

**Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico  
Materno-Infantile "Burlo Garofolo"**

Ospedale di alta specializzazione e di rilievo nazionale  
per la salute della donna e del bambino

**La violenza sugli operatori in ambito sanitario:  
conoscerla e saperla gestire**

**La Raccomandazione  
Ministeriale n.8/2007 e la  
Procedura Aziendale**

**dott. Stefano Russian  
DIREZIONE SANITARIA**

---

**14 NOVEMBRE 2018**



## LE NORME

### Il diritto civile e del lavoro

In Italia purtroppo non esiste, a oggi, una disciplina normativa specifica sul tema violenza in ambito prevenzionistico.

ma consideriamo che .....

## La violenza sugli operatori in ambito sanitario: conoscerla e saperla gestire

- Ai sensi e per gli effetti della normativa civilistica e giuslavoristica attualmente vigente è preciso onere del datore di lavoro individuare e prevenire tutti i rischi, attuali e potenziali, direttamente connessi o comunque riconducibili allo svolgimento dell'attività lavorativa.
- Il D.Lgs. 81/2008 e la norma attualmente in vigore in Italia in materia di sicurezza dei lavoratori sul posto di lavoro è centrato sulla 'salvaguardia' del lavoratore e del suo ambiente di lavoro.
- In via generale si deve considerare che i fenomeni di violenza e aggressione avvengono soprattutto per la presenza di interferenze di persone esterne che accedono negli ambienti di lavoro.
- I termini violenza e aggressione non sono presenti nel D.Lgs. 81/2008, anche se appare ovvio che debbono essere considerati nella valutazione del rischio, in quanto il datore di lavoro è appunto tenuto a valutare 'tutti i rischi' presenti sul luogo di lavoro.

## Il diritto penale

Non prevede, a oggi, specifiche di reato o circostanze aggravanti per violenze perpetrate ai danni di operatori sanitari, siano esse di natura fisica, psichica o sessuale.

Le singole aggressioni subite dagli operatori andranno, quindi, di volta in volta inquadrate nelle fattispecie di reato delineate nel codice.

Di seguito un breve elenco, non esaustivo, delle più comuni durante lo svolgimento del servizio:

- **Percosse**
- **Lesione personale**
- **Omicidio preterintenzionale**
- **Morte o lesioni come conseguenza di altro delitto**
- **Violenza sessuale**
- **Violenza privata**
- **Minaccia**
- **Atti persecutori (compreso lo stalking)**



*Ministero della Salute*

DIPARTIMENTO DELLA QUALITÀ  
DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA, DEI LIVELLI DI  
ASSISTENZA E DEI PRINCIPI ETICI DI SISTEMA  
UFFICIO III

**RACCOMANDAZIONE PER PREVENIRE GLI ATTI DI  
VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI**

**Gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari costituiscono eventi sentinella che richiedono la messa in atto di opportune iniziative di protezione e prevenzione**

Diversi studi indicano che gli operatori sanitari delle strutture ospedaliere e territoriali nel corso della loro attività lavorativa possono subire atti di violenza. Nel nostro Paese mancano statistiche sulla diffusione del fenomeno, tuttavia appare necessario attivare misure di prevenzione per contrastarne l'occorrenza.

Con la presente Raccomandazione si intende incoraggiare l'analisi dei luoghi di lavoro e dei rischi correlati e l'adozione di iniziative e programmi, volti a prevenire gli atti di violenza e/o attenuarne le conseguenze negative.

**Raccomandazione n. 8, novembre 2007**

La Raccomandazione n. 8/2007 del Ministero della Salute emanata “per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari” è stato il primo documento governativo che riconosce in modo specifico la gravità del fenomeno della violenza contro gli operatori sanitari e fornisce indicazioni su come fronteggiarlo.

Anche se sono trascorsi ormai più di 10 anni dalla sua pubblicazione, il suo contenuto risulta drammaticamente attuale ...

**Questa Raccomandazione si rivolge a:**

- tutte le strutture sanitarie ospedaliere e territoriali, con priorità per le attività considerate a più alto rischio (aree di emergenza, servizi psichiatrici, SerT, continuità assistenziale, servizi di geriatria),
- nonché quelle individuate nel contesto di una specifica organizzazione sanitaria a seguito dell'analisi dei rischi effettuata.

**Riguarda:**

- tutti gli operatori dell'ambito sanitario (medici, infermieri, psicologi, O.S.S., assistenti sociali, personale del 118, servizi di vigilanza)
- tutte le attività svolte durante l'erogazione di prestazioni e interventi socio-sanitari.

**Comprende indicazioni per:**

- identificare i rischi durante le attività lavorative,
- ridurre le condizioni di rischio, anche ambientali,
- affrontare gli episodi di aggressione, grazie anche a un'opportuna formazione del personale,
- adottare iniziative e programmi volti a prevenire gli atti di violenza e/o attenuarne le conseguenze negative.

Secondo la Raccomandazione, ciascuna struttura sanitaria dovrebbe elaborare e implementare un programma di prevenzione della violenza, le cui finalità sono:

- diffondere una politica di tolleranza zero verso atti di violenza, fisica o verbale, e assicurarsi che operatori, pazienti, visitatori siano a conoscenza di tale politica
- incoraggiare il personale a segnalare prontamente gli episodi subiti e a suggerire le misure per ridurre o eliminare i rischi
- facilitare il coordinamento con le Forze di Polizia o altri soggetti che possano fornire un valido supporto per identificare le strategie atte a eliminare o attenuare la violenza nei servizi sanitari
- assegnare la responsabilità della conduzione del programma a soggetti o gruppi di lavoro addestrati e qualificati e con disponibilità di risorse idonee in relazione ai rischi presenti
- affermare l'impegno della Direzione per la sicurezza nelle proprie strutture.



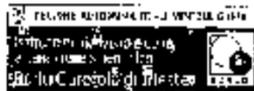
## La violenza sugli operatori in ambito sanitario: conoscerla e saperla gestire

Fortemente consigliata e la costituzione di un gruppo di lavoro per favorire il coinvolgimento del *management* aziendale e del personale maggiormente a rischio al fine di consentire l'individuazione e l'implementazione delle azioni e delle misure necessarie a garantire l'efficacia al programma.

Compiti del gruppo di lavoro sono:

- l'analisi delle situazioni operative, al fine della identificazione di quelle a maggiore vulnerabilità
- l'esame dei dati relativi agli episodi di violenza verificatisi nella struttura
- la definizione delle misure di prevenzione e protezione da adottare
- l'implementazione delle misure individuate nel programma di prevenzione della violenza.

# La violenza sugli operatori in ambito sanitario: conoscerla e saperla gestire


**PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI DELL'IRCCS BURLO GAROFOLD**

versione distribuita: **PROCEDURA** Pagina 1 di 17 12/03/2018  
 PRO DSN 0025\_DS

**PROCEDURA**

## Prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori dell'IRCCS Burlo Garofolo

VERSIONE DEFINITIVA

<b>Data redazione:</b>	12/03/2018
<b>Struttura emittente:</b>	Direzione Sanitaria
<b>Process owners:</b>	dott. Stefano Ruslan
<b>Gruppo di redazione:</b>	dr.ssa Adele Muggiare dott. Stefano Ruslan
<b>Pareri tecnici:</b>	Responsabile Ufficio Qualità: dr.ssa Elisabetta Ormelli Medica Competente: dr. ssa Maria Perugini RSPPA: dr.ssa Claudia Caron
<b>Pareri favorevoli:</b>	Direttore Generale, dr. Gianluigi Scannapieco Direttore Sanitario, dr.ssa Adele Muggiare Direttore Amministrativo, dr. Stefano Doricò
<b>Approvazione:</b>	Direttore Sanitario, dr.ssa Adele Muggiare
<b>Da rivedere entro:</b>	entro il 01/03/2023
<b>Modalità di diffusione:</b>	intranet aziendale
<b>Parole chiave:</b>	violenza operatori
<b>Norme e standard applicabili:</b>	raccomandazione n° 8, novembre 2007 del Ministero della Salute
<b>Obblighi di pubblicazione (Amministrazione Trasparente):</b>	"nessun obbligo di pubblicazione allo stato attuale"

## OBIETTIVI

La procedura ha lo scopo di:

- delineare la strategia di prevenzione e le modalità di gestione dei comportamenti aggressivi;
- individuare le misure organizzative, strutturali e individuali, che consentano la riduzione del rischio di comportamenti aggressivi e di atti di violenza;
- fornire al personale conoscenze e competenze per valutare e gestire tali atti;
- incoraggiare il personale a segnalare gli episodi subiti e a suggerirne le misure per la riduzione del rischio.

## CAMPO DI APPLICAZIONE

**DOVE =>** in tutte le strutture/servizi dell'Istituto, con priorità per le attività considerate a più alto rischio (aree di emergenza, servizi psichiatrici, area materno-infantile), nonché per quelle individuate a seguito dell'analisi dei rischi.

**A CHI =>** tutti gli operatori coinvolti in processi rivolti alla persona (dirigenza, comparto, assistente sociale, amministrativi), dipendenti e non.

**QUANDO =>** durante l'erogazione di prestazioni ed interventi socio-sanitari.

**Esclusioni:** Non comprende le denunce del singolo nei riguardi dell'Autorità Giudiziaria.

## MODALITA' DI ESECUZIONE

- L'operatore che dovesse subire o essere testimone di un qualsiasi atto di violenza nei propri confronti o nei confronti di altri operatori o utenti, o rilevare che una determinata situazione, logistica, organizzativa o strutturale, sia in grado di generare o favorire lo scatenarsi di tali atti, dovrà segnalarlo prontamente, anche in forma anonima, attraverso l'apposita scheda, distribuita presso tutti i reparti/servizi dell'Istituto e scaricabile da *INTRANET*.
- La scheda dovrà essere inviata, in busta chiusa, alla Direzione Sanitaria – Rischio Clinico o via mail ad: [audit@burlo.trieste.it](mailto:audit@burlo.trieste.it)
- Ogni scheda così pervenuta sarà presentata al ***Nucleo Ristretto del Gruppo di Lavoro***, che valuterà l'emergenza o meno della segnalazione.

Anche l'utenza o i visitatori esterni possono fare la segnalazione, attraverso lo sportello dell'URP.

Se il caso lo richiede, generalmente sarà il Medico di Guardia referente per il reparto/servizio in cui è successo l'episodio di violenza a richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine, mentre la denuncia di subita violenza sarà a carico della persona interessata all'episodio.

Appena possibile, il Medico di Guardia riferirà di un tanto alla Direzione Sanitaria (anche in pronta disponibilità).

Agli operatori vittima di violenza o traumatizzati per aver assistito ad un episodio di violenza, verrà assicurata la presa in carico nell'ambito della Sorveglianza Sanitaria per poterli indirizzare ai professionisti competenti. Infatti, oltre a lesioni fisiche, questi possono presentare 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.



## RESPONSABILITA'

### IL REFERENTE DELLA DIREZIONE SANITARIA – RISCHIO

**CLINICO**, convocherà il Medico Competente e l'RSPP (Nucleo Ristretto del Gruppo di Lavoro) entro il giorno lavorativo successivo;

**IL NUCLEO RISTRETTO DEL GRUPPO DI LAVORO** dovrà valutare la necessità o meno di attivare il Gruppo allargato entro sette (7) giorni lavorativi dal ricevimento della scheda;

**IL GRUPPO DI LAVORO**, che si riunisce trimestralmente o all'occorrenza in caso di emergenza, visionerà le schede pervenute nel periodo, al fine di valutarne la sussistenza del rischio e le eventuali misure da implementare per eliminare o contenere il rischio rilevato.

**IL GRUPPO DI LAVORO**, riguardo alle schede pervenute nel periodo, provvederà:

- *all'analisi delle situazioni lavorative;*
- *alla definizione ed implementazione di misure di prevenzione e controllo,*

secondo le seguenti modalità:

## ***Analisi delle situazioni lavorative***

Si dovranno individuare quei fattori di rischio, esistenti o potenziali, che aumentano la probabilità di occorrenza di episodi di violenza, attraverso i seguenti momenti:

- revisione degli episodi di violenza segnalati: frequenza e severità, fattori favorenti;
- conduzione di indagini *ad hoc* presso il personale: questionari e/o interviste;
- analisi delle condizioni operative e dell'organizzazione nei servizi considerati maggiormente a rischio: *audit*.

## ***Definizione ed implementazione di misure di prevenzione e controllo***

Una volta identificati i rischi attraverso l'analisi delle situazioni, il Gruppo di Lavoro definirà e proporrà al Direttore Generale le soluzioni logistico-organizzativo e/o tecnologiche necessarie a prevenire o controllare le situazioni di rischio identificate (anche in relazione alle risorse disponibili), quali ad esempio:

- Misure strutturali e tecnologiche
- Misure organizzative

## Misure di prevenzione di tipo strutturale:

- eliminare, per quanto possibile, oggetti o attrezzature che possono essere utilizzate come corpi contundenti o taglienti;
- dotare le postazioni a contatto con il pubblico di barriere fisiche;
- mantenere adeguati livelli di illuminazione artificiale nella struttura e nelle aree annesse (parcheggi, vie di transito esterne, ecc.) al fine di limitare il rischio di aggressioni;
- assicurare la presenza nei locali di telefoni e/o altri ausili per dare l'allarme in caso di bisogno.

## Misure di prevenzione di tipo organizzativo:

- adeguata formazione del personale;
- effettuazione di un'opportuna campagna informativa/formativa legata alla gestione dei pazienti e dei possibili conflitti;
- gestione dell'organizzazione del personale operante garantendo la presenza di un numero di lavoratori minimo;
- realizzazione di una procedura atta a chiamare le forze dell'ordine in caso di situazioni non gestibili dagli operatori.

## FORMAZIONE

Un'adeguata formazione deve poter mettere gli operatori in grado di saper riconoscere i rischi potenziali per la sicurezza e saper seguire le procedure idonee per proteggere se stessi ed i colleghi/utenti da atti di violenza.

Tutti gli operatori dovrebbero perlomeno conoscere il concetto di “precauzioni universali della violenza” (un esempio in allegato) in modo da poter intervenire nelle prime fasi del “ciclo dell'aggressione” e, quindi, evitare o mitigare gli episodi di violenza. Una formazione specifica dovrà essere condotta verso gli operatori di aree particolarmente a rischio di violenza.

**Gruppo di Lavoro:** gruppo operativo multidisciplinare intraaziendale, deputato a valutare le schede pervenute nel periodo, al fine di valutarne la sussistenza del rischio e le eventuali misure da implementare per eliminare o contenere il rischio rilevato.

Il gruppo deve prevedere almeno i seguenti componenti (o delegati):

- Il personale dell'Ufficio Rischio Clinico della Direzione Sanitaria;
- il Medico Competente;
- il Responsabile del SPPA;
- un Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS);
- l'Assistente Sociale;
- il Responsabile dell'URP;
- il Direttore della SC Professioni Sanitarie;
- il Direttore della SC Affari Generali e Legali;
- lo Psicologo del Lavoro, afferente all'SPPA.

## **Nucleo Ristretto del Gruppo di Lavoro:**

selezione di partecipanti al Gruppo di Lavoro, deputati alla prima valutazione di ogni scheda ricevuta, al fine di valutarne la sua eventuale emergenza.

Tali figure sono state identificate con:

- Il personale dell'Ufficio Rischio Clinico della DS;
- il Medico Competente;
- il Responsabile del SPPA.

# La violenza sugli operatori in ambito sanitario: conoscerla e saperla gestire



Allegato 1

Alla Direzione Sanitaria  
 - Rischio Clinico -

## SCHEDA SEGNALAZIONE EPISODIO DI VIOLENZA<sup>1</sup>

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

qualifica \_\_\_\_\_ in servizio presso \_\_\_\_\_

segnala che in data \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_ è stato/a vittima/testimone del seguente episodio di violenza:

AGGRESSIONE VERBALE	AGGRESSIONE FISICA
<input type="checkbox"/> Uso di espressioni verbali aggressive ( <i>tono elevato, insulti, altro...</i> ) <input type="checkbox"/> Impiego di gesti violenti ( <i>senza contatto fisico</i> ) <input type="checkbox"/> Minaccia	<input type="checkbox"/> Contatto: <input type="checkbox"/> spinta <input type="checkbox"/> schiaffo <input type="checkbox"/> pugno <input type="checkbox"/> calcio <input type="checkbox"/> altro... <input type="checkbox"/> Uso di corpo contundente come arma impropria <input type="checkbox"/> Altro _____
AGGRESSORE:	
<input type="checkbox"/> Paziente ricoverato <input type="checkbox"/> Paziente ambulatoriale <input type="checkbox"/> Paziente in Pronto Soccorso	<input type="checkbox"/> Parente/ visitatore <input type="checkbox"/> Dipendente dell'IRCCS Burlo Garofolo <input type="checkbox"/> Altro _____

BREVE DESCRIZIONE DELL'ACCADUTO (*luogo, tipo di aggressione, conseguenze riportate, eventuali persone contattate per aiuto, eventuale apertura d'infortunio, denuncia alle Autorità...*)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Al fatto erano presenti testimoni:  no,  sì,

nominativi \_\_\_\_\_

per contrastare il ripetersi di episodi simili, suggerisco: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Desidero essere contattato/a per un' eventuale forma d'aiuto  SÌ  NO

Data \_\_\_\_\_

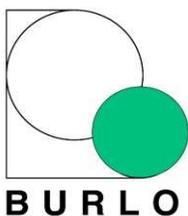
Firma \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Per "episodio di violenza" s'intende ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica sul posto di lavoro.



E gli altri che fanno ???





**Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico  
Materno-Infantile "Burlo Garofolo"**

Ospedale di alta specializzazione e di rilievo nazionale  
per la salute della donna e del bambino



**apriamo la discussione ....**