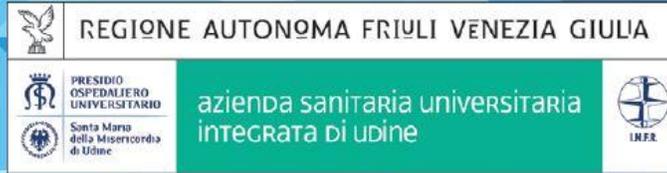


Palazzo della Regione
Sala Auditorium
Via Sabbadini, 31 Udine
13 dicembre 2018 ore 08.30 - 17.30



Seminario

GIORNATA REGIONALE DELLA SICUREZZA E QUALITÀ DELLE CURE 2018

Codice evento ASUIUD_18311

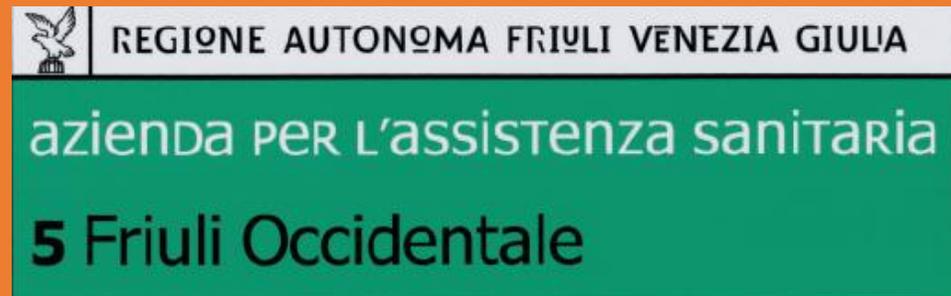
La violenza a danno degli operatori

Dr. Fulvio KETTE, Risk Manager AAS5, Referente Aziendale per l'Accreditamento

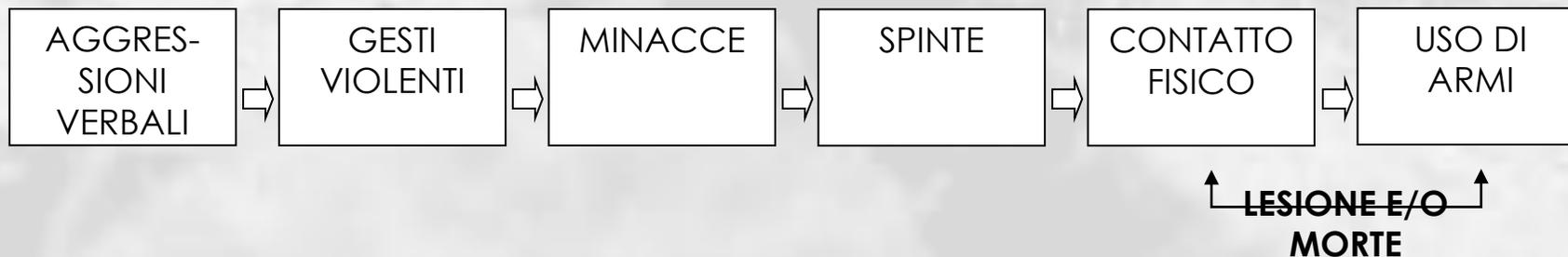
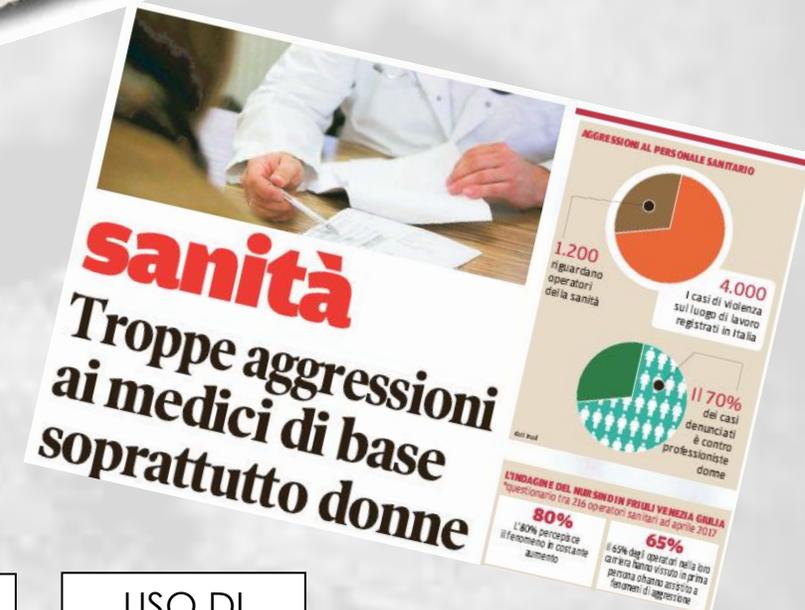
Con la collaborazione di:

Dr.ssa Alessandra SANTAROSSA

Dr.ssa Senka JUZBASIC



Escalation della violenza



Aree e servizi a maggiore criticità

- Strutture dei dipartimenti di salute mentale e dipendenze patologiche
 - Servizi di emergenza-urgenza
 - Luoghi di attesa (Pronto Soccorso)
 - Servizi di geriatria
 - Servizi di continuità assistenziale
 - Aree d'integrazione socio-sanitaria
-
- Assistenza domiciliare
 - Operatori di front office (CUP e sportelli)
 - Ispettori in servizi di vigilanza (veterinari, medici fiscali, assistenza durante ordini di arresto...)
 - Servizi deputati al rilascio di autorizzazioni (Uffici patenti)



Effetti sul personale colpito

Senso di
impotenza/inerzia
della Struttura o
dell'Azienda di
appartenenza



Necessità di
interventi in più
direzioni

Per fornire il
necessario
supporto e ridare
fiducia agli
operatori coinvolti



La valutazione dell'impatto delle aggressioni sul benessere psicologico del personale sanitario. Uno studio osservazionale

Michele Sanza¹, Paola Ceccarelli¹, Luca Ballanti², Alessia Bruno³, Gianluca Iorio⁴,
Cristina Loddo⁴, GB Ivan Polichetti¹, Monica Teodorani¹

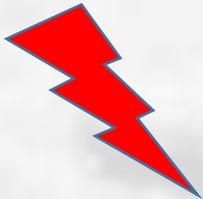
¹UO Dipendenze Patologiche, AUSL Romagna - Cesena; ²Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze Patologiche, AUSL Romagna; ³Psicologa e psicoterapeuta; ⁴Fondazione Villaggio del Fanciullo, Ravenna

Vol. 19, n.1, gennaio-marzo 2018



Scala di Valutazione del Benessere Psicologico dopo le Aggressioni (SVBPA)

Sofferenza/dolore fisico



Sintomi cognitivi (insicurezza, impotenza, vulnerabilità, senso di responsabilità, perdita di autostima...)

Sintomi emotivi (rabbia, irritabilità, perdita della dignità, incredulità ...)

Sintomi somatici (cefalea, sudorazioni, palpitazioni, insonnia, disturbi dell'appetito...)



PROCEDURA

PREVENZIONE E GESTIONE DEGLI EPISODI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI

Numero	REVISIONI					
	0	1	2	3	4	5
Data	Giugno 2018					
Redazione/ Aggiornamento	Senka Juzbasic Alessandra Santarossa					
Verifica	Fulvio Kette Lucio Bomben Francesco Del Bianco Eva Fiippo					
Approvazione	Giuseppe Scilippa					

6. Modalità operative

- Come ridurre l'evenienza di eventi aggressivi
 - **Interventi strutturali:** ambienti e locali
 - **Dotazioni tecnologiche**
 - **Misure organizzative** (nelle sedi dell'Azienda e nell'assistenza fuori sede)
 - **Formazione:** strategie di comunicazione e comportamentali da attuare con le persone a rischio

Parola chiave 1	Parola chiave 2	Parola chiave 3
Violenza in sanità	Evento sentinella	Prevenzione violenza
Standard JCI		
QPS		

AZIENDA ATTIVITA'	ASUITS	AAS2	AAS3	ASUIUD	AAS5	IRCCS BURLO	IRCCS CRO
PROCEDURE/ISTRUZ. OPERATIVE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
MODULISTICA PER LA SEGNALAZIONE (DIFFIDA)	✓	✓	✓	✓		✓	✓
MODALITA' DI SUPPORTO AL PERSONALE	✓	✓	✓	✓	✓		✓
FORMAZIONE SPECIFICA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
COLLABORAZIONE CON RSPP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SERVIZI DI VIGILANZA IN PARTICOLARI AREE				✓	✓		
CARTELLONISTICA				✓	✓		✓
ASSICURAZIONE <ul style="list-style-type: none"> Per i beni materiali Per la tutela dei danni alle persone 							
ALTRE ATTIVITA'				✓	✓		
CORSI DI AUTODIFESA	✓			✓	Iniziative individuali		

REGIONE AUTONOMA
DEL
TRENTO SÜDTIROL
DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTERREGIONALE
SICURTÀ E POLITICHE SOCIALI



RETE CURE SICURE FVG



Progetto "Amico Alpino Accompagnami"

Dr. Guido Lucchini, Dr. Fulvio Kette, Dr. Giorgio Simon, Sig. Ilario Merlin

Confronto con
Presidente
OMCEO PN



Sintonia sugli
obiettivi



Sinergia di
lavoro

- Presenza nelle ore notturne di due volontari ANA nelle sedi dei medici di Continuità Assistenziale (C.A.)
- Azione di **accompagnamento** in auto del medico dalla sede della C.A. alla destinazione dell'abitazione del paziente
- Azione di **facilitatore** della percorrenza del tratto stradale in quanto conoscitore dei luoghi
- **Deterrente** contro potenziali aggressioni, verbali o fisiche

Il lavoro aziendale





REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

azienda PER L'assistenza sanitaria

5 Friuli Occidentale

via della Vecchia Ceramica, 1 - 33170 Pordenone (PN) - Italy
C.F. e P.I. 01772890933 PEC: aas5_protgen@certsanita.fvg.it

PROTOCOLLO OPERATIVO SPERIMENTALE IN TEMA DI ACCOMPAGNAMENTO E SUPPORTO AGLI OPERATORI DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE IN PROVINCIA DI PORDENONE

TRA

l'Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Pordenone, in persona del Presidente dott. Guido Lucchini,

l'Associazione Nazionale Alpini - Sezione di Pordenone, in persona del Presidente Ilario Merlin,

e

l'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 5 "Friuli Occidentale", con sede legale in via Vecchia Ceramica n. 1 a Pordenone, in persona del Direttore Generale, dott. Giorgio Simon,

OGGETTO

Collaborazione nel 2018 con l'Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Pordenone e l'Associazione Nazionale Alpini - Sezione di Pordenone, per lo sviluppo di un progetto in tema di accompagnamento e supporto agli operatori di Continuità Assistenziale in provincia di Pordenone, con finalità di promozione della salute.
Approvazione protocollo.

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Giorgio Simon
nominato con D.G.R. 779 del 04.05.2016,

Preso atto dei pareri espressi dai Dirigenti che hanno curato l'istruttoria dell'atto assicurandone la regolarità tecnico-contabile

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DELLA STRUTTURA
Dott. Sandro Santarossa	Cristina Zavagno
Data 05 giugno 2018	Data 05 giugno 2018

e coadiuvato da:

Direttore Sanitario f.f. Dott. Giuseppe Sclipa	Direttore Amministrativo Dott.ssa Lorena Basso	Direttore dei Servizi Sociosanitari Dott. Roberto Orlich
---	---	---

per l'espressione dei pareri di competenza;

ADOPTA IL SEGUENTE PROVVEDIMENTO

Aspetti comportamentali del volontario ANA:

- Identificazione
- Aspetto (vestiario, postura, rapporto con i medici e l'utenza...)
- Modalità di comunicazione (comunicazione verbale e non verbale)

Comportamento nel caso di situazioni evolutive:

- Posizione, atteggiamento, tono della voce, gestualità...

In caso di imminente aggressione:

- Invito educato, ma fermo e deciso, a non proseguire nelle intenzioni/azioni di carattere aggressivo
- Se pericolo per la sua incolumità o per quella delle persone per le quali è preposto come "Accompagnatore", deve richiedere l'intervento della Forza Pubblica

Numero Unico di Emergenza



Fase pilota (giugno – dicembre 2018)

Avvio del progetto

Valutazione intermedia

Segnalazione e analisi di eventuali criticità

Revisione delle azioni

RIFORMA NELLA SANITÀ

Guardia medica scortata dagli alpini Partito il servizio

Visite a domicilio di notte: penne nere con il medico di turno
Dopo Chions e San Vito il servizio arriverà negli altri conuni

**Ciclo di Deming
(PDCA)**



Obiettivo finale:
**La salvaguardia dell'integrità fisica e psicologica di
tutti gli operatori nell'esercizio delle loro funzioni**

**Grazie per
l'attenzione**