

PREVENZIONE DELLA VIOLENZA SUGLI OPERATORI IN RSA/HOSPICE DEL DISTRETTO SANITARIO EST DELL'ASS N.5 BASSA FRIULANA

Marta PORDENON – Manuela TRELEANI

INTRODUZIONE

Nel corso dell'attività lavorativa in RSA e Hospice, gli operatori possono subire esperienze aggressive da parte delle persone assistite e anche da altre persone non accolte (famigliari, visitatori...). Episodi di violenza contro gli operatori sono considerati eventi sentinella in quanto segnali della presenza nell'ambiente di lavoro di situazioni di rischio o di vulnerabilità che richiedono l'adozione di opportune misure di prevenzione e protezione dei lavoratori.

La letteratura cita che, nella maggior parte dei casi, gli atti di violenza nel contesto lavorativo, sono rappresentati da eventi con esito non severo, ossia aggressione o tentativo di aggressione fisica o verbale (*Bureau of Labor Statistics, 2009*).

In particolare, presso l'RSA/Hospice vengono accolte persone che, in relazione alle loro condizioni cliniche (es. patologie neurologiche e/o psichiatriche) manifestano con frequenza atteggiamenti di aggressività nei confronti di altri, e che richiedono un'adeguata gestione da parte di chi assiste.

Nel corso del primo semestre dell'anno 2012, si sono verificati ripetuti episodi di aggressione fisica nei confronti degli operatori in servizio presso l'RSA/Hospice di Palmanova.

Ci sono state n.5 segnalazioni di incident reporting che hanno reso urgente un'analisi della situazione problematica al fine di individuare le azioni di miglioramento da adottare. Quattro aggressioni erano di natura fisica e una verbale.

A seguito di un incontro in direzione aziendale, in ottemperanza all'azione prevista nel "Protocollo aziendale per la prevenzione della violenza a danno degli operatori" (2011), cap.5, è stato predisposto un progetto di miglioramento per la prevenzione e la gestione degli episodi di violenza che prevede il coinvolgimento di tutti gli operatori in servizio in RSA/Hospice.

Il progetto è stato avviato a partire dal 01/07/2012 e la conclusione è prevista per il 31/12/2013.

OBIETTIVO DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO

Migliorare la sicurezza degli operatori esposti al rischio di aggressioni durante lo svolgimento della loro attività.

INDICATORE DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO

NUMERO DI SEGNALAZIONI INCIDENT REPORTING DI AGGRESSIONI FISICHE SUBITE DAGLI OPERATORI DURANTE IL SERVIZIO	n.6 segnalazioni di aggressione (valore I semestre 2012)= 100%	Riduzione del n. di aggressioni segnalate nella misura di almeno il 80% rispetto al I semestre 2012
numero di segnalazioni di atti violenti nel periodo numero totale di segnalazioni incident reporting nel periodo		

PIANO DELLE TAPPE\ DIAGRAMMA DI GANTT

Attività da svolgere nell'ambito dei singoli obiettivi intermedi	Output di ogni fase	Responsabile	Tempi																						
			Anno 2012						Anno 2013																
			L	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N						
1	Sensibilizzare gli operatori alla segnalazione incident reporting in caso di atti di violenza.	Evidenza di almeno due incontri/anno con gli operatori di RSA/Hospice (verbale e firme di presenza).	Infermiere coordinatore																						
2	Predisporre un piano operativo per la gestione del rischio di ogni singolo caso di violenza segnalato.	Evidenza dei verbali e firme del team multidisciplinare che ha in gestione il caso.	Responsabile clinico (direttore del progetto)																						
3	Costruire un protocollo operativo contestualizzato (in ottemperanza a quanto indicato dal protocollo aziendale del 08/2011 "Protocollo aziendale per la prevenzione della violenza a danno degli operatori").	Evidenza del documento. Tutti gli operatori di RSA/Hospice hanno una copia del documento.	Infermiere referente (capo progetto)																						
4	Formare gli operatori su un'adeguata gestione degli episodi di aggressività e sulla corretta applicazione del protocollo aziendale e del operativo di RSA/Hospice.	Gli operatori hanno partecipato alla formazione nella misura almeno del 50%.	Infermiere referente (capo progetto)/ Dirigente AFA																						
	Quando la formazione è stata erogata.	Report di valutazione sia del gradimento sia del livello di apprendimento dei partecipanti con esito positivo.	Dirigente AFA																						
5	Valutare il rischio di violenza e predisporre un piano per il contenimento dello stesso in ciascun caso di accoglimento di persona con comportamento aggressivo (in ottemperanza a quanto indicato nel protocollo operativo per la prevenzione della violenza a danno degli operatori di RSA/Hospice).	Evidenza in cartella clinica integrata della valutazione e del piano per il contenimento del rischio di violenza per tutte le persone con comportamento aggressivo che sono state accolte in RSA/Hospice.	Infermiere coordinatore																						

STATO DELL'ARTE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO

Al 30 settembre 2013 le azioni previste dal progetto si sono concluse secondo le modalità e la tempistica previsti.

Un gruppo di operatori delle Strutture RSA/Hospice hanno costruito un protocollo operativo contestualizzato che è stato condiviso con tutto il team; la formazione specifica è in programmazione mentre la tematica relativa alla gestione assistenziale del paziente aggressivo è già stata trattata nel corso del 2012-2013 in eventi formativi rivolti a tutte le Strutture Aziendali.

All'accoglimento del paziente, durante l'accertamento iniziale, quando la valutazione multidimensionale documenta un rischio di comportamento aggressivo, viene redatto un piano assistenziale individualizzato finalizzato al contenimento del rischio.

Rispetto al primo semestre 2012, gli episodi di aggressione fisica a danno degli operatori si sono sensibilmente ridotti.

ANDAMENTO DELLE SEGNALAZIONI "INCIDENT REPORTING" RELATIVE AD AGGRESSIONI FISICHE A DANNO DEGLI OPERATORI NEL PERIODO 01/07/2012 – 30/06/2013

PERIODO PRESO IN CONSIDERAZIONE	% DI DECREMENTO DELLE AGGRESSIONI FISICHE RISPETTO AL PERIODO DI RIFERIMENTO
2 semestre 2012	↓ 40%
1 semestre 2013	↓ 80%