

Deliberazione n° 120 del 28.02.2018

**OGGETTO:** Procedura operativa per la gestione, segnalazione e monitoraggio degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario e degli Eventi Sentinella "atto di violenza a danno degli operatori" (Flusso SIMES).

#### IL REFERENTE U.O.C. RISK MANAGEMENT

##### Premesso che

- il personale sanitario, nell'adempimento delle proprie funzioni, corre il rischio di subire, durante l'attività lavorativa, aggressioni da parte dei pazienti o dei loro accompagnatori;
- il Ministero della Salute ha divulgato la Raccomandazione n. 8 del novembre 2007 per "prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari";
- questa Azienda, con delibera n. 340 del 28.10.2015, ha adottato la "Procedura generale per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori";
- l'evento sentinella "Morte o grave danno in seguito a violenza su operatore" deve essere segnalato secondo il protocollo di monitoraggio degli eventi sentinella del Ministero della Salute.

##### Visto che

l'Azienda deve assolvere a quanto dettato dal DM 11.12.2009 e dalla Legge 24/2017.

##### Ritenuto che

- garantire omogeneità delle modalità operative di segnalazione e gestione degli accadimenti correlati alla violenza a danno degli operatori dell'Azienda Ospedaliera Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta è doveroso e conveniente per la stessa Azienda Ospedaliera;
- nella nostra Azienda non vi è una procedura operativa specifica che descrive le modalità di gestione, segnalazione e monitoraggio degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario e degli eventi sentinella "atto di violenza a danno degli operatori" (Flusso SIMES).

##### Attestata

la legittimità della presente proposta di deliberazione, che è conforme alla vigente normativa in materia

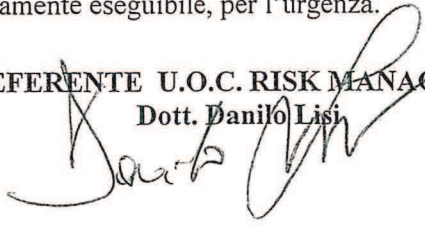
#### PROPONE

1. di approvare la Procedura operativa per la gestione, segnalazione e monitoraggio degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario e degli Eventi Sentinella "atto di violenza a danno degli operatori" (Flusso SIMES) che, allegata alla presente deliberazione ne costituisce parte integrante e sostanziale;
2. di disporre l'attuazione puntuale da parte delle uu.oo. e delle figure professionali destinatarie, così come in essa esplicitato;
3. di disporre la periodica verifica di applicazione e d'impatto mediante l'impiego degli specifici indicatori;

4. di trasmettere copia della presente deliberazione a tutti i Direttori di Dipartimento e, per Loro tramite, a tutti i ai Direttori/Responsabili delle uu.oo. clinico assistenziali, all'Ufficio Affari Generali e Legali, nonché al Collegio Sindacale, ai sensi di legge;
5. di rendere la stessa immediatamente eseguibile, per l'urgenza.

**IL REFERENTE U.O.C. RISK MANAGEMENT**


Dott. Danilo Lisi



Vista la suesposta proposta di deliberazione, si esprime parere favorevole.

**IL DIRETTORE SANITARIO**

Dott.ssa Antonietta Siciliano



**IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO**

Dott. Gaetano Gubitosa



**IL DIRETTORE GENERALE**

Dott. Mario Nicola Vittorio Ferrante

nominato con D.G.R.C. n. 297 del 23.05.2017

immesso nelle funzioni con D.P.G.R.C. n.212 del 30.05.2017

deliberazione D.G. n. 1 del 31.05.2017 – immissione in servizio


- Vista la proposta di deliberazione che precede, a firma del Referente u.o.c. Risk Management dott. Lisi Danilo;
- Visto i pareri favorevoli resi sulla stessa dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo;

**DELIBERA**

Per le causali in premessa, che qui si intendono integralmente richiamate e trascritte, di prendere atto della proposta di deliberazione che precede e, per l'effetto, di:

1. **APPROVARE** la Procedura operativa per la gestione, segnalazione e monitoraggio degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario e degli Eventi Sentinella "atto di violenza a danno degli operatori" (Flusso SIMES) che, allegata alla presente deliberazione, ne costituisce parte integrante e sostanziale;
2. **DISPORNE** l'attuazione puntuale da parte delle uu.oo. e delle figure professionali destinatarie, così come in essa esplicitato;
3. **DISPORNE** la periodica verifica di applicazione e d'impatto mediante l'impiego degli specifici indicatori;
4. **TRASMETTERE** copia della presente deliberazione a tutti i Direttori di Dipartimento e, per Loro tramite, a tutti i ai Direttori/Responsabili delle uu.oo. clinico assistenziali, all'Ufficio Affari Generali e Legali, nonché al Collegio Sindacale, ai sensi di legge;
5. **RENDERE** la stessa immediatamente eseguibile, per l'urgenza.

**IL DIRETTORE GENERALE**  
Dott. Mario Nicola Vittorio Ferrante



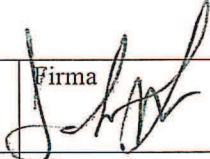

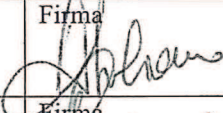



u.o.c. RISK MANAGEMENT

Procedura operativa per la gestione, segnalazione e monitoraggio degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario e degli Eventi Sentinella "atto di violenza a danno degli operatori"  
(Flusso SIMES)

Rev 00 FEBBRAIO  
2018  
Pagina 1 di 9

Procedura operativa per la gestione, segnalazione e monitoraggio degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario e degli Eventi Sentinella "atto di violenza a danno degli operatori"  
(Flusso SIMES)

Redazione	Lisi Danilo	Dirigente Medico u.o.c. Risk Management	Firma 	Data
	Misefari Raffaele	Coll. Prof. San. - Infermiere u.o.c. Risk Management	Firma 	Data
Approvazione	Dott.ssa Antonietta Siciliano Direttore Sanitario Aziendale		Firma 	Data
Adozione	Dott. Mario Nicola Vittorio Ferrante Direttore Generale		Firma 	Data

## Indice

1. Oggetto
2. Scopo / Obiettivo
3. Campo di applicazione
4. Documenti/normativa di riferimento
5. Definizioni
6. Sigle e acronimi
7. Matrice di Responsabilità
8. Descrizione delle attività e modalità operative
  - 8.1 Comprensione e gestione dell'evento durante il ciclo dell'aggressività
  - 8.2 Segnalazione dell'evento aggressivo
  - 8.3 Valutazione dell'evento aggressivo
  - 8.4. Analisi dell'evento aggressivo
  - 8.5 Monitoraggio Aziendale eventi aggressivi
9. Indicatori/Parametri di controllo
10. Allegati
  - Scheda di segnalazione aggressione



## 1. Oggetto

La presente Procedura Operativa descrive le modalità di gestione, segnalazione e monitoraggio degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario e degli eventi sentinella "atto di violenza a danno degli operatori" (Flusso SIMES).

## 2. Scopo / Obiettivo

Scopo della presente Procedura Operativa è garantire omogeneità delle modalità operative di segnalazione e gestione degli accadimenti correlati alla violenza a danno degli operatori dell'Azienda Ospedaliera "Sant'Anna e San Sebastiano" di Caserta ed integrare la "Procedura Generale per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari" (Delibera n. 340 del 28/10/2015).

### Gli obiettivi specifici sono:

- ✓ fornire competenze e conoscenze agli operatori per valutare, prevenire e gestire gli eventi aggressivi a danno degli operatori dell'Azienda;
- ✓ promuovere l'utilizzo della scheda di segnalazione di tali eventi al fine di rendere sistematico il monitoraggio degli stessi;
- ✓ favorire l'implementazione di misure e strumenti che consentano l'individuazione e la riduzione delle condizioni di rischio presenti.

La finalità è quella di indicare le modalità di segnalazione ed uniformare i comportamenti con particolare riferimento al ruolo degli operatori, della Direzione Sanitaria e dell'uoc Risk Management 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

La presente Procedura Operativa è applicabile in tutte le uu.oo. dell'Azienda Ospedaliera "Sant'Anna e San Sebastiano" di Caserta e riguarda tutti gli operatori coinvolti in processi collegati all'accoglienza, alla cura e all'assistenza della persona.

## 4. Documenti/normativa di riferimento:

- ✓ Raccomandazione Ministero della Salute n. 8: "Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari", novembre 2007;
- ✓ Protocollo per il Monitoraggio degli Eventi Sentinella, Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, luglio 2009;
- ✓ 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.



## 5. Definizioni

Evento aggressivo	Il National Institute of Occupational Safety and Health definisce la violenza sul posto di lavoro come "ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale".
Evento avverso	Evento inatteso correlato al processo assistenziale e che comporta un danno al paziente, non intenzionale ed indesiderabile. Gli eventi avversi possono essere prevenibili o non prevenibili. Un evento avverso attribuibile ad errore è "un evento avverso prevenibile".
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.  Il verificarsi di un solo caso è sufficiente per dare luogo ad un'indagine conoscitiva diretta ad accertare se vi abbiano contribuito fattori eliminabili o riducibili e per attuare le adeguate misure correttive da parte dell'organizzazione.

## 6. Sigle e acronimi

<b>DS</b>	Direzione Sanitaria
<b>RM</b>	Risk Management
<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



## 7. Matrice di Responsabilità

Attività		Figure Responsabili				
		Operatore	Coord. Assist.	Direttore U.O.	Risk Management	Direzione Sanitaria
8.1	Comprensione e gestione dell'evento durante il ciclo dell'aggressività	R				
8.2	Segnalazione dell'evento aggressivo	R	C	C	I	
8.3	Valutazione dell'evento aggressivo				R	I
	Segnalazione alla Regione Scheda "Evento Sentinella" (Scheda A SIMES)				R	R1
8.4	Analisi dell'evento aggressivo	C	C	C	R	
	Segnalazione alla Regione Scheda Analisi Evento (Scheda B SIMES)				R	R1
8.5	Monitoraggio Aziendale eventi aggressivi				R	I

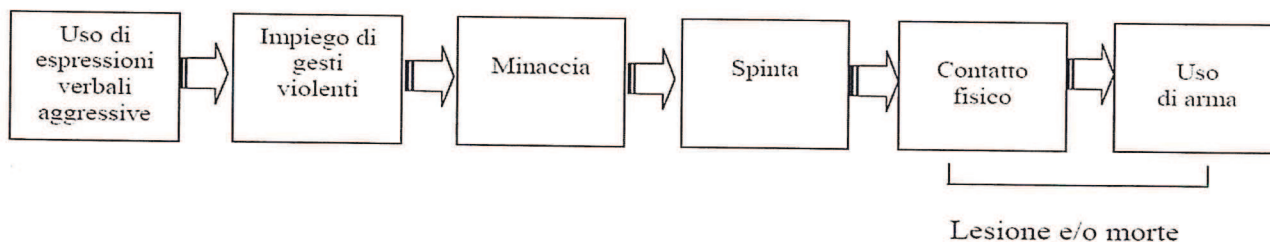
**Legenda:** R = responsabile C = coinvolto I = informato R1: per la specifica parte di competenza

## 8. Descrizione delle attività e modalità operative

### 8.1 Comprensione e gestione dell'evento durante il ciclo dell'aggressività

Il comportamento aggressivo/violento segue solitamente una progressione che, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, arriva fino a gesti estremi quali l'omicidio.

La conoscenza di tale progressione (vedi figura sottostante) può consentire al personale di comprendere quanto accade ed interrompere il corso degli eventi.




### 8.2 Segnalazione dell'evento aggressivo

A prescindere dalla natura e gravità del danno, l'operatore vittima di episodio aggressivo deve tempestivamente segnalare l'evento al Direttore della propria u.o., tramite la compilazione, in tutte le sue parti, dell'apposita scheda di segnalazione (Allegato 1).

Nello specifico, se l'operatore ha subito un danno fisico, dovrà recarsi al Pronto Soccorso per gli accertamenti clinici e l'apertura della pratica infortunistica.

Il Direttore dell'u.o., o suo delegato, informato dell'evento, comunica tempestivamente l'accaduto e trasmette la scheda di segnalazione protocollata, già compilata dall'operatore che ha subito l'aggressione, unitamente all'eventuale referto di PS e al primo certificato medico di infortunio sul lavoro, all'uoc Risk Management.



 <p>Azienda Ospedaliera di Caserta Sant'Anna e San Sebastiano di servizio ospedaliero e di alta specializzazione u.o.c. RISK MANAGEMENT</p>	<p>Procedura operativa per la gestione, segnalazione e monitoraggio degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario e degli Eventi Sentinella "atto di violenza a danno degli operatori" (Flusso SIMES)</p>	<p>Rev 00 FEBBRAIO 2018 Pagina 6 di 9</p>
--	--	---

### 8.3 Valutazione dell'evento aggressivo

Alla ricezione della scheda di segnalazione dell'evento, l'uoc Risk Management, analizzate le informazioni in essa contenute, valuta la possibilità che possa trattarsi di un evento configurabile come Evento Sentinella, stante la presenza di uno o più criteri di seguito elencati:

- 1) Mezzi utilizzati per l'aggressione: 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 intensiva
  - e) Disabilità permanente
  - f) Coma
  - g) Morte
  - h) Lesione con prognosi > a 40 gg
  - i) Indipendentemente dalla prognosi, quelle lesioni che:
    - Hanno messo in pericolo la vita del soggetto leso
    - Hanno provocato un indebolimento permanente di organo o di senso
    - Hanno provocato la perdita di un senso, di un arto o dell'uso di un organo
    - Hanno provocato uno sfregio o una deformazione del volto tali da comportare un'importante menomazione funzionale o estetica.

Qualora si valuti l'episodio di violenza a danno dell'operatore rispondente ai criteri sopra elencati, l'evento deve essere classificato "Evento Sentinella".

In questo caso, quindi, l'u.o.c. Risk Management informa il Direttore Sanitario, compila la scheda A del flusso SIMES e, congiuntamente, la inviano alla Regione presso il Servizio Assistenza Ospedaliera.

### 8.4. Analisi dell'evento aggressivo

L'episodio di violenza su operatore, classificato come Evento Sentinella, deve essere oggetto di analisi da parte del Risk Management, in accordo con la u.o. presso la quale si è verificato l'accadimento, che effettueranno una valutazione sulle modalità con le quali condurre l'analisi dell'episodio di violenza.

La segnalazione impone una analisi tramite gli strumenti previsti (SEA o RCA), indipendentemente dalla gravità dell'esito e dall'entità del danno, l'episodio di violenza a danno di un operatore





rappresenta sempre un accadimento potenzialmente significativo per il quale è opportuno 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.

L'u.o.c. Risk Management congiuntamente al responsabile dell'u.o. dove si è verificato l'episodio di violenza e, se ritenuto necessario la medicina legale o altri professionisti, collaborano nel:

- valutare le caratteristiche dell'evento ed i fattori che hanno contribuito all'accadimento;
- disporre gli interventi tecnico-professionali correttivi/migliorativi più opportuni;
- 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 Regione presso il Servizio Assistenza Ospedaliera.

### 8.5 Monitoraggio Aziendale eventi aggressivi

L'u.o.c. Risk Management effettua il monitoraggio delle azioni di miglioramento previste a seguito dell'analisi e formalizzate nel piano di intervento.

L'u.o.c. Risk Management, destinatario di tutte le segnalazioni di eventi aggressivi, a prescindere dalla loro tipologia o gravità, effettua la registrazione dei singoli eventi in uno specifico data base definito "Registro eventi aggressivi a danno operatori" contenente campi prestabiliti.

### 9. Indicatori/Parametri di controllo

Indicatore	Segnalazioni conformi	Standard
Numeratore	Numero schede di segnalazione correttamente compilate	≥ 90%
Denominatore	Numero schede di segnalazione totali	


Indicatore	Tempi di segnalazione	Standard
Numeratore	Numero schede di segnalazione inviate entro 72 ore	≥ 80%
Denominatore	Numero schede di segnalazione totali	

Indicatore	Rispetto Flusso SIMES	Standard
Numeratore	Numero eventi classificati Eventi Sentinella x anno	100%
Denominatore	Numero SEA o RCA effettuati x anno	

### 10. Allegati

1. Scheda di segnalazione aggressione



 <p>Azienda Ospedaliera di Caserta Sant'Anna e San Sebastiano di servizi ospedalieri e di alta specializzazione u.o.c. RISK MANAGEMENT</p>	<p>Procedura operativa per la gestione, segnalazione e monitoraggio degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario e degli Eventi Sentinella "atto di violenza a danno degli operatori" (Flusso SIMES)</p>	<p>Rev 00 FEBBRAIO 2018 Pagina 8 di 9</p>
---	--	---

**SCHEDA DI SEGNALAZIONE AGGRESSIONE**

Allegato 1

**DATI RELATIVI ALL'OPERATORE VITTIMA DI AGGRESSIONE**

Cognome e nome \_\_\_\_\_ Qualifica \_\_\_\_\_

Età \_\_\_\_\_ Sesso  MASCHIO  FEMMINA U.O. \_\_\_\_\_

**DATI RELATIVI ALL'AGGRESSIONE**

Data dell'evento: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Ora: \_\_\_\_\_

Luogo dell'aggressione:  reparto  atrio  ascensore  spazio esterno alla struttura

se altro indicare: \_\_\_\_\_

Attività al momento dell'aggressione.....

**Responsabile dell'aggressione:**

Paziente  Parente/Accompagnatore  Estraneo  Altro operatore

**Tipologia dell'evento**

Aggressione verbale:

Insulto e/o offesa  espressioni verbali a tono elevato  Minaccia - Gesto violento senza contatto

Aggressione fisica:

Gesto violento con contatto fisico  Lancio di oggetti  Uso di arma o corpi contundenti

**Descrizione sintetica dell'evento:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Testimoni presenti:**  Collega  Superiore  Parente/Accompagnatore  Utente

Cognome e nome \_\_\_\_\_

**Fattori contribuenti**

Aspettative familiari / pazienti  Tempi di attesa  Scarsa fiducia nelle professionalità presenti

Ambienti / spazi  Clima di tensione  Barriere linguistiche e culturali

Disturbi psichiatrici, dipendenze patologiche dell'utente





## SCHEDA DI SEGNALAZIONE AGGRESSIONE

### DATI RELATIVI ALL'OPERATORE VITTIMA DI AGGRESSIONE

Cognome e nome \_\_\_\_\_ Qualifica \_\_\_\_\_

Età \_\_\_\_\_ Sesso  MASCHIO  FEMMINA U.O. \_\_\_\_\_

### DATI RELATIVI ALL'AGGRESSIONE

Data dell'evento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Ora: \_\_\_\_\_

Luogo dell'aggressione:  reparto  atrio  ascensore  spazio esterno alla struttura

se altro indicare: \_\_\_\_\_

Attività al momento dell'aggressione.....

#### Responsabile dell'aggressione:

Paziente  Parente/Accompagnatore  Estraneo  Altro operatore

#### Tipologia dell'evento

##### Aggressione verbale:

Insulto e/o offesa  espressioni verbali a tono elevato  Minaccia - Gesto violento senza contatto

##### Aggressione fisica:

Gesto violento con contatto fisico  Lancio di oggetti  Uso di arma o corpi contundenti

#### Descrizione sintetica dell'evento:

---

---

**Testimoni presenti:**  Collega  Superiore  Parente/Accompagnatore  Utente

Cognome e nome \_\_\_\_\_

#### Fattori contribuenti

Aspettative familiari / pazienti  Tempi di attesa  Scarsa fiducia nelle professionalità presenti

Ambienti / spazi  Clima di tensione  Barriere linguistiche e culturali

Disturbi psichiatrici, dipendenze patologiche dell'utente

u.o.c. Risk Management

**L'aggressione è stata limitata per:**

- Allontanamento operatore    Allontanamento aggressore    Contenzione fisica  
 Contenzione farmacologica    Dialogo/mediazione    Intervento forze dell'ordine  
 In nessun modo

**L'evento poteva essere prevenuto?**

- Sì    No

Se sì, come? \_\_\_\_\_

**DATI RELATIVI ALL'ESITO DELL'AGGRESSIONE**

**Ha eseguito accertamenti diagnostici?**

- Sì    No

Se sì, quali \_\_\_\_\_

**Esito aggressione**

- Nessun danno    Danno materiale a cose    Piccole lesioni cutanee / abrasioni  
 Contusioni minori / distorsioni    Ferite profonde    Fratture  
 Altro \_\_\_\_\_

**L'evento ha comportato procedure formali avviate:**

- Nessun intervento    Nessuna interruzione dell'attività lavorativa    Cure mediche    Infortunio  
 Supporto psicologico    Ricovero Ospedaliero    Cure domiciliari  
 Denuncia alla Pubblica Sicurezza

**N.B. E' possibile segnare più di una casella**

Data segnalazione evento

Firma operatore che segnala

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**N.B. Allegare documentazione ed eventuali referti utili ai fini della ricostruzione dei fatti**