



ALLEGATO A

PROGETTO REGIONALE PER LA PREVENZIONE DELLE AGGRESSIONI AL PERSONALE SANITARIO E SOCIO-SANITARIO

Analizzati i dati di monitoraggio delle aggressioni nei confronti del personale sanitario e sociosanitario, periodicamente rilevati dall'Osservatorio Regionale Rischio Aggressioni (DGR 1176/2018), al fine di prevenire gli atti di violenza e promuovere una sempre maggiore cultura del rispetto degli operatori sanitari, è stato istituito un gruppo di lavoro composto, oltre che da personale del Settore regionale Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Vita e di Lavoro, dai Responsabili dei Servizi di Prevenzione e Protezione (RSPP) delle Aziende sanitarie e ospedaliero-universitarie, da due operatori per ciascuna Azienda USL, esperti in salute e sicurezza del lavoro, individuati dai responsabili dei Dipartimenti di Prevenzione delle Usl e da un componente del Centro Regionale Rischio Clinico e Sicurezza del Paziente, con l'obiettivo di definire nuove e condivise strategie di intervento preventive di livello regionale.

La composizione del gruppo è stata studiata e definita proprio con la finalità di una piena collaborazione tra i massimi esperti in materia di salute e sicurezza del lavoro in ambito sanitario, che sono accomunati dall'obiettivo di tutelare al massimo la sicurezza dei lavoratori, ciascuno nell'ambito delle proprie competenze, quindi sia nell'ambito della valutazione aziendale dei rischi e dell'individuazione delle relative misure di tutela che nell'ambito della verifica dell'effettiva attuazione delle misure di tutela e della loro reale efficacia.

A partire dal suddetto gruppo sono stati formati due sottogruppi operativi: un team di lavoro, composto dagli RSPP delle Aziende Sanitarie e Ospedaliero-Universitarie e da personale regionale, con l'obiettivo di individuare soluzioni preventive di tipo tecnologico-strutturale; un sottogruppo di lavoro formato, oltre che da personale regionale, dal personale afferente ai Dipartimenti della Prevenzione delle USL e dal Centro Regionale Rischio Clinico e Sicurezza del Paziente, che ha studiato le migliori soluzioni per la comunicazione, informazione e formazione da rivolgersi agli operatori sanitari e ai cittadini che si apprestano a ricevere cure dal Servizio Sanitario Regionale.

I due sottogruppi si sono quindi confrontati individuando e condividendo le seguenti possibili azioni di intervento, a partire da quanto già previsto nei documenti di valutazione dei rischi aziendali e da successivi approfondimenti di dettaglio.

Le azioni di prevenzione e tutela individuate nel presente progetto integrano e rafforzano quanto già evidenziato nella Raccomandazione Ministeriale n. 8 del novembre 2007 e nelle "Linee di Indirizzo per la prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari e socio-sanitari", approvate con delibera di Giunta Regionale n. 637 del 14/6/2021.



1 - Miglioramento della fruibilità della comunicazione e di risposta ai bisogni dell'utenza

Il target di riferimento per l'attività di comunicazione deve essere da un lato i cittadini e dall'altro gli operatori sanitari.

Comunicazione rivolta ai cittadini

Le iniziative rivolte ai cittadini sono caratterizzate dalle seguenti finalità:

- migliorare la consapevolezza dell'entità del fenomeno delle aggressioni;
- sensibilizzare sull'alleanza terapeutica e sul ruolo degli operatori;
- educare in merito all'organizzazione e al funzionamento dei servizi sanitari;
- chiarire le responsabilità e le conseguenze di atti di aggressione.

Risulta necessario sviluppare azioni finalizzate ad incentivare il rispetto e la fiducia da parte del cittadino nei confronti della struttura sanitaria e a mantenere un clima sereno all'interno dei Pronto Soccorso e dei reparti. E' stato osservato che nell'utenza in sala di attesa si sviluppa nervosismo e irritabilità quando non sono chiari i tempi e i motivi dell'attesa e non sono conosciuti l'organizzazione e il funzionamento della struttura sanitaria. L'obiettivo è, quindi, educare ai meccanismi relativi al funzionamento del pronto soccorso, in modo da cercare di rispondere alla domanda/esigenza "Quanto tempo dovrò attendere prima che il mio problema di salute venga valutato e risolto?".

I contenuti della comunicazione dovranno quindi essere focalizzati sulla:

- spiegazione dei codici di triage;
- informazione sui criteri e gli elementi che possono determinare i tempi di presa in carico;
- informazione sui meccanismi di gestione e attivazione dei servizi (ad es. diagnostica, attivazione specialisti, ecc.) in pronto soccorso.

Pertanto è necessario promuovere la realizzazione di:

- APP per smartphone che consentano a l'utente/cittadino, che rimane in sala d'attesa, di seguire il percorso diagnostico del proprio familiare all'interno del PS, con aggiornamenti dei tempi di attesa.
- Messa in opera di monitor nelle sale di attesa per la comunicazione delle informazioni.
- Campagne di informazione continua verso la cittadinanza, in modo che sia meglio compreso il funzionamento del sistema sanitario e dei Pronto Soccorso.

Inoltre potranno essere realizzati:

- Poster
- Brochure
- Banner per social



Il materiale cartaceo che verrà prodotto sarà distribuito in prima battuta nelle:

- sale di attesa del pronto soccorso
- case della salute
- RSA

Il materiale digitale verrà distribuito tramite:

- pagina dedicata del sito della Regione Toscana
- pagine dedicate dei siti delle aziende ed enti del SSR
- pagina facebook della Regione Toscana
- pagina facebook del Centro Gestione Rischio Clinico

Allo stesso modo la comunicazione rivolta a utenti e cittadini dovrà evidenziare che l'aggressione verso il personale sanitario costituisce reato.

Comunicazione rivolta agli operatori

Le iniziative rivolte agli operatori sanitari sono caratterizzate dalle seguenti finalità:

- fornire indicazioni puntuali sui comportamenti da adottare in base alla tipologia di comportamento aggressivo da affrontare (confusione, irritabilità, clamorosità, minacce verbali, minacce fisiche, aggressione fisica)
- investire sulla presa di coscienza del fenomeno e sottolineare a tutto il personale l'importanza di segnalare qualsiasi atto di violenza, in modo che denunciare gli atti di violenza sia percepito come un dovere per tutti i lavoratori
- omogeneizzare le procedure aziendali fornendo indicazioni regionali sul tipo di comportamento da attuare

Prodotti di comunicazione da progettare e realizzare:

- linee di indirizzo procedura operativa
- poster

Modalità di distribuzione:

- pagina dedicata del sito della Regione Toscana
- intranet aziendali
- comunicazioni specifiche tramite gli applicativi delle presenze del personale sanitario
- integrazione nelle procedure aziendali come specifico allegato

Infine, come attività di comunicazione rivolta sia ai cittadini che agli operatori, si ricorda l'opportunità di realizzare annualmente una giornata aziendale in tema di aggressioni, anche in collaborazione con gli Ordini Professionali, le Organizzazioni Sindacali, i RLS, preferibilmente in data 12 marzo, in concomitanza con la "Giornata nazionale di educazione e prevenzione contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari e socio-sanitari", istituita dalla L. 113/2020.



2 - Misure strutturali e tecnologiche

Sono state individuate le seguenti misure strutturali e tecnologiche, che potranno implementare le misure già attuate dalle aziende, per il miglioramento delle caratteristiche di sicurezza degli ambienti di lavoro:

- Installazione di nuove e ulteriori telecamere di videosorveglianza a circuito chiuso sia all'interno che all'esterno degli edifici, nelle aree ritenute maggiormente a rischio aggressioni.
- Installazione di pulsanti di allarme o emergenza, collegati a control room.
- Installazione di dispositivi di controllo degli accessi a edifici e locali con badge a rfid.
- Acquisto e sperimentazione di dispositivi di emergenza indossabili, collegati alla control room, con possibilità di chiamata di emergenza con localizzazione GPS, eventuale possibilità di segnalare la caduta a terra o l'immobilità della persona.

- Soluzioni strutturali e organizzative per i luoghi di attesa in modo che siano più confortevoli ed idonei a minimizzare fattori stressogeni.
- Soluzioni strutturali per migliorare la protezione dei lavoratori all'interno della stanza di lavoro (progettazione "vie di fuga", serrature efficaci per porte e finestre, idonea illuminazione, ecc...).

3 - Formazione

La formazione deve mirare a far sì che tutto il personale conosca i rischi potenziali per la sicurezza e le procedure da seguire in caso di episodi di violenza. I contenuti formativi vanno diversificati in base ai diversi contesti lavorativi e profili professionali, a partire dai settori più esposti a rischio, come pronto soccorso e psichiatria. Inoltre, la formazione deve essere coerente con la valutazione del contesto lavorativo e con le azioni previste dal documento di valutazione dei rischi. E' opportuno privilegiare metodologie didattiche interattive con prove pratiche e simulazioni, cosicché al termine della formazione ciascun professionista sia in grado di riconoscere le situazioni ad alto rischio e di adottare le iniziative di sicurezza più opportune.

La formazione ha principalmente l'obiettivo di diffondere a tutto il personale la consapevolezza del rischio potenziale correlato con l'attività lavorativa e la conoscenza delle tecniche da seguire per proteggere sé stessi e i colleghi da atti di violenza, ma ha altresì la finalità di diffondere agli operatori il senso di fiducia necessario per affrontare situazioni ad alta partecipazione emotiva.

I contenuti formativi dei corsi da ritenere essenziali sono:

- politica nazionale/regionale/aziendale di prevenzione degli episodi di violenza;
- rischi connessi alla propria attività lavorativa e al posto di lavoro;



- apprendimento delle tecniche di lettura di segnali, ambienti sfavorevoli e riconoscimento precoce e di gestione di comportamenti aggressivi e violenti da parte di pazienti, parenti e visitatori, privilegiando tecniche di prevenzione di de-escalation, di tranquillizzazione rapida;
- ruolo giuridico di pubblico ufficiale e informazione per una più agevole valutazione della rilevanza penale degli episodi aggressivi;
- procedure per la segnalazione.

4 – Disponibilità di risorse

Per la realizzazione di azioni di prevenzione, da individuare sulla base delle esigenze, la reale fattibilità e l'organizzazione di ciascuna azienda, tra quelle possibili individuate nei precedenti punti 1,2,3, sono disponibili le seguenti risorse regionali:

| Azienda | Totale (Euro) |
|--------------------------------|---------------------|
| Ausl TC | 450.000,00 |
| Ausl TSE | 450.000,00 |
| Ausl TNO | 450.000,00 |
| AOU Careggi | 150.000,00 |
| AOU Pisana | 150.000,00 |
| AOU Senese | 150.000,00 |
| AO Meyer | 150.000,00 |
| Fondazione Gabriele Monasterio | 50.000,00 |
| ISPRO | 100.000,00 |
| Totale | 2.100.000,00 |

Le Aziende ed Enti del SSR potranno finanziare, in tutto o in parte le azioni individuate nei precedenti punti 1,2,3, con le risorse indicate, tenuto conto della propria organizzazione e della valutazione del rischio aggressioni nel proprio contesto aziendale, previo confronto aziendale, anche con le organizzazioni sindacali; le azioni oggetto di finanziamento sono da intendersi come



REGIONE TOSCANA
Giunta Regionale

Direzione Sanità, Welfare e Coesione Sociale
Settore Prevenzione e sicurezza negli ambienti di vita e di lavoro

aggiuntive rispetto alle misure di prevenzione e tutela già individuate dalle aziende a seguito della valutazione dei rischi.