



**REGIONE TOSCANA - GIUNTA REGIONALE**  
**DIREZIONE DIRITTI DI CITTADINANZA E COESIONE SOCIALE**

**CODICE PROPOSTA N° 2018DG00000001071**

*Proponente*

STEFANIA SACCARDI

*Tipo Atto:* Atto di Giunta / Delibera

*Pubblicità / Pubblicazione:* Atto soggetto a pubblicazione su Banca Dati (PBD)

*Dirigente Responsabile:* Monica CALAMAI

*Estensore:* Monica CALAMAI

*Redattore:* SILVIA PRATESI

*Oggetto:* Azioni di prevenzione e contrasto atti di violenza a danno degli operatori sanitari.  
Indirizzi alle aziende sanitarie ed agli enti del SSR

*Indicazione Data Seduta:* 30-07-2018

*Riscontro di bilancio:* Non necessario

*Allegati n°:* 1

**ALLEGATI:**

<i>Denominazione</i>	<i>Pubblicazione</i>	<i>Tipo di trasmissione</i>	<i>Riferimento</i>
A	Si	Cartaceo+Digitale	Azioni di prevenzione e contrasto

## LA GIUNTA REGIONALE

Visto il D.Lgs. n.81 del 9 aprile 2008 che, nel ricordare che già il D.Lgs. n.626/94 indicava che il datore di lavoro è tenuto a valutare 'tutti' i rischi, sottolinea nello specifico alcuni rischi da valutare nei documenti di valutazione dei rischi tra i quali il rischio riguardante lo stress lavoro correlato;

Vista la Decisione GR n.13 del 25 giugno 2018 'Indirizzi per la realizzazione di un progetto di polizia di prossimità e di rafforzamento della sicurezza sul trasporto pubblico locale' con la quale si si approva il documento "Azioni di prevenzione e contrasto atti di violenza a danno degli operatori sanitari" e si stabilisce anche di porre in essere iniziative per impegnare le Aziende e gli enti del SSR ad adottare le necessarie azioni per prevenire e contrastare ogni forma di violenza verso gli operatori e/o utenti;

Vista la Raccomandazione n.8 nel novembre 2007 del Ministero della Salute e delle Politiche Sociali emanata, nell'ambito dei programmi nazionali correlati alla gestione del rischio, per prevenire i comportamenti aggressivi e la violenza a danno degli operatori sanitari, attraverso l'adozione di misure che consentono di ridurre, se non eliminare, le condizioni di rischio;

Vista l'Intesa ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n.131, tra il Governo, le Regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano del 20 marzo 2008, concernente la gestione del rischio clinico, concernente la gestione del rischio clinico e la sicurezza dei pazienti e delle cure, che ha previsto l'attivazione presso il Ministero dell'Osservatorio Nazionale sugli Eventi Sentinella attraverso il Sistema Informativo per il Monitoraggio degli Errori in Sanità (SIMES);

Visto il protocollo di monitoraggio degli eventi sentinella del luglio 2009 del Ministero della Salute e delle Politiche Sociali nel quale vengono identificate 16 categorie di eventi sentinella tra le quali gli 'atti di violenza a danno dell'operatore';

Vista la deliberazione del 15 marzo 2018 della Commissione nazionale per la Formazione presso l'Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari regionali con la quale all'art.1 viene indicata come tematica di interesse nazionale la 'gestione delle situazioni che generano violenza nei confronti dell'operatore sanitario;

Visto il recente insediamento, presso il Ministero della Salute, dell'Osservatorio permanente per la garanzia della sicurezza e per la prevenzione degli episodi di violenza ai danni di tutti gli operatori sanitari con il compito di raccogliere dati, di fare proposte per la prevenzione, per nuove norme di legge, per misure amministrative e organizzative;

Vista la nota del Ministero della Salute del 26 marzo 2018 con la quale viene ribadita la necessità di assicurare la massima adesione da parte delle Regioni e delle aziende sanitarie al monitoraggio AGENAS per l'implementazione della raccomandazione n.8 del novembre 2007;

Preso atto che la sicurezza del personale sanitario rispetto al rischio di aggressione è diventata negli ultimi anni una tematica rilevante tanto che studi recenti hanno mostrato che gli episodi di violenza contro il personale sanitario sono notevolmente aumentati e che questo fenomeno è stato in parte determinato da un cambiamento di atteggiamento culturale nei confronti dello staff sanitario, da un abbassamento delle condizioni socio economico-culturali dell'utenza, oltreché dall'informazione dei mass media su episodi critici, che frequentemente sottolinea situazioni di presunta cattiva sanità, senza che venga fatto emergere al contempo il lavoro efficace e competente della maggioranza degli operatori sanitari;

Considerato che oltre ai rischi lavorativi tradizionalmente affrontati nelle strutture sanitarie

emergono sempre più quelli legati a particolari situazioni dovute all'esposizione ad aggressioni del personale sanitario da parte degli utenti che possono pregiudicare la salute dell'operatore, creando occasioni di forte stress da cui possono derivare patologie tra cui il disturbo post-traumatico da stress e/o il burn out;

Atteso che gli episodi di violenza contro operatori sanitari sono considerati eventi sentinella in quanto segnali della presenza di situazioni di rischio o di vulnerabilità che richiedono l'adozione di opportune misure di prevenzione e protezione dei lavoratori;

Preso altresì atto che la Regione, nell'ottica di promozione della sicurezza integrata, attua i propri interventi in collaborazione con gli organi dello Stato e la loro rappresentanza;

Valutato necessario intraprendere azioni utili al fine di promuovere maggiori livelli di sicurezza nelle strutture sanitarie per quanto concerne i fenomeni di aggressioni agli operatori sanitari ed agli utenti, tali da assicurare un percorso efficace di prevenzione e contrasto degli atti di violenza a danno dei lavoratori del SSR, quale obiettivo primario del loro diritto di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;

Ritenuto quindi di dover fornire alle Aziende sanitarie e agli enti del SSR indicazioni uniformi ed omogenee in merito alle attività da avviare al proprio interno per assicurare un efficace contrasto agli atti di violenza, con riguardo ai seguenti ambiti:

- Promozione della cultura della prevenzione degli atti di violenza
- Analisi del contesto lavorativo
- Definizione ed implementazione di misure di prevenzione e contrasto agli atti di violenza
- Formazione del personale
- Monitoraggio degli eventi sentinella;

Ritenuto pertanto opportuno approvare la scheda di monitoraggio e autovalutazione in merito alle azioni di prevenzione e contrasto agli atti di violenza a danno degli operatori sanitari, che si allega al presente atto sub lettera "A" di cui costituisce parte integrale e sostanziale;

Ritenuto necessario impegnare le Aziende e gli enti del SSR ad attivare, ove non esistenti, servizi adeguati di vigilanza nei Pronto soccorso regionali e nelle ulteriori aree a maggior rischio di aggressione al fine di prevenire e contrastare ogni forma di violenza verso gli operatori e/o utenti;

Ritenuto inoltre opportuno attivare specifiche azioni di livello regionale, tramite il settore competente in materia di Sicurezza nei Luoghi di lavoro della Direzione Diritti di cittadinanza e coesione sociale, al fine di assicurare maggiori livelli di sicurezza nelle strutture sanitarie per quanto concerne i fenomeni di aggressioni agli operatori sanitari ed agli utenti, in particolare:

- la realizzazione di un sistema di monitoraggio sull'andamento del fenomeno a livello regionale mediante il flusso ministeriale SIMES e ulteriori flussi informativi disponibili o attivabili a tal scopo, compresa la rilevazione dell'attuazione delle misure di prevenzione e contrasto utilizzando la scheda di autovalutazione riportata in appendice, che ricomprende gli items della griglia AGENAS di monitoraggio della raccomandazione n.8/2007, ed elaborare un report trimestrale;
- l'elaborazione di documenti tecnici di indirizzo rivolti alle aziende sanitarie ed altri enti del SSR per la promozione di adeguate misure di prevenzione e contrasto agli episodi di violenza a carico degli operatori sanitari;
- l'attivazione di iniziative di formazione e aggiornamento rivolte al management e agli operatori delle strutture del SSR, la cui articolazione sarà prevista all'interno dei Piani formativi regionali annuali del Laboratorio Regionale per la Formazione Sanitaria (Formas), soggetto deputato a realizzare i percorsi formativi di livello regionale così come previsto dalla DGR 538/2006 e dalla DGR 643/2008;;
- l'elaborazione di campagne di comunicazione volte a sensibilizzare l'opinione pubblica sul fenomeno;

Preso atto che il presente provvedimento non comporta alcun impegno di spesa;

A VOTI UNANIMI

**DELIBERA**

1. di approvare la scheda di monitoraggio e autovalutazione in merito alle azioni di prevenzione e contrasto agli atti di violenza a danno degli operatori sanitari, che si allega al presente atto sub lettera "A" di cui costituisce parte integrale e sostanziale;

2. di impegnare le Aziende e gli enti del SSR ad attivare, ove non esistenti, servizi adeguati di vigilanza nei Pronto soccorso regionali e nelle ulteriori aree a maggior rischio di aggressione al fine di prevenire e contrastare ogni forma di violenza verso gli operatori e/o utenti;

3. di attivare specifiche azioni di livello regionale, tramite il settore competente in materia di Sicurezza nei Luoghi di lavoro della Direzione Diritti di cittadinanza e coesione sociale, al fine di assicurare maggiori livelli di sicurezza nelle strutture sanitarie per quanto concerne i fenomeni di aggressioni agli operatori sanitari ed agli utenti, in particolare:

- la realizzazione di un sistema di monitoraggio sull'andamento del fenomeno a livello regionale mediante il flusso ministeriale SIMES e ulteriori flussi informativi disponibili o attivabili a tal scopo, compresa la rilevazione dell'attuazione delle misure di prevenzione e contrasto utilizzando la scheda di cui all'allegato "A", che ricomprende gli items della griglia AGENAS di monitoraggio della raccomandazione n.8/2007, ed elaborare un report trimestrale;
- l'elaborazione di documenti tecnici di indirizzo rivolti alle aziende sanitarie ed altri enti del SSR per la promozione di adeguate misure di prevenzione e contrasto agli episodi di violenza a carico degli operatori sanitari;
- l'attivazione di iniziative di formazione e aggiornamento rivolte al management e agli operatori delle strutture del SSR, la cui articolazione sarà prevista all'interno dei Piani formativi regionali annuali del Laboratorio Regionale per la Formazione Sanitaria (Formas), soggetto deputato a realizzare i percorsi formativi di livello regionale così come previsto dalla DGR 538/2006 e dalla DGR 643/2008;
- l'elaborazione di campagne di comunicazione volte a sensibilizzare l'opinione pubblica sul fenomeno;

di dare altresì atto che il presente provvedimento non comporta alcun impegno di spesa.

Il presente atto è pubblicato integralmente sulla banca dati degli atti amministrativi della Giunta Regionale ai sensi dell'art.18 della L.R. 23/2007.

SEGRETERIA DELLA GIUNTA  
IL DIRETTORE GENERALE  
ANTONIO DAVIDE BARRETTA

IL DIRETTORE  
MONICA CALAMAI

## **Allegato A**

L'attivazione delle misure preventive e protettive per gli atti di violenza ai danni degli operatori sanitari deve essere accompagnata da procedure di vigilanza e di monitoraggio che consentano l'aggiornamento in progress del processo di valutazione, in modo da rendere la stima del rischio il più possibile dinamica e contestualizzata alla realtà lavorativa presa in esame.

A livello regionale è prevista la realizzazione di specifiche azioni, tramite il settore competente in materia di Sicurezza nei Luoghi di lavoro della Direzione Diritti di cittadinanza e coesione sociale, al fine di assicurare maggiori livelli di sicurezza nelle strutture sanitarie per quanto concerne i fenomeni di aggressioni agli operatori sanitari ed agli utenti.

In particolare verrà realizzato un sistema di monitoraggio sull'andamento del fenomeno a livello regionale mediante il flusso ministeriale SIMES e ulteriori flussi informativi disponibili o attivabili a tal scopo, compresa la rilevazione dell'attuazione delle misure di prevenzione e contrasto utilizzando la seguente scheda di autovalutazione, che ricomprende gli items della griglia AGENAS di monitoraggio della raccomandazione n.8/2007.

**SCHEDA DI RILEVAZIONE AZIONI DI PREVENZIONE E CONTRASTO ATTI DI VIOLENZA A DANNO OPERATORI SANITARI**

**AZIENDA** \_\_\_\_\_

**Sezione 1: Gestione della prevenzione degli atti di violenza**

1 E' stato predisposto un documento attuativo della raccomandazione n°8 novembre 2007 del Ministero della salute per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari

SI  NO

1.1 Se sì, in quale percentuale è attuato? \_\_\_\_\_  
Se sì, in quale modalità è stato divulgato ai lavoratori, agli utenti e ai visitatori? \_\_\_\_\_

1.2 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1.3 Se no, quali motivi hanno ostacolato la redazione e/o la realizzazione?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2 Sono in essere procedure per facilitare la segnalazione da parte del personale degli episodi subiti?

SI  NO

2.1 Se sì, esiste un soggetto/riferimento aziendale per l'analisi delle segnalazioni? SI  NO

2.2 Se sì alla domanda 2.2, quale figura è \_\_\_\_\_

2.3 Se sì, specificare: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3 Sono state attuate azioni per il coinvolgimento del management e del personale a maggior rischio?

SI  NO

3.1 Se sì, specificare: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4 Viene effettuata l'analisi periodica dei dati relativi agli episodi di violenza verificatisi nei diversi contesti aziendali?

SI  NO

Se sì, specificare la frequenza dei report prodotti ed i destinatari:

4.1 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4.2 Se sì al punto 5, i report contengono una analisi delle lesioni subite dagli

operatori sanitari a seguito di episodi di violenza?

SI  NO

4.3 Se sì al punto 5, i report contengono una analisi delle segnalazioni relative a comportamenti aggressivi o a minacce verbali subite nel corso dell'attività lavorativa?

SI  NO

4.4 Se sì al punto 5, le fonti dei dati utilizzate sono (barrare):

- Segnalazioni Autorità Giudiziaria e Forze di Polizia
- Incident reporting
- Segnalazione eventi sentinella
- Denunce di infortunio INAIL
- Referti PS
- Indagini ad hoc
- Sopralluoghi
- Altro, specificare: \_\_\_\_\_

5

E' stata realizzata l'analisi delle situazioni operative, al fine della identificazione di quelle a maggiore vulnerabilità in relazione alla probabilità di occorrenza di episodi di violenza?

SI  NO

5.1 Se sì, prendendo a riferimento l'ultimo triennio, quali sono le aree/professionalità più coinvolte?

Area/professione	Numero Aggressioni verbali	Numero Aggressioni fisiche
Pronto Soccorso		
Ser.D.		
Area Materno Infantile		
Area Psichiatria		
Area C.U.P.		
Altro (specificare):		
Medici		
Infermieri		
OSS		
Amministrativi		
Assistenti sociali/educatori		
Altro (specificare):		

6

E' stato costituito un gruppo di lavoro specifico al fine di individuare e favorire l'implementazione del programma aziendale di prevenzione a contrasto specifico al fine di individuare e favorire l'implementazione agli atti di violenza a danno degli operatori?

SI  NO

6.1 Se sì, indicarne la composizione ed i ruoli coinvolti: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6.2 Se no, quale soggetto interviene per valutare e proporre correttivi?

\_\_\_\_\_

7 E' presente una sezione specifica del Documento della Valutazione del Rischio (DVR) che contiene l'analisi e la stima del rischio violenze e aggressioni nel comparto sanitario?

SI  NO

8 Sono state formalizzate le misure di prevenzione e protezione da adottare?

SI  NO

8.1 Se sì, specificare: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

## Sezione 2: Misure tecniche/organizzative adottate

---

### Sezione 2.a: Misure Strutturali e tecnologiche

---

9 Viene effettuata la valutazione dei progetti di nuova costruzione o di modifica delle strutture esistenti in funzione della eliminazione/riduzione rischi connessi alla violenza ?

SI  NO

10 Sono stati installati impianti di allarme o altri dispositivi di sicurezza (pulsanti antipanico, allarmi portatili, telefoni cellulari, ponti radio) ?

SI  NO

10.1 Se sì, specificare: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



11 Sono stati installati impianto video a circuito chiuso, con registrazione sulle 24 ore, nelle aree valutate ad elevato rischio?  
SI  NO

11.1 Se sì, in quali aree particolare?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12 Disponibilità di un sistema di pronto intervento in caso in cui l'allarme venga innescato?  
SI  NO

12.1 Se sì, specificare chi assicura l'intervento: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

13 È stata valutata la necessità di metal-detector fissi o portatili atti a rilevare la presenza di armi metalliche?  
SI  NO

13.1 Se sì, in quali aree in particolare?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

13.2 Se sì, di cosa si tratta? (barrare):  
Monitor informativi sulle attese   
Desk informativi   
Distributori automatici di vivande   
Aumento confortevolezza attesa (sedie comode, spazi per bambini ecc.)   
Stanze dotate dei necessari dispositivi di sicurezza nel caso di pazienti in stato di fermo, sotto effetto di alcol e droga   
Aree di colloquio o di trattamento per i pazienti a rischio di crisi dotate di arredo idoneo ad eliminare oggetti che possono essere usati come arma   
Altro, specificare: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

15 Presenza di sistemi di illuminazione idonei e sufficienti sia all'interno delle strutture a maggior rischio che negli spazi esterni  
SI  NO

15.1 Se sì, specificare: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

### Sezione 2.b: Misure organizzative

---

16 È stato regolamentato l'ingresso delle aree ritenute a maggior rischio?  
SI  NO

Se sì, specificare: \_\_\_\_\_

16.1 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

17 È stato costituito un team addestrato a gestire situazioni critiche e a controllare pazienti aggressivi?  
SI  NO

Se sì, specificare: \_\_\_\_\_

17.1 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

18 Sono state intraprese iniziative per il coordinamento con le Forze di Polizia o altri soggetti per identificare le strategie atte ad eliminare o attenuare la violenza nei servizi sanitari?  
SI  NO

19 È stato previsto un sistema di interventi di sostegno agli operatori vittima di violenza?  
SI  NO

Se sì, specificare: \_\_\_\_\_

19.1 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

20 Sono state realizzare iniziative formative per il personale?  
SI  NO

Se sì, specificare: \_\_\_\_\_

19.1 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

21 È stato strutturato un sistema di sistema di monitoraggio delle azioni  
SI  NO

Se sì, specificare: \_\_\_\_\_

21.1 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

22 È presente un servizio di vigilantes?  
SI  NO

22.1 Se sì, indicare il numero totale di personale del servizio di vigilanza in dotazione, tipologia di contratto e durata del contratto

Numero	Contratto	Durata
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

22.2 Se sì al punto 22, qual'è la relativa copertura oraria giornaliera e settimanale?

\_\_\_\_\_ h/24h      \_\_\_\_\_ gg/7g

22.3 Se sì al punto 22, presso quale/i servizi il servizio vigilantes staziona stabilmente o, comunque, per la maggior parte del tempo?

---

---

---