

PROCEDURA

PREVENZIONE, CONTENIMENTO E GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEI LAVORATORI DELLA ASL BA

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 1 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

Gruppo di lavoro

Dr.ssa Antonella Caputo, Dirigente medico UOC SPPA
 Dr.ssa Marica Farina, CPS Tecnico della prevenzione UOC SPPA
 Dr.ssa Lucia Scalandra, CPS Tecnico della prevenzione UOC SPPA
 Dr.ssa Eugenia Vernole, Direttore medico FF UOC DDP Sud Barese
 Dr.ssa Silvia Trotta, Dirigente medico UOC Medicina Forense
 Dr.ssa Ilaria Santoiemma, Dirigente medico UOC Medicina Forense
 Dr.ssa Valeria Bruno, Dirigente medico UOC Medicina Forense
 Dr.ssa Crescenza Abbinante, Dirigente medico UOC Medicina Forense
 Dr.ssa Lorenza Maiellaro, CPS infermiere UOC Medicina Forense
 Dr. Mirko Leonardelli, medico in formazione specialistica in Medicina Legale
 Dr. Giuseppe Valente, medico in formazione specialistica in Igiene e Medicina Preventiva
 Dr. Alessandro Guaccero, Dirigente medico D.M. P.O. San Paolo
 Dr.ssa Maria Saveria Fusano, CPS infermiere D.M. P.O. San Paolo
 Dr.ssa Annalisa Altomare, Direttore medico D.M. P.O. Perinei
 Dr.ssa Annelisa Pappalettera, Dirigente medico UOC Medicina del Lavoro, Sorveglianza Sanitaria
 Dr. Eric Alexander Tantimonaco, Dirigente medico UOC Medicina del Lavoro, Sorveglianza Sanitaria
 Dr. Francesco Anelli, Dirigente medico CSM Santeramo
 Dr.ssa Patrizia Barile, Dirigente medico SPDC P.O. Perinei
 Dr. Francesco Nettis, CPS infermiere CSM Santeramo
 Dr. Riccardo Noya, Dirigente medico Medicina d'Accettazione e d'Urgenza P.O. San Paolo
 Dr. Angelomichele Lasorella, Dirigente medico Medicina d'Accettazione e d'Urgenza P.O. Di Venere
 Dr. Francesco Manzo, CPS educatore Ser.D. Bari
 Dr. Domenico Milella, Direttore Dipartimento Anestesia e Rianimazione
 Dr.ssa Raffaella Resta, Dirigente medico UOC Anestesia e Rianimazione P.O. San Paolo
 Dr. Vincenzo Caiaffa, Direttore Dipartimento Ortopedia e Traumatologia

Verifica: Dr. Fulvio I.M. Fucilli, Direttore UOC Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale

Approvazione: Dr. Vincenzo Defilippis, Direttore Dipartimento Sicurezza e Qualità

Ratifica: Dr. Antonio Sanguedolce, Direttore Generale ASL Bari

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 2 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	4
2	SCOPO E OBIETTIVI.....	4
3	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	5
4	LISTA DI DISTRIBUZIONE.....	5
5	DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI.....	5
6	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	7
6.1	PREVENZIONE.....	8
6.1.1	Individuazione dei possibili fattori di rischio.....	8
6.1.2	Analisi del rischio e definizione dei livelli di esposizione al rischio.....	8
6.1.3	Elaborazione di misure di prevenzione e protezione.....	9
6.1.4	Misure di prevenzione e protezione attuabili a livello dei singoli contesti lavorativi e dal lavoratore (art. 20 D.lgs. 81/08).....	11
6.2	CONTENIMENTO.....	12
6.3	GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA.....	13
7	ANALISI DELL'EVENTO.....	15
8	INDICATORI DI MONITORAGGIO.....	16
9	BIBLIOGRAFIA.....	17
10	ALLEGATO 1: URP - MODULO RECLAMI/SEGNALAZIONI/ELOGI.....	19
11	ALLEGATO 2: SCHEDA DI SEGNALAZIONE AGGRESSIONI.....	20

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 3 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

1 PREMESSA

Tutti i lavoratori¹ dell'ASL BA durante la loro attività possono essere esposti al rischio di subire atti di violenza da parte dei pazienti o loro familiari, dai "caregiver", dai visitatori o da altri lavoratori.

In ambito sanitario è stata posta grande attenzione sugli episodi di violenza² a danno degli operatori sanitari, tanto che già nel 2002 l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha riconosciuto le aggressioni sul luogo di lavoro come un problema di Salute Pubblica.

In Italia il primo atto di livello governativo, in cui si prende coscienza degli episodi di violenza, verbale e/o fisica, a danno degli operatori sanitari e in cui si danno indicazioni metodologiche ed operative per affrontare il problema, è stato la Raccomandazione Ministeriale N. 8, "Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari", emanata nel 2007 dal Ministero della Salute, che riconosce gli atti di violenza a danno di operatori sanitari come **evento sentinella (evento sentinella n.12)**.

L'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bari nel 2015 ha elaborato una procedura di implementazione della Raccomandazione Ministeriale n. 8 per la prevenzione ed il contenimento degli atti di aggressione nei confronti degli operatori sanitari, con lo scopo di dare ai lavoratori uno strumento efficace per ridurre il rischio di subire una aggressione ovvero per poter affrontare l'evento aggressione nella maniera più idonea.

La presente procedura aggiorna il documento preesistente ed estende la lista di distribuzione a tutti i lavoratori della ASL BA.

2 SCOPO E OBIETTIVI

Scopo della procedura aziendale è quello di promuovere la sicurezza dei lavoratori attraverso l'omogeneità dei comportamenti degli stessi, in tutti i setting della ASL Bari.

In particolare, gli obiettivi della procedura sono:

¹ Definizione da D.lgs 81/08, art. 2 comma 1°: "Lavoratore": persona che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolge un'attività lavorativa nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro pubblico o privato, con o senza retribuzione, anche al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione, esclusi gli addetti ai servizi domestici e familiari.

² Violenza sul posto di lavoro: vd. paragrafo "Definizioni".

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 4 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

- definire le misure da adottare per prevenire il rischio di aggressione;
- fornire ai lavoratori afferenti alla ASL BA strategie di contenimento dell'aggressione;
- fornire istruzioni operative per la gestione degli atti di aggressione.

3 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura è rivolta a tutti i lavoratori della ASL BA, in qualsiasi setting di lavoro (sanitario e non) all'interno di tutte le Strutture dell'ASL BA.

4 LISTA DI DISTRIBUZIONE

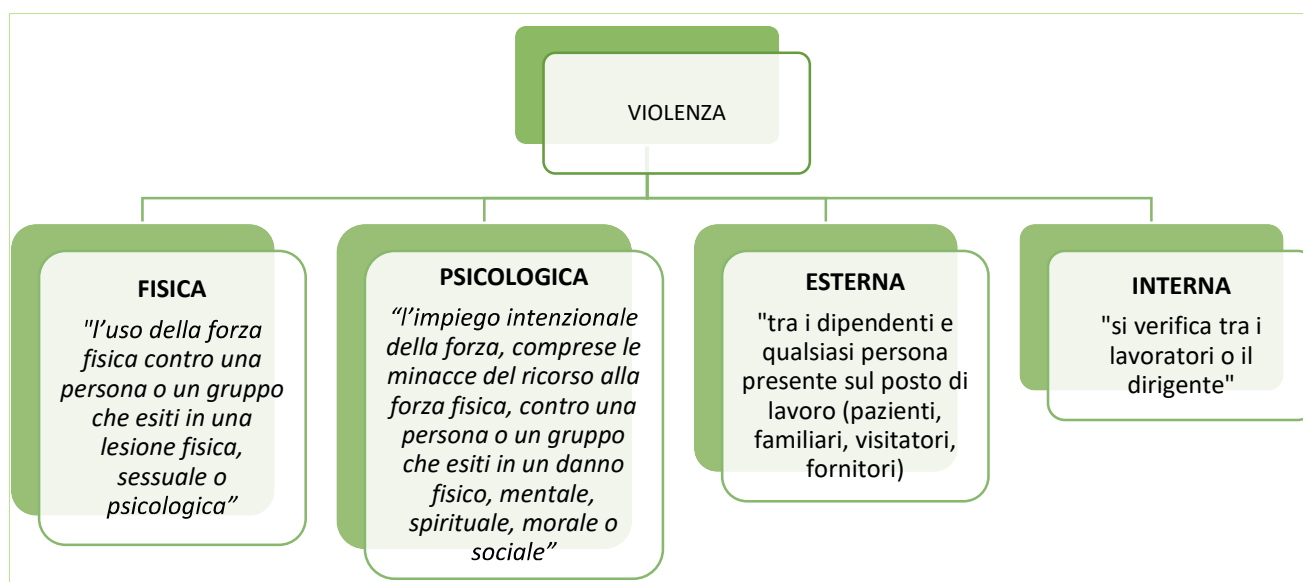
La presente procedura è indirizzata a tutti i lavoratori - sanitari e non - della ASL Bari.

5 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

- **AGGRESSIONE:** azione violenta di una o più persone nei confronti di altre persone, che può racchiudere gli elementi costitutivi di diverse figure di reato, a seconda del modo o dei mezzi con cui viene esercitata, dell'evento verificatosi o del fine cui è diretta (omicidio, lesioni personali, percosse, violenza privata, rapina, minacce, ecc.).
- **DEFUSING:** intervento breve organizzato attraverso colloqui di gruppo, che si tiene su soggetti che hanno subito un evento drammatico o traumatico.
- **DELEGATO DEL DATORE DI LAVORO:** colui al quale vengono trasferiti gli obblighi e i poteri in materia di prevenzione da parte del datore di lavoro.
- **EVENTO AVVERSO:** evento inatteso correlato al processo assistenziale che comporta un danno al paziente, non intenzionale e indesiderabile.
- **EVENTO SENTINELLA:** evento avverso di particolare gravità, potenzialmente evitabile, che può comportare morte o grave danno al paziente e che determina una perdita di fiducia dei cittadini nei confronti del Servizio Sanitario Nazionale. Per la sua gravità, è sufficiente che si verifichi una sola volta perché da parte dell'organizzazione si renda opportuna: a) un'indagine immediata per accertare quali fattori eliminabili o riducibili lo abbiamo causato o vi abbiano contribuito; b) l'individuazione e l'implementazione di adeguate misure correttive.

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 5 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

- **MINACCE:** espressione del proposito di arrecare danno; includono le minacce verbali, gli atteggiamenti corporali minacciosi e le minacce scritte.
- **VIOLENZA:** forma di comportamento o azione negativa nelle relazioni tra due o più persone caratterizzata da aggressività, che a volte è ripetuta e talvolta inaspettata.
 - **Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS):** l'utilizzo intenzionale della forza fisica o del potere, minacciato o reale, contro sé stessi, un'altra persona, o contro un gruppo o una comunità, che determini o che abbia un elevato grado di probabilità di determinare lesioni, morte, danno psicologico, cattivo sviluppo o privazione;
 - **International Labour Organization (ILO):** distingue il fenomeno della violenza in quattro tipologie, come illustrato in Figura 1:



- **VIOLENZA FISICA:** uso della forza fisica contro un'altra persona o gruppo che si traduce in danno fisico, sessuale o psicologico; comprende percosse, calci, schiaffi, spintoni, morsi, pizzichi, ecc.
- **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 SUL LUOGO DI LAVORO:**

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 6 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

- **National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH)**: ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro.
- **Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) e International Labour Organization (ILO)**: 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.

CSM	Centro Di Salute Mentale
DVR	Documento di Valutazione dei Rischi
F.O.	Forze dell'Ordine
MC	Medico Competente
PO	Presidio Ospedaliero
PS	Pronto Soccorso
RLS	Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
RSPP	Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione
Ser.D	Servizi per le Dipendenze patologiche
SIMES	Sistema Informativo per il Monitoraggio degli Errori in Sanità
SPPA	Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale
UO	Unità Operativa
UOC	Unità Operativa Complessa
URP	Ufficio Relazioni col Pubblico
UUOO	Unità Operative

6 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Per il perseguimento di ciascuno degli obiettivi indicati, si definiscono le seguenti attività:

1. Prevenzione:

- 1.1 Individuazione dei possibili fattori di rischio;
- 1.2 Analisi del rischio e definizione dei livelli di esposizione al rischio;
- 1.3 Elaborazione di misure di prevenzione e protezione;

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 7 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

2. **Contenimento**, tramite diffusione di conoscenze e competenze per valutare, prevenire e gestire gli eventi di aggressione;
3. **Gestione degli atti di violenza** tramite segnalazione dell'evento, eventuale attivazione delle Forze dell'Ordine (F.O.) e presa in carico del lavoratore aggredito.

6.1 PREVENZIONE

6.1.1 Individuazione dei possibili fattori di rischio

Su mandato del Datore di Lavoro, il **Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale (SPPA) di intesa con il Medico Competente (MC)**, individua i possibili fattori di rischio di ciascun contesto lavorativo valutando:

- gli ambienti di lavoro;
- il contesto organizzativo;
- la tipologia di utenza;
- le attività e le prestazioni erogate.

Tali valutazioni sono svolte mediante:

- sopralluoghi;
- check-list;
- audit multidisciplinari;
- analisi puntuale degli episodi di aggressione segnalati dai lavoratori, quando presenti.

6.1.2 Analisi del rischio e definizione dei livelli di esposizione al rischio

All'esito delle valutazioni effettuate, **il SPPA**:

- redige, per conto del Datore di Lavoro, il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR);
- definisce, per ciascun fattore di rischio individuato, il relativo livello di rischio;
- condivide la bozza del DVR con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e con il medico competente.

Il RLS e il medico competente:

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 8 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

- recepiscono la bozza del DVR;
- inviano eventuali osservazioni al SPPA.

Il SPPA:

- riceve le osservazioni da RLS e MC, integra/modifica il DVR, lo firma e lo invia alla firma del Datore di Lavoro e del MC che ha collaborato alla stesura;
- invia il DVR firmato ai Delegati del Datore di Lavoro (il DVR relativo alle strutture di competenza) ai fini della custodia prevista dall'art.29 comma 4 del D.lgs. 81/08 e s.m.i., presso "l'unità produttiva" alla quale si riferisce la valutazione dei rischi.

6.1.3 Elaborazione di misure di prevenzione e protezione

Nell'ambito delle misure di prevenzione e protezione da adottare per il contenimento del rischio di aggressione si possono distinguere:

- misure a carico del SPPA;
- misure indicate dal Direttore/Responsabile di ciascun Servizio.

6.1.3.1 Misure di prevenzione e protezione indicate dal SPPA

Sulla scorta di quanto emerso dal DVR, dalle criticità/non conformità rilevate in ciascun contesto lavorativo, il **SPPA**:

- definisce le azioni di miglioramento da attuare, che possono essere di natura:
 - tecnologica;
 - strutturale;
 - organizzativa;
- stila una relazione tecnica indicando le criticità/non conformità rilevate in fase di analisi dei rischi, unitamente alle azioni da porre in essere per la "riduzione a conformità";
- trasmette la relazione alle aree di competenza per l'attuazione delle azioni da intraprendere,

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 9 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

6.1.3.2 Misure di prevenzione e protezione indicate dal Direttore/Responsabile di ciascun servizio (Distretti, UU.OO., ambulatori, Ser.D., CSM, uffici, ecc.)

Il **Direttore/Responsabile di ciascun servizio** promuove la sicurezza attraverso l'attuazione di molteplici misure organizzative:

- qualora gli spazi lo consentano, adibire a sale visita/colloqui e ad infermerie le stanze munite di doppio accesso, che consentono l'uscita verso luoghi sicuri, in modo tale da consentire al lavoratore di abbandonare rapidamente l'ambiente in caso di emergenza, ovvero disporre gli arredi nelle sale visita in modo da lasciare libero un passaggio che consenta all'operatore di raggiungere rapidamente l'uscita, come illustrato in Fig. 1;

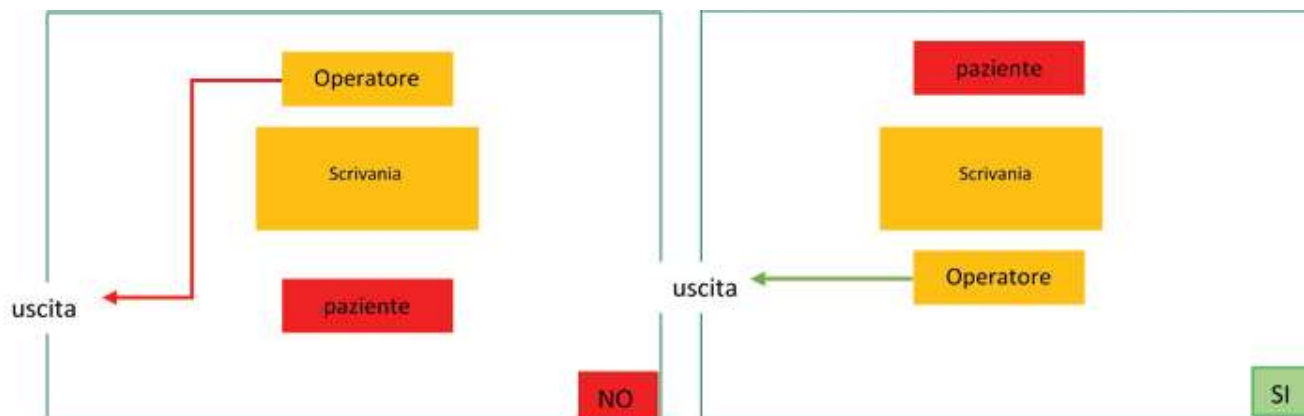


Figura 1 Posizionamento degli arredi

- limitare la presenza di arredi e suppellettili che possono essere utilizzati come arma;
- segnalare all'area tecnica, direttamente o tramite il preposto della sicurezza, eventuali malfunzionamenti delle serrature di porte e finestre, nonché di telefoni, citofoni e videocitofoni;
- dispone che nel punto di accesso/accettazione/reception del proprio Servizio sia reso disponibile il modulo reclami/segnalazioni/elogi dell'URP da proporre all'utenza (**Fig. 2, Allegato 1**);

Modulo reclami/segnalazioni/elogi dell'URP

https://www.sanita.puglia.it/documents/25619/124287/URP_MODULO_SEGNALAZIONI_ELOGI_agg_mod.pdf/c390e4e1-5dac-43a1-af9d-92ff0e85bd0c

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 10 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev 01 Dicembre 2023



Figura 2

- condivide, attraverso lo strumento del briefing, la procedura, incoraggiandone la lettura, la fruizione e le eventuali attività conseguenti;
- incoraggia il personale a comunicare ogni forma di violenza subita sul posto di lavoro, sia nel contesto lavorativo, sia tramite apposita modulistica (**Allegato 2**), che deve essere facilmente accessibile.

6.1.4 Misure di prevenzione e protezione attuabili a livello dei singoli contesti lavorativi e dal lavoratore (art. 20 D.lgs. 81/08)

Nell'ambito delle misure di prevenzione del rischio di aggressione, ve ne sono molteplici che possono essere agevolmente adottate a livello del singolo contesto lavorativo (misure logistico-organizzative) e dal singolo lavoratore (misure comportamentali).

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 11 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

Misure logistico-organizzative

In ciascun contesto lavorativo, **tutto il personale** afferente deve concorrere all'adozione delle seguenti misure:

- eliminare, per quanto possibile, oggetti o attrezzature che possono essere utilizzate come corpi contundenti o taglienti (ad es. forbici, tagliacarte, ecc.);
- segnalare al preposto della sicurezza o al Dirigente del proprio Servizio eventuali malfunzionamenti delle serrature di porte e finestre, nonché di telefoni, citofoni e videocitofoni, affinché possano essere messe in atto le azioni conseguenti.

Misure comportamentali

Ciascun lavoratore, al fine di prevenire gli atti di aggressione, deve:

- indossare sempre la divisa, qualora prevista;
- rimuovere dal proprio vestiario tutto ciò che potrebbe essere utilizzato come arma impropria (monili, cravatte, cinture);
- rimuovere dalle tasche oggetti appuntiti.

Gli **operatori sanitari e socio-sanitari** devono indossare sempre la divisa e/o il camice forniti dalla ASL BA.

Il comportamento di ciascun lavoratore dovrà essere contraddistinto da decoro, linguaggio appropriato, atteggiamento accogliente nei confronti dell'utenza.

6.2 CONTENIMENTO

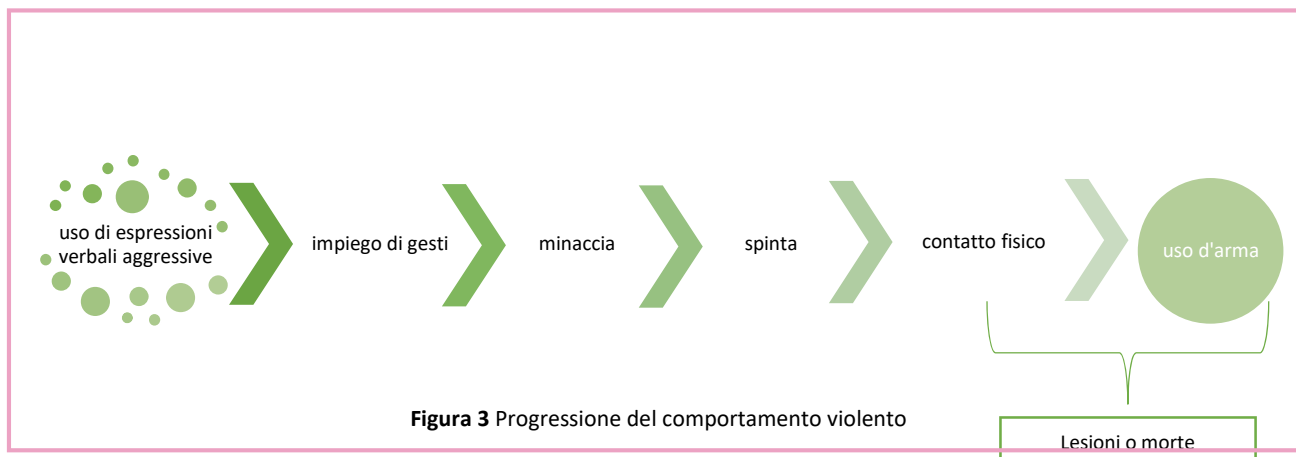
Qualora, nonostante le misure preventive messe in atto, il lavoratore si trovi in una situazione di potenziale pericolo di aggressione, vi sono alcune strategie che possono essere messe in atto per fare in modo che l'evento aggressione non si concretizzi. Il contenimento degli atti di violenza si basa su:

- riconoscimento dei segnali che possono precedere comportamenti aggressivi (**Fig. 3**);
- adozione di strategie comportamentali;

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 12 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

- utilizzo di tecniche di de-escalation.

Al fine di istruire tutti i lavoratori sulle possibili strategie da mettere in atto e sulle modalità di applicazione delle stesse, **il SPPA** organizza corsi di formazione aziendale, in qualità di responsabile scientifico.



6.3 GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA

Allorquando, nonostante le misure preventive adottate e l'utilizzo appropriato delle tecniche di de-escalation, si verifichi l'evento aggressione, si dovrà procedere con:

- **segnalazione dell'evento.** La segnalazione di ogni evento violento, indipendentemente dalla natura e gravità del danno occorso, va sempre effettuata, per le seguenti finalità:
 - corretta gestione aziendale in termini di sicurezza come da D.lgs. 81/08 smi;
 - aggiornamento del Registro Aggressioni e/o infortuni;
 - alimentazione del flusso SIMES.

La compilazione della scheda di segnalazione è uno strumento importante per l'adozione di ulteriori e specifiche misure di prevenzione e gestione a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori della ASL BA;

- **eventuale attivazione delle Forze dell'Ordine (F.O.);**
- **presa in carico del lavoratore aggredito.**

Si illustra di seguito l'iter da seguire in caso di aggressione sul luogo di lavoro.

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 13 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

Il **lavoratore che subisce aggressione verbale e/o fisica** sul posto di lavoro deve:

1. dare immediata comunicazione al Direttore del proprio Servizio;
2. se necessario, recarsi autonomamente o accompagnato al Pronto Soccorso, specificando che trattasi di una aggressione subita durante l'orario di lavoro;
3. se necessario, chiamare le Forze dell'Ordine;
4. compilare in tutte le sue parti la *scheda di segnalazione aggressioni* (**Allegato 2**) e allegare, ove presenti:
 - copia di denuncia sporta alle Forze dell'Ordine;
 - Referto PS-INAIL;
5. inviare tutta la suddetta documentazione **entro 72 ore dal verificarsi dell'evento a tutti i seguenti destinatari:**
 - al Direttore del proprio Servizio;
 - alla UOC SPPA (sppa@asl.bari.it);
 - alla UOC Risk Management (rischio.clinico@asl.bari.it).

Il **Direttore/Responsabile** del Servizio di appartenenza:

1. se necessario, accompagna al PS l'infortunato, ovvero provvede ad allertare il Servizio Territoriale di Emergenza;
2. valuta la necessità di attivare il **Defusing** al fine di rielaborare l'evento traumatico e valuta l'opportunità di procedere in autonomia alla segnalazione alle Forze dell'Ordine, qualora non vi abbia già provveduto l'operatore;
3. segnala l'evento aggressione alla UOC SPPA e alla UOC Rischio Clinico nel caso in cui l'operatore aggredito sia impossibilitato a compilare e inviare la scheda di segnalazione (ad es. in caso di ricovero della vittima di aggressione);
4. promuove lo svolgimento dell'audit a seguito di episodi di violenza, avvalendosi dell'ausilio del SPPA.

Il **Medico di Pronto Soccorso**, in caso di accesso al P.S. del lavoratore aggredito, produce la denuncia di reato tramite referto prodotto per l'Autorità Giudiziaria, in ottemperanza a quanto disposto dalla Legge 113/2020.

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 14 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

Il **Medico competente** subentra in caso di:

1. **visita per rientro a seguito di assenza per motivi di salute, se l'evento ha prodotto malattia >60 gg** (D.lgs. 81/08): il lavoratore viene inviato al medico competente dal datore di lavoro o suo delegato;
2. **visita su richiesta del lavoratore.** Il lavoratore può rivolgersi alla medicina del lavoro:
 - previa richiesta al datore di lavoro, inviando una mail alla Direzione del proprio Servizio di competenza (P.O. o Distretto Socio-Sanitario) e alla UOC di Medicina del Lavoro (sorveglianza.sanitaria@asl.bari.it);
 - tramite accesso all'ambulatorio di medicina del lavoro del P.O. di competenza, ove c'è sempre un infermiere dedicato;
 - tramite accesso agli ambulatori del distretto (spesso non ci sono ambulatori dedicati esclusivamente alla medicina del lavoro, pertanto non c'è un infermiere dedicato e il lavoratore viene messo in contatto con quello del P.O. dell'area di competenza).

Legge n. 113 del 14 agosto del 2020 e procedibilità in caso di aggressioni ai danni di esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie

A seguito dell'entrata in vigore della L.113/2020 sia le percosse che le lesioni di lieve e lievissima entità, ai danni degli esercenti le professioni sanitarie e sociosanitarie nonché di chiunque svolga attività ausiliarie di cura, assistenza sanitaria o soccorso, funzionali allo svolgimento di dette professioni, a causa o nell'esercizio di tali professioni o attività, sono reati procedibili d'ufficio.

7 ANALISI DELL'EVENTO

Il **SPPA**, ricevuta la segnalazione:

1. registra l'evento nel Registro Aggressione;
2. esamina la *scheda di segnalazione aggressioni*;
3. in base all'esito dell'evento:
 - archivia il caso, qualora non sia ravvisata la necessità si approfondimenti;
 - procede con un **AUDIT** sul posto in cui si è verificato l'evento, qualora questo richieda ulteriori approfondimenti, trasmettendo le risultanze dello stesso al Risk Management.

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 15 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

A seguito dell'audit, valutato il rischio specifico, il SPPA procede a definire gli interventi migliorativi che possono essere di natura organizzativa, tecnologica, strutturale e formativa, trasmettendo apposita relazione tecnica ai Dipartimenti interessati ed ai Delegati del Datore di Lavoro.

Il **Risk Management**, qualora l'evento sia codificato come evento sentinella, inserisce i dati relativi allo stesso sul SIMES.

8 INDICATORI DI MONITORAGGIO

Il controllo sulla corretta applicazione della procedura sarà effettuato da:

- **Risk management**, tramite il seguente indicatore N. 1:

$$\left(\frac{n^{\circ} \text{ segnalazioni sul SIMES}}{n^{\circ} \text{ segnalazioni totali}} \text{ anno in corso} \right) / \left(\frac{n^{\circ} \text{ segnalazioni sul SIMES}}{n^{\circ} \text{ segnalazioni totali}} \text{ anno precedente} \right)$$

Standard: <100%

Questo sarà oggetto di un report, stilato dalla U.O.C. di Risk Management, da inviare a cadenza annuale al SPPA.

- **SPPA**, tramite i seguenti indicatori N. 2 e N. 3:

$$\left(\frac{n^{\circ} \text{ infortuni INAIL per aggressione}}{n^{\circ} \text{ segnalazioni totali}} \text{ anno in corso} \right) / \left(\frac{n^{\circ} \text{ infortuni INAIL per aggressione}}{n^{\circ} \text{ segnalazioni totali}} \text{ anno precedente} \right)$$

Standard: <100%

$$n^{\circ} \text{ misure tecnologico-strutturali attuate} / n^{\circ} \text{ criticità tecnologico-strutturali segnalate}$$

Standard: >80%

Questi saranno oggetto di un report, stilato dalla SPPA, da inviare a cadenza annuale all'U.O.C. di Risk Management per conoscenza.

Con il monitoraggio saranno verificate eventuali criticità riscontrate nell'applicazione della procedura al fine di promuovere azioni correttive di miglioramento.

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 16 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

9 BIBLIOGRAFIA

- 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*. Novembre 2007. https://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_721_allegato.pdf
- <https://www.agenas.gov.it/aree-tematiche/qualita-e-sicurezza/rischio-clinico-e-sicurezza-del-paziente/monitoraggio-delle-raccomandazioni/elenco-eventi-sentinella>
- D.lgs. 81/08 s.m.i. Testo unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
- World Health Organization. Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector. Gennaio 2002. <https://www.who.int/publications/i/item/9221134466>
- D.M. 11/12/2009: Istituzione del sistema informativo per il monitoraggio degli errori in sanità "SIMES"
- Legge 15 gennaio 2021 n.4 "Ratifica ed esecuzione della Convenzione dell'Organizzazione internazionale del lavoro n. 190 sull'eliminazione della violenza e delle molestie sul luogo di lavoro, adottata a Ginevra il 21 giugno 2019 nel corso della 108ª sessione della Conferenza generale della medesima Organizzazione. (GU Serie Generale n.20 del 26-01-2021)-Entrata in vigore del provvedimento: 27/01/2021"
- Legge n. 113 del 14 agosto 2020, pubblicata sulla GU n. 224 del 9 settembre 2020 con il nuovo titolo "Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni".

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 17 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

	ATTIVITÀ	SPPA	MC	RLS	Direttore/R esponsabile Servizio	Lavoratore	Medico PS	Risk Manage ment	Delegati Datore Lavoro	Direzione Generale
PREVENZIONE	Individuazione dei possibili fattori di rischio	R	C							I
	Analisi del rischio e definizione di livelli di esposizione al rischio	R	C	C					I	
	Elaborazione di misure di prevenzione e protezione	R			R	C				
	Misure di prevenzione e protezione attuabili a livello dei singoli contesti lavorativi e dal lavoratore					R				
CONTENIMENTO	Organizzazione di corsi di formazione aziendale per la diffusione delle tecniche di contenimento	R			I	I				I
GESTIONE	Segnalazione dell'evento aggressione	I			I(R) ³	R		I	I	
	Attivazione delle F.O.				I(R) ²	R				
	Presa in carico del lavoratore aggredito		(R) ⁴		R		(R) ⁵			
ANALISI	Registrazione dell'evento nel <i>Registro Aggressione</i>	R								
	Esame della scheda di segnalazione	R								
	Archiviazione del caso ovvero audit	R						I		
	Definizione di misure di miglioramento	R			C				I	
	Registrazione dell'evento (quando trattasi di evento sentinella) sul SIMES							R		
MONITORAGGIO	Indicatore N. 1 e stesura del report	C						R		I
	Indicatori N. 2 e N. 3 e stesura del report	R						I		I

Legenda:

R = Responsabile

C = Coinvolto

I = Informato

³ Direttore/Responsabile del Servizio: **R** se il lavoratore è impossibilitato a segnalare l'evento

⁴ Medico Competente: **R** solo per la riammissione al lavoro per malattia >60 gg o se interpellato dal lavoratore

⁵ Medico di PS: **R** in caso di accesso del lavoratore al PS dopo aggressione

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 18 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

11 ALLEGATO 2: SCHEDA DI SEGNALAZIONE AGGRESSIONI

SCHEDA DI SEGNALAZIONE AGGRESSIONI				
INVIARE nelle 72h dall'evento a : Direttore U.O. di appartenenza sppa@asl.bari.it rischio.clinico@asl.bari.it				
Cognome Nome				
Genere	☐ M ☐ F			
Anno di nascita	_ _ / _ _ / _ _ _ _			
U.O./Servizio				
Sede di lavoro	Via:	n.		
Qualifica:				
Cell:				
Email:				
Data dell'evento			Ora dell' evento:	
Attività in atto al momento dell'aggressione				
Luogo dell'evento (ad es. Degenza, sala d'attesa, etc.):				
Aggressore	Indicare se trattasi di: ☐ Paziente ricoverato ☐ Paziente ambulatoriale ☐ Paziente in pronto soccorso ☐ Parente del paziente ☐ Visitatore ☐ Altro: _____			
Tipologia di aggressione <i>(Metti una o più crocette alla tipologia di aggressione nella prima colonna)</i>	☐	Aggressione fisica severa	Attacco con uso di arma, calci e pugni	
	☐	Aggressione fisica minore	Attacchi fisici con risultante lievi lesioni: spingere, afferrare, stratonare, etc.	
	☐	Minacce, intimidazioni	Specifiche minacce per nuocere con comportamento apertamente aggressivo, abuso, minacce personali di diffamazione anche ad uso dei social media	
	☐	Aggressioni verbali	Disaccordo, voce alterata, Insulti, minacce non specifiche dirette allo staff	
Richiesto intervento di altri soggetti (polizia, carabinieri, etc.) o altri operatori: ☐ SI ☐ NO Specificare: _____				
Descrizione dell'evento - che cosa, dove e come è successo; come sono state limitate le conseguenze				

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 20 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

dell'aggressione (ad. Es. allontanamento operatore/aggressore, tecniche di de-escaletion, sistema di sorveglianza, etc.).

Eventuali testimoni

Lesioni riportate:

Livello di gravità delle lesioni riportate:

☐ Nessun danno ☐ Danno lieve ☐ Danno medio ☐ Danno grave

Necessità di cure?

☐ SI ☐ NO

Se si

☐ cure pronto soccorso ☐ ricovero ospedaliero ☐ Cure domiciliari

Prognosi

Dal _____ al _____ tot. gg. _____

L'evento è stato segnalato come infortunio (Certificato INAIL)?

☐ SI ☐ NO

È stata presentata denuncia all'autorità di polizia giudiziaria?

☐ SI ☐ NO

Se si specificare :

☐ CC ☐ Polizia

Al presente modulo allegare, qualora presenti:

1. Copia Referto del Pronto soccorso;
2. Copia certificato INAIL;
3. Copia della denuncia presentata alle competenti autorità

Luogo e data

Firma dell'operatore

Redazione	Verifica	Approvazione	Ratifica	Pag. 21 di 21
Gruppo di lavoro ASL BA	Direttore UOC SPPA Dott. Fulvio I.M. Fucilli	Direttore Dip. Sicurezza e Qualità Dott. Vincenzo Defilippis	Direttore Generale ASL BARI Dott. Antonio Sanguedolce	Rev. 01 Dicembre 2023

PROFILI CONTABILI

☐ RILEVANTE, a valere su:

☒ NON rilevante

ONERI DI PUBBLICAZIONE OBBLIGATORIA EX D. LGS. 33/2013:

☐ SOGGETTA a pubblicazione

☒ NON soggetta a pubblicazione

ONERI DI RISERVATEZZA:

☐ CONTIENE dati personali da NON pubblicare

☒ NON contiene dati personali

DESTINATARI NOTIFICA/TRASMISSIONE

PROPOSTA N.RO 20230003012 APPROVATA CON DELIBERAZIONE N.RO 20230002488 DEL 13/12/2023

Con la sottoscrizione in calce al presente provvedimento, i firmatari di cui sopra, ciascuno in relazione al proprio ruolo come indicato e per quanto di rispettiva competenza, attestano che il procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della normativa regionale e nazionale applicabile e che il provvedimento predisposto è conforme alle risultanze istruttorie agli atti d'ufficio.

I medesimi soggetti dichiarano, inoltre, di non versare in alcuna situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, ex art. 6-bis, l. 241/90, artt. 6, 7 e 13, c. 3, D.P.R. 62/2013, vigente codice di comportamento aziendale e art. 1, c. 9, lett. e), l. 190/2012 – quest'ultimo come recepito, a livello aziendale, della vigente sezione Anticorruzione e Trasparenza del PIAO – tale da pregiudicare l'esercizio imparziale di funzioni e compiti attribuiti, in relazione al procedimento indicato in oggetto, così come di non trovarsi in alcuna delle condizioni di incompatibilità di cui all'art. 35-bis, D.L.gs. 165/2001.

RUOLO	NOME E COGNOME	FIRMA
Direttore Dipartimento Sicurezza e Qualità	Defilippis Vincenzo	 Firmato digitalmente il 12/12/2023 10:47