

<b>SST</b>  Azienda USL Toscana centro Servizio Sanitario della Toscana	Direzione Generale SOC SePP	<b>Data</b> 03/02/2025 <b>Codice</b> PA.DG.01	<b>Revisione</b> 2	<b>Pagina</b> 1 di 14
Procedura Aziendale Prevenzione degli atti di violenza a danno dei lavoratori				

# Prevenzione degli atti di violenza a danno dei lavoratori

Redazione	Verifica di processo	Verifica metodologica	Approvazione
Redattore  Direttore SOC SePP Valter Vittori	Direttore SOC SePP Valter Vittori  Direttore f.f. SOC Qualità e Sicurezza delle cure Elena Carucci	Direttore SOSD Programmazione e monitoraggio documentazione sanitaria Marco Brogi	Direttore Generale Valerio Mari

## Gruppo di lavoro aziendale multidisciplinare multiprofessionale

- Silvia Guarducci (Staff Direzione Sanitaria Aziendale)
- Giuseppe Cardamone (Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze)
- Daniele Mannelli (Dipartimento Rete Sanitaria Territoriale)
- Maria Teresa Mechi (Dipartimento Rete Ospedaliera)
- Simone Magazzini (Dipartimento Emergenza ed area Critica)
- Cristina Razzolini (SOC Affari Legali e avvocatura)
- Elena Carucci (SOC Qualità e Sicurezza delle Cure)
- Paolo Pratesi (Dipartimento Assistenza Infermieristico-Ostetrica)
- Manuel Conforti (Dipartimento Professioni Tecnico Sanitarie)
- Michele Lanigra (Dipartimento Emergenza e Area Critica)
- Valter Vittori (SOC SePP)
- Maurizio Di Giusto (SOC SePP – Ambito territoriale Prato -Mugello)
- Donatella Salvi (SOC SePP – Ambito territoriale Pistoia - Valdinievole)

**Parole chiave:** violenza, aggressione, aggressioni, lavoratore, operatore, dipendente

 <b>Azienda USL</b> <b>Toscana centro</b> <i>Servizio Sanitario della Toscana</i>	Direzione Generale SOC SePP  Procedura Aziendale Prevenzione degli atti di violenza a danno dei lavoratori	<b>Data</b> <b>03/02/2025</b> <b>Codice</b> <b>PA.DG.01</b>	<b>Revisione</b> <b>2</b>	<b>Pagina</b> <b>2 di 14</b>
---	---	--	------------------------------	---------------------------------

## Indice

1.	Premessa .....	2
2.	Scopo/ Obiettivi.....	4
3.	Riferimenti.....	4
4.	Campo di applicazione e destinatari .....	5
5.	Glossario, definizioni e acronimi.....	6
6.	Indicazioni generali e comportamento in caso di aggressione .....	7
7.	Responsabilità e descrizione delle attività.....	9
8.	Aspetti legali .....	12
9.	Diffusione/conservazione/consultazione/archiviazione .....	13
10.	Monitoraggio e controllo .....	14
11.	Strumenti / Registrazioni .....	14
12.	Revisione .....	14
13.	Allegati.....	14
14.	Indice revisioni.....	14
15.	Lista di diffusione .....	14

### 1. Premessa

La violenza sul luogo di lavoro è ormai universalmente riconosciuta come un importante problema di salute pubblica nel mondo (*World Health Organization, 2002*).

Al principali rischi tradizionali (chimici, fisici e biologici) per la salute del lavoratore, ai rischi emergenti psicosociali legati all'organizzazione e le patologie correlate (stress, burn-out, mobbing), si aggiungono le aggressioni che costituiscono una ulteriore causa di alterazione della salute sul posto 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), per violenza sul lavoro si intendono tutti quegli atti che possono nuocere all'equilibrio bio-psico-sociale del lavoratore (OMS) e comprende:

- insulti-comportamenti incivili;
- minacce;
- forme di aggressione psicologica tali da mettere a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere dell'individuo;
- forme di aggressione fisica che producono "infortunio sul lavoro";
- la presenza di una componente razziale o sessuale.

Tra le cause che possono scatenare atti di violenza nei confronti dei lavoratori ci sono:

- poca osservanza degli orari di visita, con conseguenti aggressioni verbali e minacce per chi tenta di far osservare le regole;
- poco rispetto del lavoro degli operatori, per lo più da parte di accompagnatori;
- errori nell'atteggiamento o nel modo di relazionarsi con le persone;
- desiderio di rivalsa;
- stress per l'evento negativo;
- patologie del paziente che possono renderlo aggressivo.

 <b>Azienda USL Toscana centro</b> <b>Servizio Sanitario della Toscana</b>	Direzione Generale SOC SePP	<b>Data</b> <b>03/02/2025</b> <b>Codice</b> <b>PA.DG.01</b>	<b>Revisione</b> 2	<b>Pagina</b> 3 di 14
Procedura Aziendale Prevenzione degli atti di violenza a danno dei lavoratori				

Il pericolo di atti di violenza nei confronti dei lavoratori dipende dalla tipologia di struttura (ospedale, presidio territoriale), dall'ambiente di lavoro specifico, dalla tipologia di utenza e servizi erogati, dall'ubicazione e dalla dimensione della struttura organizzativa.

In generale, e considerata la peculiarità dei servizi erogati, gli eventi di violenza/comportamenti aggressivi nei confronti dei lavoratori si verificano più frequentemente nelle seguenti aree:

- servizi di emergenza-urgenza (P.S., emergenza territoriale);
- strutture dei dipartimenti e dei servizi di salute mentale e dipendenze patologiche;
- istituti penitenziari;
- residenze per l'esecuzione delle misure di sicurezza (REMS);
- luoghi/sale di attesa;
- front-office e postazioni di accoglienza/portierato;
- servizi di continuità assistenziale (guardia medica);
- area integrazione socio-sanitaria;
- attività di controllo e vigilanza.

In queste aree i lavoratori sono considerati a rischio potenziale più alto di aggressione in quanto si trovano a contatto diretto con l'utente/paziente/accompagnatore, devono gestire rapporti caratterizzati da una condizione di forte emotività sia da parte dell'utente/paziente stesso sia degli accompagnatori, che si trovano a loro volta in uno stato di vulnerabilità emotiva.

Il comportamento violento da parte dell'aggressore avviene di solito secondo una progressione che può arrivare fino a gesti estremi, ma può essere anche immotivata o apparentemente immotivata con effetto immediato e imprevedibile che non potrebbe consentire alcuna azione di de-escalation, difesa o fuga da parte dell'aggredito.

Le aggressioni possono comportare lesioni a carico del lavoratore anche con il meccanismo del contagio (es. sputo, gettito di liquidi biologici).

E' noto che nella società, in specifiche attività (trasporti, scuola) e nell'ambiente socio-sanitario sono aumentati gli episodi di violenza nei confronti del personale, episodi che sono considerati "eventi sentinella", in quanto ci segnalano la presenza nell'ambiente di lavoro di situazioni di rischio e di vulnerabilità, indicando la necessità di mettere in atto opportune misure di prevenzione e protezione dei lavoratori.

Per fare fronte a questa situazione, il Ministero della Salute ha emanato una specifica Raccomandazione, la numero 8 del novembre 2007, con l'obiettivo di prevenire gli atti di violenza nei confronti degli operatori socio-sanitari attraverso l'implementazione di misure che consentano l'eliminazione o riduzione delle condizioni di rischio presenti e l'acquisizione di competenze da parte degli operatori nel valutare e gestire tali eventi quando accadono. L'Azienda ha ritenuto necessario estendere l'azione di prevenzione richiamata nella predetta Raccomandazione Ministeriale a tutti i lavoratori aziendali e non solo agli operatori socio-sanitari, proprio in ragione del principio di tutela.

Il fenomeno della violenza verso i lavoratori che svolgono la loro attività e in particolare nei contesti socio-sanitari, evidenzia la necessità di applicare quanto specificato nella Raccomandazione, sia in un'ottica di prevenzione degli eventi sia nel monitoraggio e la gestione degli eventi accaduti.

Occorre, quindi, lavorare su più fronti:

 <b>Azienda USL Toscana centro</b> <b>Servizio Sanitario della Toscana</b>	Direzione Generale SOC SePP	<b>Data</b> <b>03/02/2025</b> <b>Codice</b> <b>PA.DG.01</b>	<b>Revisione</b> 2	<b>Pagina</b> 4 di 14
Procedura Aziendale Prevenzione degli atti di violenza a danno dei lavoratori				

- adozione delle misure generali di prevenzione possibili basate sulle indicazioni della Raccomandazione Ministeriale n. 8/2007;
- attuazione delle misure di prevenzione possibili, a seguito della specifica Valutazione del Rischio ai sensi del D.Lgs. n.81/2008 smi;
- gestione, monitoraggio, analisi, e interventi di miglioramento dei contesti e di aiuto ai lavoratori con azioni di gruppo o di supporto ai singoli.

Per una analisi della problematica e degli effetti occorre fare riferimento alle seguenti fonti informative:

- segnalazione di eventi;
- sistema di gestione dei reclami;
- denunce di infortunio all'INAIL;
- segnalazione all'autorità giudiziaria e alle forze di polizia;
- referti del Pronto Soccorso;
- altra documentazione comprovante l'atto di violenza/aggressione.

L'analisi dei dati derivanti da queste fonti permette di valutare la frequenza, la severità e la dinamica degli episodi.

## 2. Scopo/ Obiettivi

Al fine di applicare quanto indicato nella Raccomandazione n. 8 del 2007 del Ministero della Salute risulta necessario perseguire i seguenti obiettivi:

- I. promuovere una politica di tolleranza zero verso atti di violenza, fisica o verbale, all'interno delle strutture dell'Azienda USL Toscana Centro, e assicurarsi che lavoratori, utenti, pazienti, accompagnatori e visitatori siano a conoscenza di tale politica;
- II. implementare le misure che consentano il contrasto e la riduzione delle condizioni di rischio (individuali, ambientali, organizzative) in relazione alla tipologia di attività;
- III. sensibilizzare i lavoratori a segnalare prontamente gli episodi subiti, al fine di monitorare il fenomeno, alimentare il processo di valutazione del rischio e di individuare e adottare le eventuali misure possibili nell'immediatezza per ridurre o eliminare il rischio.

## 3. Riferimenti

### Riferimenti Legislativi

- D.Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008, smi "Attuazione dell'art. 1 della Legge 3 agosto 2007 n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 101 del 30 aprile 2008 – Supplemento Ordinario n. 108.
- Ministero della Salute – Dipartimento della qualità Direzione Generale della Programmazione Sanitaria, dei livelli di assistenza e dei principi etici di sistema ufficio III: Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari – n° 8, novembre 2007;

 <b>Azienda USL Toscana centro</b> <b>Servizio Sanitario della Toscana</b>	Direzione Generale SOC SePP	<b>Data</b> <b>03/02/2025</b> <b>Codice</b> <b>PA.DG.01</b>	<b>Revisione</b> 2	<b>Pagina</b> 5 di 14
Procedura Aziendale Prevenzione degli atti di violenza a danno dei lavoratori				

- Accordo Quadro sulle Molestie e la Violenza nei Luoghi di Lavoro, parti sociali, 25 gennaio 2016;
- Legge n. 113 del 14/08/2020 "Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni";
- D.Lgs. n. 31 del 19/03/2024 "Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 10 ottobre 2022, n. 150, di attuazione della legge 27 settembre 2021, n. 134, recante delega al Governo per l'efficienza del processo penale nonché in materia di giustizia riparativa e disposizioni per la celere definizione dei procedimenti giudiziari";
- D.L. n. 137 del 01/10/2024 "Misure urgenti per contrastare i fenomeni di violenza nei confronti dei professionisti sanitari, socio-sanitari, ausiliari e di assistenza e cura nell'esercizio delle loro funzioni nonché di danneggiamento dei beni destinati all'assistenza sanitaria" convertito con Legge n. 171 del 18/11/2024.

### Riferimenti Bibliografici

- Best Practice, Contenzione fisica, vol 6., 2002
- National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH): Violence – Occupational Hazard in Hospitals. April 2002.
- U.S. Department of Labor (DOL), Bureau of Labor Statistics: Survey of Occupational Injuries and Illnesses, 2008. Washington, DC: DOL, 2009.
- The Joint Commission: Sentinel Event Statistics: December 31, 2006 - Type of Sentinel Event.
- Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali: Protocollo di Monitoraggio degli eventi sentinella – 2°
- Ministero della Salute Dipartimento della Qualità Direzione Generale della Programmazione Sanitaria, dei livelli di assistenza e dei principi etici di sistema ufficio III : Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari – n° 8, novembre 2007
- Area Accreditamento Agenzia Sanitaria e Sociale della Regione Emilia Romagna "Raccomandazione per la prevenzione della violenza a danno degli operatori sanitari" Maggio 2010
- La sicurezza dei pazienti e la gestione del rischio clinico. Glossario. Ministero della Salute, 2006.

### Sitografia

[www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it)

[www.inail.it](http://www.inail.it)

[www.cdc.gov/niosh/](http://www.cdc.gov/niosh/)

### 4. Campo di applicazione e destinatari

#### A chi

Tutti i lavoratori dell'Azienda USL Toscana Centro.

#### Dove

In qualsiasi ambiente o area di pertinenza all'Azienda o fuori dall'ambiente o area di pertinenza all'Azienda purché l'attività sia connessa con l'esercizio del lavoro assegnato.

 <b>Azienda USL</b> <b>Toscana centro</b> <b>Servizio Sanitario della Toscana</b>	Direzione Generale SOC SePP  Procedura Aziendale Prevenzione degli atti di violenza a danno dei lavoratori	<b>Data</b> <b>03/02/2025</b> <b>Codice</b> <b>PA.DG.01</b>	<b>Revisione</b> <b>2</b>	<b>Pagina</b> <b>6 di 14</b>
---	---	--	------------------------------	---------------------------------

## Quando

Durante l'attività lavorativa assegnata per l'erogazione di prestazioni sanitarie, socio-sanitarie, tecnico-sanitarie, tecniche ed amministrative.

### 5. Glossario, definizioni e acronimi

#### **Aggressione:**

azione violenta di una o più persone che può racchiudere gli elementi costitutivi di diversi tipi di reato, a seconda del modo e dei mezzi con cui viene esercitata, dell'evento verificatosi o del fine cui è diretta (omicidio, lesioni personali, percosse, violenza privata, rapina, minacce, ecc.).

#### **Minacce:**

sono l'espressione del proposito di arrecare danno, incluse le minacce verbali, gli atteggiamenti corporali minacciosi e le minacce scritte.

#### **Utenza:**

l'insieme di tutte le persone assistite dal Servizio Sanitario, sia che abbiano accesso direttamente alle strutture e quindi contatto con i lavoratori, sia che ricevano le prestazioni richieste al proprio domicilio.

#### **Violenza sul posto di lavoro:**

una definizione che rappresenta una sintesi di diversi approcci è quella del National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) che definisce la violenza nel posto di lavoro come: "ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro".

#### **Eventi sentinella:**

evento avverso di particolare gravità, potenzialmente indicativo di un serio malfunzionamento del sistema, che può comportare morte o grave danno al paziente e che determina una perdita di fiducia dei cittadini nei confronti del Servizio Sanitario. Per la loro gravità, è sufficiente che si verifichi una sola volta perché da parte dell'organizzazione si renda opportuna:

- un'indagine immediata per accettare quali fattori eliminabili o riducibili lo abbiano causato o vi abbiano contribuito;
- l'implementazione delle adeguate misure correttive.

#### **Evento avverso:**

qualsiasi evento che indica all'organizzazione un malfunzionamento e che deve essere prontamente segnalato al fine di analizzare i fattori contribuenti e le cause radici per la definizione di un piano di azione per ridurre la probabilità di accadimento dello stesso.

#### **Quasi infortunio (near miss):**

qualsiasi evento, correlato al lavoro, che avrebbe potuto causare un infortunio o danno alla salute ma, solo per puro caso, non lo ha prodotto: un evento quindi che ha con sé la potenzialità di produrre un infortunio. Nel caso specifico riferito ad un atto di violenza a danno di lavoratori.

#### **Figure del sistema di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e loro responsabilità:**

quelle indicate nel Regolamento di prevenzione, protezione, salute e sicurezza aziendale DOC.STDG.01

 <b>SST</b>  <b>Azienda USL Toscana centro</b> <i>Servizio Sanitario della Toscana</i>	Direzione Generale SOC SePP	<b>Data</b> <b>03/02/2025</b> <b>Codice</b> <b>PA.DG.01</b>	<b>Revisione</b> <b>2</b>	<b>Pagina</b> <b>7 di 14</b>
Procedura Aziendale Prevenzione degli atti di violenza a danno dei lavoratori				

**Gruppo di lavoro  
aggressioni:**

insieme di membri individuati dal datore di lavoro secondo le indicazioni del Ministero della Salute con la Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari – n° 8, novembre 2007

## 6. Indicazioni generali e comportamento in caso di aggressione

**I fattori di rischio che possono favorire gli atti di violenza includono:**

- lavorare con pazienti con disturbi psichiatrici acuti e cronici
- lavorare con pazienti in stato di coscienza alterata sotto l'influenza di alcol o stupefacenti che hanno una storia di violenza alle spalle o soffrono di una qualche forma di psicosi
- abuso di alcol o droga
- accesso senza restrizioni di visitatori nelle varie strutture
- lunghe attese nelle zone di emergenza e nelle aree cliniche
- operatore solo o isolato

Riconoscere e prevenire una situazione di pericolo

Il comportamento violento si manifesta solitamente secondo una progressione che, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, arriva fino a gesti estremi quali l'uso della forza fisica. È necessario quindi riconoscere e attuare comportamenti al fine di interrompere questa progressione. È possibile con un'attenta osservazione, riconoscere dei comportamenti e segnali che possono indicare e preludere ad una aggressione e quindi poterla prevenire o controllare. È opportuno valutare ogni singola situazione di potenziale violenza quando si entra in una stanza o si inizia a parlare con un paziente/visitatore.

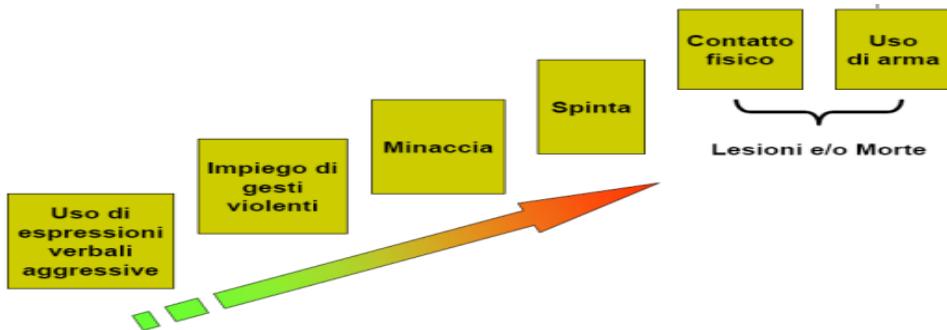
**I segnali di allarme che permettono di riconoscere una possibile violenza sono:**

- espressioni di rabbia o frustrazione
- gesti minacciosi (chiudere i pugni, alzare le braccia e le mani, puntare le dita verso il volto)
- segni di abuso di droghe o alcol
- presenza di armi
- sudorazione profusa
- volto paonazzo
- respiro rapido
- persona che si alza improvvisamente in piedi per avvicinarsi
- avvicinamento fisico dell'aggressore
- sguardo diretto e prolungato
- eccessiva gestualità
- tensione muscolare
- aumentato tono della voce

 <b>Azienda USL</b> <b>Toscana centro</b> <b>Servizio Sanitario della Toscana</b>	Direzione Generale SOC SePP  Procedura Aziendale Prevenzione degli atti di violenza a danno dei lavoratori	<b>Data</b> <b>03/02/2025</b> <b>Codice</b> <b>PA.DG.01</b>	<b>Revisione</b> <b>2</b>	<b>Pagina</b> <b>8 di 14</b>
---	---	--	------------------------------	---------------------------------

## Escalation della violenza

L'escalation della violenza viene alimentata da particolari atteggiamenti, comportamenti, messaggi verbali e non verbali connotano l'escalation:



## Consigli per la sicurezza

### De-escalation dell'aggressività.

L'intento del lavoratore vittima di aggressione deve tendere a mantenere bassa la soglia dell'escalation di violenza o interromperla, adottando la comunicazione verbale e non verbale.

### Comunicazione verbale

- Utilizzare un linguaggio chiaro e semplice, con frasi brevi.
- Presentarsi
- Rivolgersi all'interlocutore usando toni garbati
- Rendersi disponibili alla ricerca di una soluzione agli eventuali problemi evidenziati
- Formulare domande aperte in modo tale da favorire l'espressione e il colloquio
- Fornire possibili scelte alternative nelle richieste
- Spiegare sempre cosa si sta per fare prima di toccare il paziente
- Spiegare i limiti ed i ruoli in modo autorevole, fermo, ma sempre rispettoso
- Non alzare il tono della voce e non urlare più forte di una persona che sta urlando

Evitare di: urlare o schiamazzare polemizzare o contrastare, provocare, dare ordini, fare la morale, instaurare discussioni fuori luogo, rimproverare o giudicare, dare soprannomi, ironizzare o fare del sarcasmo, rispondere alle minacce con altre minacce, fornire risposte evasive, indirizzare l'utente ad altri colleghi che non possono comunque fornire risposte.

 <b>Azienda USL</b> <b>Toscana centro</b> <b>Servizio Sanitario della Toscana</b>	Direzione Generale SOC SePP  Procedura Aziendale Prevenzione degli atti di violenza a danno dei lavoratori	<b>Data</b> <b>03/02/2025</b> <b>Codice</b> <b>PA.DG.01</b>	<b>Revisione</b> <b>2</b>	<b>Pagina</b> <b>9 di 14</b>
---	---	--	------------------------------	---------------------------------

### Comunicazione non verbale

- Porsi sullo stesso livello della persona quando si comunica
- Presentarsi con un sorriso, è un gesto che trasmette serenità e accoglienza
- Mantenere una giusta distanza di sicurezza (circa 1,5 m quando possibile)
- Tenere le braccia abbassate e mani aperte
- Tenere la testa inclinata su un lato o annuire rafforzando l'ascolto attivo
- Effettuare gesti lenti e delicati
- Assumere una posizione rilassata che non trasmetta intenti di contrasto fisico
- Servirsi di un tono di voce caldo e rassicurante, facendo attenzione al volume e all'intensità della voce

Evitare di: fissare in modo continuo, incrociare le braccia o tenere le mani dietro la schiena o in tasca, invadere lo spazio del corpo dell'aggressore, avvicinarsi all'aggressore bruscamente, non fare gesti di schernimento o lanciare occhiate sarcastiche alle altre persone presenti, non toccare l'aggressore neanche dopo che la situazione sia apparentemente tornata alla normalità.

### **Altri suggerimenti:**

- aver cura di non lasciare incustoditi i materiali ed attrezzi non strettamente necessari;
- non indossare collane o altri oggetti che potrebbero essere usati per produrre lesioni;
- non portare con sé oggetti contundenti, taglienti o potenzialmente pericolosi che non siano strettamente necessari;
- evitare di isolarsi con persone con atteggiamento aggressivo;
- conservare sempre una via di fuga, evitando di posizionarsi con le spalle al muro o in un angolo;
- non voltarsi, anche temporaneamente, dando le spalle all'aggressore;
- chiedere aiuto in ogni modo possibile (es. urlare, sbattere) in caso ci si trovi in una situazione di pericolo;
- chiudersi in una stanza a chiave se non si hanno possibili vie di fuga e chiedere aiuto.

### **7. Responsabilità e descrizione delle attività**

La prevenzione degli atti di violenza contro i lavoratori richiede che l'organizzazione identifichi i fattori di rischio per la sicurezza dei lavoratori e ponga in essere le strategie ritenute più opportune per la mitigazione.

A tal fine, l'Azienda USL Toscana Centro mette in atto un programma di prevenzione della violenza che comprenda le seguenti azioni/attività:

 <b>Azienda USL Toscana centro</b> Servizio Sanitario della Toscana	Direzione Generale SOC SePP	<b>Data</b> <b>03/02/2025</b> <b>Codice</b> <b>PA.DG.01</b>	<b>Revisione</b> 2	<b>Pagina</b> 10 di 14
Procedura Aziendale Prevenzione degli atti di violenza a danno dei lavoratori				

## I. **PROMOZIONE CULTURA DELLA TOLLERANZA ZERO**

### 1) Il **Direttore Generale (Datore di Lavoro)**:

- a) promuove, con atto programmatico, la cultura della tolleranza zero verso gli atti di violenza (verbale e non verbale) verso i lavoratori attraverso un piano di comunicazione aziendale;
- b) costituisce, con specifico atto, un gruppo di lavoro aziendale aggressioni che preveda il coinvolgimento del management aziendale e dei rappresentanti del personale maggiormente a rischio, al fine di consentire l'individuazione e l'implementazione delle azioni e delle misure necessarie a garantire l'efficacia del programma di prevenzione della violenza; in caso di necessità il gruppo potrà coinvolgere altri soggetti del sistema di salute e sicurezza aziendale.

## II. **VALUTAZIONE E IMPLEMENTAZIONE MISURE GENERALI DI PREVENZIONE E PROTEZIONE**

### 1) Il **Servizio di Prevenzione e Protezione**:

- a) analizza il contesto aziendale (ambiente delle strutture organizzative considerate a rischio dalla Raccomandazione n. 8/2007 e lo storico del monitoraggio delle segnalazioni), valuta i rischi ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008 smi ed individua le eventuali misure generali di prevenzione e protezione da adottare da parte dei soggetti del sistema di salute e sicurezza aziendale;
- b) propone, in base agli esiti della valutazione del rischio, indicazioni riguardo il piano formativo ed informativo aziendale.

### 2) **SOC Formazione**:

- a) Progetta l'intervento formativo per i lavoratori, in base agli esiti della valutazione del rischio e per conto del Datore di lavoro che approva il PAF;
- b) eroga l'intervento formativo.

### 3) **Delegati di funzioni di Datore di Lavoro per gli edifici/ambienti di lavoro e Delegati di funzioni di Datore di Lavoro per le attività**, attuano, in collaborazione per i compiti e funzioni attribuiti, le misure di prevenzione e protezione in esito alla valutazione dei rischi, , attivando se necessario anche le strutture organizzative aziendali a supporto (es. Dipartimento Area Tecnica, Dipartimento Acquisizione prestazioni beni e servizi).

### 4) Il **Dirigente ai fini della sicurezza (Direttore della struttura organizzativa professionale)**:

- a) verifica e controlla il mantenimento delle misure di prevenzione e protezione;
- b) individua i lavoratori per la partecipazione agli eventi formativi al fine di favorire il senso di fiducia degli stessi nell'affrontare situazioni ad alta partecipazione emotiva, per far sì che tutto il personale abbia conoscenza dei rischi potenziali e delle procedure da seguire per contrastare o proteggere se stessi ed i colleghi da atti di violenza;
- c) adotta le misure di prevenzione e protezione in esito alla valutazione dei rischi, in collaborazione e coordinamento con gli altri dirigenti per la sicurezza coinvolti.

 <b>Azienda USL</b> <b>Toscana centro</b> <i>Servizio Sanitario della Toscana</i>	Direzione Generale SOC SePP	<b>Data</b> <b>03/02/2025</b> <b>Codice</b> <b>PA.DG.01</b>	<b>Revisione</b> 2	<b>Pagina</b> 11 di 14
Procedura Aziendale Prevenzione degli atti di violenza a danno dei lavoratori				

### **III. SEGNALAZIONE DEGLI EPISODI DI VIOLENZA**

**1) Il Lavoratore:**

- a) valuta se l'episodio è individuabile come atto di violenza, così come definito nel "glossario e definizioni" e nelle "indicazioni generali e comportamento in caso di aggressioni";
- b) informa per le vie brevi (telefonicamente o di persona) il proprio dirigente/preposto riguardo l'episodio di aggressione subito;
- c) segnala prontamente l'episodio di violenza utilizzando il modulo di segnalazione allegato alla procedura, lo compila in aderenza alle informazioni previste nel modulo e lo invia ai destinatari indicati.

**2) Il Dirigente ai fini della sicurezza (Direttore della struttura organizzativa professionale):**

- a) si adopera per quanto possibile nell'immediatezza, anche attraverso i preposti e/o collaboratori, affinché le cause dell'episodio di aggressione possano essere eventualmente rimosse o mitigate;
- b) informa il Delegato di funzioni di Datore di Lavoro per le attività;
- c) verifica il mantenimento delle misure di prevenzione precedentemente adottate;
- d) invia una relazione dettagliata e circostanziata dei fatti alla SOC Affari Legali, Avvocatura e Gestione del Contenzioso affinché l'Azienda possa procedere d'ufficio a denunciare i fatti all'Autorità giudiziaria.

**3) Delegato di funzioni di Datore di Lavoro per le attività:**

È informato dal Dirigente ai fini della sicurezza in merito alle segnalazioni pervenute.

**4) SOC Servizio di Prevenzione e Protezione (SePP)**

- a) monitora le segnalazioni degli episodi di aggressione pervenute, e li registra con le modalità cartacee o elettroniche previste;
- b) elabora i dati del monitoraggio degli episodi di aggressione segnalati;
- c) rende disponibili i dati del monitoraggio.

**5) Il Servizio di Prevenzione e Protezione (SePP) di ambito territoriale:**

- a) effettua specifica indagine, nei limiti dei compiti e funzioni previsti, in caso che l'aggressione abbia causato un infortunio al lavoratore, secondo modalità/procedura interna, in modo da ricostruire per quanto possibile la causa dell'infortunio;
- b) aggiorna periodicamente il Documento di Valutazione dei Rischi Aggressione secondo i criteri e metodi in esso stabiliti;

 <b>Azienda USL Toscana centro</b> <b>Servizio Sanitario della Toscana</b>	Direzione Generale SOC SePP	<b>Data</b> <b>03/02/2025</b> <b>Codice</b> <b>PA.DG.01</b>	<b>Revisione</b> 2	<b>Pagina</b> 12 di 14
Procedura Aziendale Prevenzione degli atti di violenza a danno dei lavoratori				

#### 6) SOC Qualità e Sicurezza delle cure:

- a) riceve le segnalazioni relativi agli episodi di aggressione sia verbale che fisica e ne effettua la valutazione; in seguito a tale valutazione, eseguita attraverso l'utilizzo di schemi e metodologia della gestione del rischio clinico, stabilisce una attribuzione di priorità ai fini di poter decidere se organizzare un analisi con gli operatori coinvolti attraverso un audit clinico GRC, una M&M Review, una RCA oppure effettuare con le strutture interessate l'analisi della casistica mediante audit clinico GRC dei dati aggregati a cadenza periodica. La letteratura a cui la SOC Qualità e Sicurezza delle cure fa riferimento per l'evento specifico è la Raccomandazione Ministeriale n. 8 del 2007;
- b) partecipa alle iniziative formative previste;
- c) partecipa agli incontri organizzati del gruppo aggressioni aziendale.

#### 7) Il Gruppo di lavoro aggressioni:

- a) si confronta sull'esito dei monitoraggi e sui temi strategici aziendali che possano contribuire alla mitigazione degli atti di violenza e li propone alla Direzione Generale;
- b) si riunisce, di norma, con frequenza trimestrale, o all'occorrenza in casi di necessità motivata.

### 8. Aspetti legali

La scheda di segnalazione non sostituisce la denuncia all'Autorità Giudiziaria per le condotte che costituiscono ipotesi di reato.

La Legge n. 113/2020 "Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni", nonchè le successive modifiche introdotte dal D.Lgs n. 31/2024 e dal recente D.L. n. 137 del 01/10/2024 convertito con L. 171 del 18/11/2024, ha introdotto, tra le importanti novità, un'ipotesi speciale del delitto di lesione personale e ha previsto la procedibilità d'ufficio per il reato di percosse, per il reato di lesioni personali, per l'interruzione di un pubblico servizio e per il danneggiamento aggravato nelle strutture sanitarie.

1) Di fronte a tali ipotesi di reato, il Dirigente ai fini della sicurezza cui afferisce il dipendente coinvolto nell'evento aggressivo, predispone una relazione dettagliata da inviare senza ritardo alla SOC Affari Legali, Avvocatura e Gestione del Contenzioso, contenente i seguenti elementi:

- ricostruzione dettagliata dei fatti accaduti (luogo, orario, presenza di testimoni);
- indicazione del soggetto/i ritenuto responsabile della condotta aggressiva, se identificato;
- riferimento a eventuali interventi dell'autorità (polizia, carabinieri ecc.);
- documentazione inerente l'evento (foto, certificati, referti ecc.).

2) La SOC Affari Legali, Avvocatura e Gestione del Contenzioso esamina i fatti descritti al fine di individuare tra le possibili diverse ipotesi di condotte illecite, ravvisabili nei fatti di aggressione e strettamente connesse con essi, tra le quali:

- a) interruzione di un pubblico servizio o di un servizio di pubblica necessità (art. 340 c.p.)
- La SOC Affari Legali, Avvocatura e Gestione del Contenzioso esamina la sussistenza dei seguenti presupposti:

	<p>Direzione Generale SOC SePP</p> <p>Procedura Aziendale Prevenzione degli atti di violenza a danno dei lavoratori</p>	<b>Data</b> <b>03/02/2025</b> <b>Codice</b> <b>PA.DG.01</b>	<b>Revisione</b> <b>2</b>	<b>Pagina</b> <b>13 di 14</b>
---	---	--	------------------------------	----------------------------------

- condotta interruttiva/turbativa: mancata prestazione o cessazione totale dell'erogazione del servizio per un periodo di tempo apprezzabile o alterazione del funzionamento dell'ufficio o servizio pubblico nel suo complesso.
- entità del turbamento: durata, tipo di attività, struttura e/o personale coinvolto). conseguenze sulle attività: ripercussioni del turbamento e/o interruzione sulla regolare attività ed eventuali pregiudizi arrecati o arrecabili.

b) percosse (art. 581 c.p.) e lesioni (art. 583-quater c.p) al personale esercente una professione sanitaria o socio-sanitaria e a chiunque svolga attività ausiliarie ad essa funzionali;

c) danneggiamento e danneggiamento all'interno di strutture sanitarie o socio-sanitarie (635 c.p.);

d) sanzione amministrativa (art. 9 L. 113/2020): condotte ingiuriose, offensive e moleste non costituenti fattispecie di reato sono soggette a sanzione amministrativa da 500 € a 5000 €;

3) La SOC Affari Legali Avvocatura e Gestione del Contenzioso, sulla base dei dati presenti nella relazione e, se necessario, di integrazione istruttoria eventualmente da richiedere al Dirigente ai fini della sicurezza, predispone a firma del Direttore Generale, quale legale rappresentante pro tempore, formale denuncia all'Autorità giudiziaria competente contenente:

- l'esposizione dettagliata dei fatti;
- l'indicazione del giorno dell'acquisizione della notizia;
- l'eventuale identificazione della persona alla quale è riferito il fatto;
- l'indicazione della persona offesa e di coloro che siano in grado di riferire su circostanze rilevanti e sulla ricostruzione;
- la richiesta di oscuramento dei dati dell'aggredito.

4) La SOC Affari Legali, Avvocatura e Gestione del Contenzioso, previa delega del Direttore Generale, procede al deposito telematico della denuncia presso l'Autorità giudiziaria competente e ne dà formale comunicazione al dipendente che ha subito l'aggressione, al Dirigente ai fini della sicurezza interessato.

5) Nel caso in cui l'Azienda riceva la notificazione del decreto di rinvio a giudizio dell'aggressore, la Direzione Generale, con il supporto della SOC Affari Legali, Avvocatura e Gestione del Contenzioso, valuta l'opportunità di costituirsi parte civile nel procedimento penale, a fronte dei danni subiti dall'evento occorso, conferendo espresso mandato alle liti all'avvocato per la relativa difesa nel giudizio.

6) Nel caso in cui a ricevere la notifica del decreto di citazione a giudizio sia solo l'aggredito, appena possibile e comunque entro cinque giorni dal ricevimento della notifica, costui dovrà notiziare la Direzione Generale, la quale con il supporto della SOC Affari Legali e Avvocatura, provvederà alla valutazione di cui al punto precedente.

## 9. Diffusione/conservazione/consultazione/archiviazione

- Responsabile della diffusione è il referente del gruppo di redazione mediante tutti gli strumenti ritenuti utili alla migliore capillarizzazione informativa del documento.
- L'originale ed il frontespizio firmato sono custoditi presso la segreteria della SOC SePP
- La copia conforme digitale è pubblicata nel sito istituzionale, Area Riservata, sezione Gestione documenti dal quale è possibile la consultazione ed il download.

 <b>Azienda USL</b> <b>Toscana centro</b> <i>Servizio Sanitario della Toscana</i>	Direzione Generale SOC SePP  Procedura Aziendale Prevenzione degli atti di violenza a danno dei lavoratori	<b>Data</b> <b>03/02/2025</b> <b>Codice</b> <b>PA.DG.01</b>	<b>Revisione</b> <b>2</b>	<b>Pagina</b> <b>14 di 14</b>
---	---	--	------------------------------	----------------------------------

## 10. Monitoraggio e controllo

### 1. Monitoraggio, verifica dell'aderenza/conformità al documento indicare:

- **Indicatore:** (segnalazioni pervenute=segnalazioni registrate)
- **Periodicità di monitoraggio:** annuale
- **Responsabile del monitoraggio:** SOC Servizio Prevenzione e Protezione, SOC Qualità e Sicurezza delle cure
  - **Attività correttive:** Qualora si verificassero non conformità, verranno messe in atto attività correttive o revisionato la procedura

## 11. Strumenti / Registrazioni

Software dedicato alla registrazione degli eventi

## 12. Revisione

La revisione della presente procedura è programmata a tre anni dalla sua emissione o prima di tale scadenza sulla base dei dati emergenti relativi ad eventi accaduti o di nuove normative ed evidenze scientifiche.

## 13. Allegati

- Allegato 1: modulo segnalazione atti di violenza a danno dei lavoratori
- Allegato 2: modello relazione per successive azioni giudiziarie (denuncia)

## 14. Indice revisioni

Revisione n°	Data emissione	Tipo modifica	Titolo
0	07/09/2017	PRIMA EMISSIONE	Prevenzione degli atti di violenza a danno di operatori socio sanitari
1	19/12/2022	PRIMA REVISIONE Titolo Revisione a seguito di aggiornamenti normativi e riassetto organizzativo	Prevenzione degli atti di violenza a danno dei lavoratori
2	03/02/2025	SECONDA REVISIONE Revisione a seguito di completamento tutela legale	Prevenzione degli atti di violenza a danno dei lavoratori

## 15. Lista di diffusione

- Tutto il Personale dell'Azienda U.S.L. Toscana Centro