

POLICY AZIENDALE PER LA PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI

PREMESSA

La sicurezza del personale sanitario è un obiettivo fondamentale per la Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo, in quanto condizione necessaria per garantire la qualità e l'efficacia delle cure erogate.

Negli ultimi anni, il fenomeno degli atti di violenza contro gli operatori sanitari, sia fisica che verbale, è purtroppo in aumento-con conseguenze gravi sulla salute psicofisica degli operatori, ma anche sulla capacità complessiva del sistema sanitario di rispondere adeguatamente ai bisogni della comunità.

In questo contesto, la presente Policy intende rappresentare un impegno formale e strutturato da parte della Direzione del Policlinico San Matteo, volto a definire le strategie, le misure e le responsabilità per la prevenzione e la gestione degli atti di violenza.

Mediante un approccio coordinato e interprofessionale, si promuove una cultura della sicurezza, del rispetto e della tutela degli operatori sanitari, con l'obiettivo di creare un ambiente di lavoro protetto e sereno.

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione Generale della Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo di Pavia riconosce la tutela della salute e della sicurezza dei propri operatori come valore fondamentale. In tale ottica, si impegna formalmente a prevenire e gestire ogni forma di violenza, fisica o verbale, nei confronti del personale sanitario e non sanitario.

Questo impegno è comunicato in modo trasparente a tutto il personale e agli utenti attraverso la presente Policy.

GRUPPO DI LAVORO MULTIDISCIPLINARE

Per affrontare in modo sistematico e proattivo il fenomeno della violenza, viene costituito un Gruppo di lavoro (GdL) multidisciplinare con il compito di coordinare le attività di prevenzione, monitoraggio e risposta.

Il Gruppo è composto da figure con competenze diverse e complementari, quali il Risk Manager, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), Medico competente, il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), la Direzione Medica di Presidio e la Direzione delle Professioni Sanitarie, la Struttura Avvocatura Legale e Contenzioso, l'URP, coinvolgendo di qui, di volta in volta e per specifiche necessità, direttamente in specifici incontri o indirettamente fra una seduta e un'altra, altre Strutture quali SC Gestione e Sviluppo Risorse Umane, SC Gestione Tecnico-Patrimoniale, SC Risorse Economico-Finanziarie oltre che, sempre per specifici casi, anche i Referenti diretti delle aree maggiormente a rischio (es. Pronto Soccorso, reparto di Psichiatria e l'Ufficio Security per la Vigilanza). La composizione del Gruppo di lavoro tiene in piena considerazione che la presenza effettiva della Direzione Medica e di quella Infermieristica garantisce la rappresentanza trasversale di tutte le Strutture aziendali dell'area sanitaria.

Farà parte del GdL anche una figura di psicologo o psichiatria specialista per gestire in modo preventivo e, come da piano regionale, correttivo i casi di aggressione (supporto psicologico).

Attraverso incontri periodici, il Gruppo analizza i dati relativi agli episodi di violenza, valuta l'efficacia delle misure adottate, aggiorna il Piano PREVIOS e propone interventi correttivi e preventivi.

PIANO PREVIOS

La Fondazione adotterà e aggiornerà regolarmente il Piano PREVIOS (Piano per la Prevenzione degli Atti di Violenza), che costituirà il documento strategico che ne struttura e orienta l'azione in materia di sicurezza degli operatori.

Il Piano prevedrà un insieme articolato di misure e procedure:

- **Misure organizzative** volte a ridurre i fattori di rischio legati a gestione degli spazi, dei tempi di attesa e dei flussi degli utenti;
- **Misure strutturali** per migliorare la protezione fisica, come l'installazione di sistemi di videosorveglianza, pulsanti di allarme e barriere protettive;
- **Programmi formativi specifici** dedicati allo sviluppo delle competenze del personale su de-escalation, comunicazione efficace, gestione degli eventi critici e supporto post-evento.

Il Piano prevedrà, inoltre, la definizione di procedure operative chiare per la segnalazione, la gestione e il follow-up degli episodi di violenza, nonché un sistema di monitoraggio continuo finalizzato alla valutazione e al miglioramento costante delle azioni intraprese.

MISURE PREVENTIVE

Misure strutturali

La Fondazione adotterà soluzioni tecniche volte a migliorare la sicurezza ambientale e a prevenire gli eventi violenti, attraverso:

Installazione e, ove necessario e opportuno, completamento di un sistema di videosorveglianza strategicamente posizionato nelle aree a rischio;

dotazione di pulsanti antipanico collegati alla centrale di vigilanza;

progettazione degli ambienti secondo principi di sicurezza, con barriere fisiche e spazi protetti;

ambienti sicuri per le aree a rischio.

Misure organizzative

Verranno adottate strategie organizzative per minimizzare le situazioni di tensione, tra cui:

ottimizzazione della gestione dei tempi di attesa, con informazioni chiare e supporto all'utenza;

presenza costante di personale di vigilanza formato.

Misure formative

La formazione continua del personale sarà centrale e comprenderà:

- corsi di formazione su tecniche di de-escalation e comunicazione non violenta;
- addestramento all'autodifesa e alla gestione pratica degli eventi critici;
- comunicazione efficace con l'utenza.

GESTIONE DEGLI EPISODI DI VIOLENZA

Tutti gli episodi di violenza dovranno essere prontamente segnalati tramite il sistema aziendale di Incident Reporting, garantendo la registrazione e la tracciabilità degli eventi.

Gli episodi sono classificati come "eventi sentinella" e sottoposti a valutazione approfondita dal Gruppo di lavoro, che può attivare audit specifici per analizzare cause, dinamiche e criticità.

Il Policlinico garantisce inoltre l'assistenza e il supporto a favore degli operatori coinvolti, offrendo:

- supporto psicologico immediato e continuativo;
- consulenza legale e tutela in caso di azioni giudiziarie ("accompagnamento legale");
- monitoraggio dello stato di salute e del benessere del personale dopo l'evento.

MONITORAGGIO E REPORTISTICA

Attraverso un sistema di raccolta dati e analisi periodica, la Fondazione monitorerà costantemente il fenomeno della violenza.

Ogni anno verrà redatto un report che sintetizzerà:

- numero e tipologia degli episodi registrati;
- effetti e risultati delle misure preventive adottate;
- attività formative svolte e partecipazione del personale;
- raccomandazioni e azioni correttive per il miglioramento continuo.

Questo report verrà condiviso con la Direzione Strategica e con tutto il personale del Policlinico al fine di mantenere alta l'attenzione sul tema e favorire la partecipazione attiva di tutti gli attori coinvolti.

COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

La diffusione della cultura della sicurezza e del rispetto è fondamentale.

Per questo motivo, il Policlinico promuoverà una strategia di comunicazione rivolta sia agli operatori che agli utenti, che comprenderà:

- realizzazione e distribuzione di materiale informativo;
- segnaletica dedicata nelle aree di accesso;
- campagne di sensibilizzazione interne ed esterne.

Il Direttore Generale
Dott. Vincenzo Petronella

Sistema Socio Sanitario



Fondazione IRCCS
Policlinico San Matteo



Regione
Lombardia