

# **Istruzione operativa per segnalazione e gestione degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario e degli eventi sentinella "atto di violenza a danno degli operatori" (flusso SIMES)**

## **1. Oggetto**

La presente istruzione operativa descrive le modalità di segnalazione e gestione degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario.

## **2. Scopo/ Obiettivo**

Garantire omogeneità delle modalità operative di segnalazione e gestione degli accadimenti correlati alla violenza a danno dell'operatore sanitario da parte delle organizzazioni sanitarie della Regione Emilia Romagna. La finalità è quella di indicare le modalità di segnalazione e uniformare i comportamenti con particolare riferimento al ruolo delle Direzioni Sanitarie, dei Risk Manager, dei Referenti SPPA e dei Servizi Regionali (Servizio Assistenza Ospedaliera e Servizio Prevenzione Collettiva e Sanità Pubblica) nell'attuazione delle procedure di segnalazione e gestione degli incidenti correlati a violenza a danno dell'operatore sanitario e dell'evento sentinella "Atti di violenza a danno dell'operatore".

## **3. Campo di Applicazione:**

L'istruzione operativa è applicabile in tutte le strutture pubbliche e private del Servizio Sanitario Regionale.

## **4. Documenti\nnormativa di riferimento:**

- Raccomandazione Ministero della Salute n. 8: Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari, novembre 2007;
- Raccomandazione per la prevenzione della violenza a danno degli operatori sanitari, Regione Emilia-Romagna, 2010
- D.M. 11 dicembre 2009 Istituzione del sistema informativo per il monitoraggio degli errori in sanità "SIMES";
- D. Lgs 81/2008 Testo Unico sulla sicurezza sul lavoro.
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, "Circolare in ordine alla approvazione delle indicazioni necessarie alla valutazione del rischio da stress lavoro correlato di cui all'art. 28, comma 1-bis del D. Lgs n. 81 del 09/04/2008 e successive modifiche e integrazioni", novembre 2010.
- Accordo Quadro Europeo sulle molestie e sulla violenza sul luogo di lavoro, 2007
- "Violenza e molestie sul luogo di lavoro: un quadro europeo", Eu-Osha - 2011

## 5. Definizioni e sigle.

### Violenza nel luogo di lavoro

Secondo l'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro (Eu-Osha, "Violenza e molestie sul luogo di lavoro: un quadro europeo", 2011), la violenza esterna sul posto di lavoro comprende:

- insulti-comportamenti incivili;
- minacce;
- forme di aggressione fisica o psicologica tali da mettere a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere dell'individuo.

Il National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH, 2002) definisce la violenza nel posto di lavoro come "ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro".

<b>DS</b>	Direzione Sanitaria
<b>SPPA</b>	Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale
<b>RM</b>	Risk Manager – Referente per la sicurezza delle cure e gestione del rischio
<b>DG - RER</b>	Direzione Generale Cura della Persona, Salute e Welfare – Regione Emilia-Romagna
<b>SIMES</b>	Il Sistema Informativo per il Monitoraggio degli Errori in Sanità (SIMES) ha l'obiettivo di raccogliere le informazioni relative agli eventi sentinella ed alle denunce dei sinistri su tutto il territorio nazionale consentendo la valutazione dei rischi ed il monitoraggio completo degli eventi avversi.
<b>Scheda A "SIMES"</b>	Segnalazione dell'evento sentinella
<b>Scheda B "SIMES"</b>	Analisi delle cause e dei fattori contribuenti e piano di azione
<b>SEA</b>	Significant Event Audit
<b>RCA</b>	Root Cause Analysis
<b>Quasi infortunio</b>	si intende un evento correlato al lavoro che, pur potendo, non ha dato luogo a lesioni o malattie

## 6. Responsabilità:

SOGGETTI COINVOLTI	Struttura / Articolazione Organizzativa	Risk Manager	SPPA	Direzione Sanitaria Aziendale	Servizio Assistenza Osp.	Servizio Sanità Pubblica RER	Ministero Salute
ATTIVITA'							
Segnalazione episodio di violenza a danno dell'operatore	R	I	I				
Valutazione dell'episodio di violenza a danno dell'operatore	C	R*	R*	I			
Segnalazione alla Regione "Evento Sentinella" (scheda A SIMES)	I	R	I	C	C	C	
Valutazione e invio al Ministero della Salute della scheda di segnalazione evento sentinella a livello regionale (scheda A SIMES)		C	C	I	R	I	
Analisi episodio di Violenza a Danno di Operatore	C	R*	R*	I	I	I	
Compilazione Scheda Analisi Evento (Scheda B flusso Simes)		R	I	I	C	C	
Invio Scheda B SIMES validata a Ministero della Salute		I	I		R	I	I
Monitoraggio successivo all'episodio di violenza a danno operatore a livello Aziendale		R*	R*	I	I		

Legenda: R= responsabile C= coinvolto I= informato R\*: per competenza

## 7. Descrizione delle fasi:

### 7.1 Segnalazione dell'episodio di violenza a danno dell'operatore.

A prescindere dalla natura e gravità del danno occorso, l'operatore vittima di episodio di violenza deve tempestivamente segnalare l'evento al responsabile della Struttura/Articolazione Organizzativa (o suo delegato) tramite la compilazione dell'apposita scheda di segnalazione (scheda di segnalazione di episodio di violenza sul lavoro).

Si elencano di seguito gli **item minimi che dovrebbe contenere una scheda di segnalazione** di un episodio di violenza sul lavoro:

- data e ora dell'accadimento
- luogo dell'accadimento
- dati anagrafici di chi ha subito violenza (soggetto segnalante)
- dati anagrafici dell'aggressore (ove disponibili)
- tipo di aggressione (verbale, fisica, altro)
- eventuali mezzi utilizzati per l'aggressione
- descrizione dell'episodio
- fattori contribuenti all'accadimento
- conseguenze dell'aggressione\entità dell'evento lesivo
- descrizione delle azioni attuate subito dopo l'evento
- soggetti (interni\esterni) informati dell'accadimento

Ogni organizzazione dovrà dotarsi di una procedura che espliciti le modalità di assistenza del soggetto che ha subito l'episodio di violenza, per l'effettuazione degli accertamenti clinici necessari alla definizione del danno e per l'apertura della eventuale pratica infortunistica.

Il responsabile di Struttura/Articolazione Organizzativa o suo delegato, informato dell'evento, comunica tempestivamente l'accaduto e trasmette la scheda di segnalazione compilata dall'operatore che ha subito l'episodio di violenza alla Funzione di Risk Management e al Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale secondo le modalità definite a livello Aziendale.

## **7.2 Valutazione dell'episodio di violenza a danno dell'operatore e flussi informativi.**

La Funzione di Risk Management e il Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale analizzano congiuntamente la scheda di segnalazione dell'episodio di violenza a danno dell'operatore ed esprimono un giudizio sulla completezza e congruità degli elementi indicati; effettuano quindi una valutazione riguardo alla presenza dei criteri per considerare l'episodio un "evento sentinella" per il flusso informativo SIMES verso la Regione e il Ministero della Salute.

Si elencano di seguito i **criteri per la segnalazione dell'episodio di violenza alla Regione come "evento sentinella" per il flusso informativo SIMES** verso il Ministero della Salute:

- 1) mezzi utilizzati per l'aggressione: uso di corpi contundenti/armi
- 2) presenza di una componente razziale o sessuale
- 3) esito dell'aggressione\entità del danno:
  - a) ferita profonda
  - b) trauma maggiore
  - c) necessità di intervento chirurgico
  - d) ricovero in unità semintensiva o di terapia intensiva
  - e) disabilità permanente
  - f) coma
  - g) morte
  - h) le lesioni che hanno determinato una prognosi superiore ai 40 giorni
  - i) indipendentemente dalla prognosi, quelle lesioni che:
    - i) hanno messo in pericolo di vita il soggetto leso;
    - ii) hanno provocato un indebolimento permanente di organo o senso;
    - iii) hanno provocato la perdita di un senso, di un arto o dell'uso di un organo;
    - iv) hanno causato uno sfregio (cicatrice visibile che altera i movimenti mimici) od una deformazione (menomazione che provoca ribrezzo in chi guarda) del volto.

La segnalazione alla Regione e, tramite questa, al Ministero della Salute, dovrà avvenire con le modalità comunicate alle Organizzazioni sanitarie dalla DG- RER Servizio Assistenza Ospedaliera.

Qualora si valuti che l'episodio di violenza a danno dell'operatore sia rispondente ai criteri sopra elencati la Funzione di Risk Management, comunica l'incidente alla Direzione Sanitaria Aziendale e provvede a compilare la scheda A del flusso SIMES e inviarla alla DG- RER Servizio Assistenza Ospedaliera.

Il Servizio Assistenza Ospedaliera, ricevuta la scheda A Simes, preliminarmente alla trasmissione al Ministero della Salute, informa il referente del Servizio Sanità Pubblica.

Si sottolinea che le indicazioni sui criteri sopra riportati si riferiscono esplicitamente al Flusso SIMES relativo agli Eventi Sentinella; rimangono pertanto in essere, ove presenti, o dovranno essere definiti i **sistemi informativi aziendali dedicati alla raccolta e registrazione degli episodi di**

**violenza**, indipendentemente dal tipo\modalità di accadimento e dalla gravità del danno occorso. Tali strumenti sono infatti previsti anche dalle raccomandazioni per la prevenzione della violenza a danno degli operatori sanitari.

Le informazioni disponibili attraverso il flusso informativo sugli episodi di violenza a danno degli operatori (data base preesistente od eventualmente creato ad hoc) saranno inoltre utilizzabili come elemento di conoscenza preliminare alla predisposizione del Piano-Programma Aziendale per sicurezza delle cure.

Tale modalità di raccolta delle informazioni concorrerà inoltre alla domanda per la riduzione da parte di INAIL del tasso medio di tariffa dopo il primo biennio di attività Art. 24 delle Modalità di applicazione delle Tariffe dei premi (d.m. 12/12/2000 e successive modificazioni): "L'azienda adotta una procedura mediante la quale raccoglie e analizza sistematicamente gli infortuni e i quasi infortuni avvenuti in occasione di lavoro agli appaltatori e ai subappaltatori all'interno dei luoghi di lavoro su cui l'azienda stessa ha disponibilità giuridica" (Documentazione ritenuta probante: Procedura datata e firmata dalla quale si evincano le modalità di raccolta e di analisi dei dati degli eventi al fine di individuarne le cause e mettere in atto le opportune azioni correttive).

Inoltre si rammenta che, laddove occorrono le condizioni, occorrerà effettuare denuncia all'Autorità Giudiziaria.

### **7.3 Analisi dell'episodio di violenza a danno dell'operatore.**

Nel caso venga classificato come Evento Sentinella l'episodio è oggetto di analisi da parte della Funzione di Risk Management e del SPPA che in accordo con la struttura\articolazione organizzativa in cui è avvenuto l'accadimento, effettuano una valutazione sulle modalità con le quali condurre l'analisi dell'episodio di violenza.

La segnalazione dell'episodio di violenza su operatore come "evento sentinella" impone una analisi tramite gli strumenti previsti (SEA o RCA). Indipendentemente dalla gravità dell'esito e dall'entità del danno l'episodio di violenza rappresenta tuttavia sempre un accadimento potenzialmente significativo per il quale attivare un approfondimento.

L'analisi ha l'obiettivo di comprendere i fattori e le cause che hanno contribuito e determinato il verificarsi dell'evento e di definire le relative azioni per il miglioramento.

La Funzione di Risk Management, l'SPPA e il responsabile di struttura/articolazione organizzativa dove si è verificato l'episodio di violenza, collaborano nel:

- a) valutare le caratteristiche dell'evento ed i fattori che hanno contribuito all'accadimento;
- b) disporre gli interventi tecnico-professionali correttivi/migliorativi più opportuni;
- c) gestire la comunicazione con operatori ed utenti coinvolti.

Le risultanze dell'analisi e le azioni di miglioramento individuate saranno riportate nella scheda B (SIMES) che sarà trasmessa alla DG-RER Servizio Assistenza Ospedaliera.

Il Servizio Assistenza Ospedaliera, ricevuta la scheda B Simes, e, preliminarmente all'invio al Ministero della salute, effettua insieme al referente del Servizio Sanità Pubblica una valutazione congiunta dell'accadimento.

### **7.4 Monitoraggio successivo all'analisi dell'episodio di violenza a danno dell'operatore a livello Aziendale**

La Funzione di Risk Management ed il Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale effettuano il monitoraggio delle azioni di miglioramento previste a seguito dell'analisi e formalizzate nel progetto di intervento. Il flusso informativo degli episodi di violenza a danno degli operatori a livello Aziendale ed il monitoraggio delle azioni di miglioramento sono parte integrante del Piano Programma Rischio Clinico Aziendale.