'intervento consisterà in un approccio verbale utilizzando una comunicazione diretta alla persona chiamandola per nome; specifica basata sulle rivendicazioni del momento, con frasi brevi, e termini semplici; positiva, con atteggiamento non giudicante, volto a trasmettere disponibilità a collaborare per la soluzione dei problemi. L'obiettivo principale è la trasformazione dei contenuti di violenza e minaccia in espressioni dialettiche che possono essere progressivamente negoziata.

3. Fase critica: viene raggiunto il massimo discostamento dalla linea basale. Si realizza l'aggressione vera e propria.

L'intervento deve focalizzarsi sulla sicurezza per le persone coinvolte e sulla riduzione delle conseguenze.

4. Fase del recupero: caratterizzata dal graduale ritorno alla linea basale psico emotiva è una fase molto delicata, in quanto la persona è recettiva per eventuali nuovi trigger.



In questa fase non è opportuno attuare interventi intempestivi, volti all'elaborazione dell'evento che potrebbero innescare una nuova crisi.

5. Fase della depressione postcritica: ovvero comparsa di emozioni negative legate ai sensi di colpa, rimorso o vergogna.

Per gestire adeguatamente la situazione è necessario individuare la fase in cui la persona si trova per intervenire nel modo più opportuno.

L'approccio da adottare deve utilizzare tecniche comunicative atte a modulare gli stimoli positivi e quelli avversativi con lo scopo di avviare una negoziazione con la persona e recuperare la relazione con l'interlocutore.

Alcuni suggerimenti utili sulle tecniche verbali e comportamentali da adottare in caso di situazioni a rischio:

- non molestare, minacciare o assumere un atteggiamento negativo verso il problema,
- non invadere lo spazio occupato dalla persona aggressiva ma mantenere una distanza utili;
- stabilire un contatto verbale, usare frasi brevi dal contenuto chiaro con un tono di voce calmo e rassicurante;
- rivolgersi alla persona utilizzando il suo nome personale, ridurre la tensione dichiarandosi d'accordo con quanto da lui affermato, non polemizzare o contrastare.
- porre la persona di fronte a scelte alternative in modo da distrarlo dalla sua originale intenzione;
- non mettersi di fronte alla persona ma ruotato di circa 30° rispetto al suo asse; tale posizione offre un minore bersaglio e comunica maggiore disponibilità al dialogo;
- mantenere una distanza utile per far fronte in modo adeguato alla possibile aggressione o al tentativo di fuga. La distanza ideale è tracciata dalla massima estensione delle proprie braccia in direzione del petto della persona;



- in caso di eccessivo avvicinamento della persona all'operatore questi è tenuto a ripetere continuamente la frase "Stia lontano" fino a quando sussiste la fonte di pericolo, in ogni caso non accettare la provocazione fino a che non si sia stabilita e mantenuta una distanza di sicurezza efficace.

3.3. Gestione di un episodio di violenza rivolto a un operatore

Il personale oggetto di atteggiamenti violenti che hanno esitato in un infortunio sono tenuti a comunicare tempestivamente al proprio Coordinatore socioassistenziale l'episodio di violenza e/o l'infortunio subito.

L'Azienda assicura un opportuno trattamento e sostegno agli operatori vittime di violenza o che possono essere rimasti traumatizzati per aver assistito ad un episodio di violenza. Per superare il trauma subito e per prevenire futuri episodi il personale coinvolto può ricevere un supporto psicologico, a prescindere dalla severità del caso.

Le vittime di violenza sul luogo di lavoro possono presentare, oltre a lesioni fisiche, una varietà di situazioni cliniche tra cui, trauma psicologico di breve o lunga durata, timore di rientro al lavoro, cambiamento nei rapporti con colleghi e familiari.

3.4 Gestione di un episodio di violenza rivolto a un altro utente

Nel caso in cui l'atto violento sia rivolto a un altro utente, primariamente l'infermiere verifica le condizioni dell'utente aggredito e chiarisce la dinamica.

- In presenza di lesioni evidenti o traumi sospetti l'infermiere contatta telefonicamente il NUE (numero unico emergenza), fornendo all'operatore le generalità dell'utente (nome cognome data di nascita) nucleo di residenza e piano, motivo della richiesta di intervento specificando che si tratta di aggressione fisica.
- Nel caso in cui l'aggressione fisica non ha prodotto conseguenze l'infermiere, chiarita la dinamica, si attiva con gli operatori del nucleo in cui si è verificato



l'episodio per evitare il ripetersi dell'evento separando fisicamente gli utenti coinvolti e garantendo una maggiore vigilanza nel nucleo.

In entrambi i casi l'infermiere è tenuto a:

- avvisare telefonicamente i famigliari di riferimento/amministratori di sostegno di entrambi gli utenti di quanto accaduto;
- avvisare telefonicamente il Direttore dell'Area delle cure sanitarie e sociosanitarie che a sua volta provvederà ad avvisare il Direttore Generale;
- riportare nel diario infermieristico di entrambi gli utenti in maniera chiara e dettagliata quanto accaduto, specificando anche i soggetti avvisati;
- compilare la scheda Incident Reporting (scheda segnalazione eventi avversi).

4. RESPONSABILITA'

Alla **Direzione aziendale** compete:

- l'identificazione dei fattori di rischio;
- l'adozione di misure di prevenzione e controllo;
- la formazione e informazione al personale coinvolto;
- il monitoraggio delle segnalazioni ed eventi accaduti.

Ai **dipendenti oggetto di comportamenti aggressivi** spetta l'obbligo di segnalare gli eventi avversi/near miss tramite il sistema di Incident Reporting e, in caso di infortunio, tramite la certificazione INAIL.

Tutti i dipendenti sono tenuti a partecipare alle attività di formazione/informazione e devono sentirsi responsabili dell'applicazione dei contenuti ricevuti.