

**DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE
n. 0000164 del 11/03/2026**

OGGETTO:

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

VISTA

Proposta n. 0000178 del 11/03/2026 a cura di S.C. Affari Generali e Legali
Hash.pdf (SHA256):e5924801e3da19e601b5421b0f722e7ed1e80d7dfd9e52fa9a7f5f7a70f7a4cc

firmata digitalmente da:

Il Responsabile S.C. Affari Generali e Legali
Raffaella Ranchetti

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
Parere: FAVOREVOLE
Doriana Sarnari

IL DIRETTORE SANITARIO
Parere: FAVOREVOLE
Domenico Montemurro

DELIBERA

Di fare integralmente propria la menzionata proposta che allegata al presente atto ne costituisce parte integrante e di disporre così come in essa indicato.

IL DIRETTORE GENERALE
Andrea Casciari

Il Dirigente della S.C. Affari Generali e Legali, Dott.ssa Raffaella Ranchetti, relaziona quanto segue:

VISTO il D.Lgs. 30.12.1992 n. 502 *“Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421”* e sue successive modifiche ed integrazioni;

RICHIAMATA la L.R. 9 aprile 2015 n. 11 recante *“Testo unico in materia di Sanità e Servizi Sociali”* pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Umbria n. 21 del 15.04.2015;

VISTI:

- il DM 2 aprile 2015 n.70 *“Regolamento recante definizione degli standard qualitativi, strutturali, tecnologici, e quantitativi relativi all’assistenza ospedaliera”*;
- la Legge n.24/2017 *“Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie”*;

TENUTO CONTO della Raccomandazione n. 8 del Ministero della salute: *“Gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari costituiscono eventi sentinella che richiedono la messa in atto di opportune iniziative di protezione e prevenzione”*;

CONSIDERATI:

- la DGR n. 518 del 30.4.2019 *“Linee di indirizzo Regionali per la prevenzione, la segnalazione e la gestione degli atti di violenza a danno dell’operatore sanitario”*;
- la costituzione con nota protocollo n.53868 del 19.8.2021 del gruppo di lavoro Aziendale per la valutazione e la gestione dei rischi lavorativi SLC ed atti di violenza a carico degli operatori sanitari;
- la Deliberazione del Direttore Generale n. 1218 del 03/12/2021 *“Aggiornamento procedura prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari delibera 579/2015”*;
- la Deliberazione del Direttore Generale n.846 del 31/12/2025 *“Recepimento DGR n. 899 seduta del 11/09/2024 oggetto: LINEE DI INDIRIZZO REGIONALI PER LA PREVENZIONE, LA SEGNALEZIONE E GESTIONE DEGLI EPISODI DI VIOLENZA A DANNO DELL’OPERATORE SANITARIO E SOCIO-SANITARIO. AGGIORNAMENTO”*;

RITENUTO che:

- la sicurezza del personale sanitario è un obiettivo principale per l’Azienda Ospedaliera S. Maria di Terni, in quanto condizione necessaria per garantire la qualità e l’efficacia delle cure erogate;
- la tutela della salute e della sicurezza dei propri operatori è un valore fondamentale;

CONSIDERATO necessario:

- prevenire e gestire ogni forma di violenza, fisica o verbale, nei confronti del personale sanitario e non sanitario;
- garantire un ambiente di lavoro protetto e sereno;

RITENUTO, pertanto, necessario e strategico, approvare e adottare il documento di *“POLICY AZIENDALE PER LA PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI”*, allegato parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

PRESO ATTO che il Responsabile del Procedimento, nonché Dirigente della Struttura proponente attesta di non versare in alcuna situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, tale da pregiudicare l'esercizio imparziale delle funzioni e dei compiti attribuiti in relazione al procedimento indicato in oggetto ed attestano, altresì, l'insussistenza di cause di conflitto di interesse, anche potenziale, ex art. 6 *bis* della Legge n. 241/90 e ss.mm.ii e art. 1, comma 9, lett. e) della Legge n. 190/2012, nonché l'inesistenza delle condizioni di incompatibilità di cui all'art. 35 *bis* del D.Lgs. n. 165/2001;

DATO ATTO che la formulazione della proposta di un atto deliberativo impegna la responsabilità del soggetto proponente in ordine alla regolarità amministrativa e legittimità del contenuto della stessa;

PROPONE AL DIRETTORE GENERALE

Giusta la premessa in narrativa che qui si intende integralmente richiamata:

1. di approvare e adottare il documento di *“POLICY AZIENDALE PER LA PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI”*, allegato parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di trasmettere copia del presente atto all'indirizzo di posta elettronica aziendale di ciascuno dei dipendenti dell'A.O. “S. Maria” di Terni, nonché di procedere alla pubblicazione dei medesimi sul sito *web* aziendale alla voce: Amministrazione Trasparente – Disposizioni Generali - Atti Generali - Regolamentazione aziendale;
3. di rendere opportuna informativa del presente atto e dei relativi allegati alle R.S.U./OO.SS. di tutte le aree di contrattazione collettiva nazionale;
4. di dare atto che il presente provvedimento non comporta oneri finanziari;
5. di individuare quale Responsabile del procedimento, ai sensi e per gli effetti degli articoli 5 e 6 della Legge 7 agosto 1990 n.241, la Dott.ssa Raffaella Ranchetti, che attesta, anche in qualità di Direttore della Struttura Complessa delegata dal Direttore Generale, la completezza dell'istruttoria, la regolarità tecnica e la legittimità del provvedimento;
6. stante l'urgenza di provvedere in merito, di attribuire al presente provvedimento l'immediata esecutività

SC Affari Generali e Legali

Il Dirigente

(Dott.ssa Raffaella Ranchetti)



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 l'Azienda Ospedaliera S. Maria di Terni, 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 dell'Azienda Ospedaliera S. Maria di Terni, 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 Strategica dell'Azienda Ospedaliera S. Maria di Terni 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 AZIENDALE

Per affrontare in modo sistematico e proattivo il fenomeno della violenza, è stato costituito un Gruppo di Lavoro (GDL) trans-disciplinare con il compito di coordinare le attività di prevenzione, monitoraggio e risposta. Il Gruppo è presieduto dal Direttore Sanitario ed è composto da figure con competenze multiprofessionali quali: Direzione Sanitaria, Staff SSD Risk Management, Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, Referenti Medicina del lavoro, Referente della DMO, Responsabile SC di Psicologia, Responsabile SC Affari Generali e Legali e/o Risorse Umane, Responsabile SSD Formazione



e Comunicazione, Responsabile SITRO, Responsabile della SC di Pronto Soccorso ed un rappresentante degli RLS.

Il GDL coinvolge, per specifiche necessità, anche altre Strutture quali SC Risorse Umane, SC Gestione Tecnico-Patrimoniale e Ingegneria Clinica, SC Economico-Finanziario oltre che, sempre per specifici casi, i Referenti diretti delle aree maggiormente a rischio (es. Pronto Soccorso). La composizione del GDL tiene in piena considerazione che la presenza effettiva della Direzione Sanitaria e del SITRO garantisce la rappresentanza trasversale di tutte le Strutture aziendali dell'area sanitaria.

Attraverso almeno due incontri annuali, il Gruppo di coordinamento analizza i dati aggregati relativi agli episodi di violenza, valuta l'efficacia delle misure adottate, aggiorna il Piano per la prevenzione degli Atti di Violenza e propone interventi correttivi e preventivi.

Il GDL elabora il Piano annuale di prevenzione degli atti di violenza che costituisce il documento strategico ed orienta le azioni in materia di sicurezza degli operatori.

Il Piano prevede un insieme articolato di misure e procedure:

- Misure organizzative volte a ridurre i fattori di rischio legati alla 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 sui temi della de-escalation, comunicazione efficace, gestione degli eventi critici e supporto post-evento.

Il Piano prevede 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

L'Azienda Ospedaliera S. Maria 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;
- Sistemi di allerta rapida dedicati al Pronto Soccorso e collegati alla Questura;
- Dotazione di pulsanti antipanico (collegati alla centrale di allarme (2222));



- Progettazione degli ambienti secondo principi di sicurezza, con barriere fisiche e spazi protetti.

Misure organizzative

Verranno adottate strategie organizzative tra cui:

- Promuovere un clima organizzativo orientato alla riduzione degli episodi di violenza;
- Definire un'interfaccia operativa con le Forze dell'Ordine ai fini delle attività previste nel contesto delle procedure operative di erogazione del servizio;
- Prevedere e applicare procedure atte a garantire la sicurezza nel caso di pazienti con comportamenti violenti o sottoposti a misure di sicurezza nell'ambito di procedimenti giudiziari;
- Assicurare la diffusione e l'utilizzo di strumenti di segnalazione degli episodi di violenza;
- Fornire ai pazienti informazioni chiare sulle modalità e i tempi di erogazione delle prestazioni (es.: tempi di attesa);
- Assicurare, ove possibile e considerato opportuno, la presenza di due figure professionali all'atto dell'erogazione di una prestazione sanitaria (sia ospedaliera che territoriale);
- Garantire la chiarezza della comunicazione con gli utenti e, nel caso di utenti stranieri, prevedere se necessaria la presenza di un mediatore culturale;
- Sensibilizzare il personale al corretto utilizzo dei dispositivi di protezione individuale e della divisa;
- Dissuadere il personale dall'indossare monili che rappresentino un potenziale pericolo di lesioni per l'operatore stesso (es.: piercing, collane, orecchini...);
- Prevedere per il personale valutato come potenzialmente a rischio la dotazione di strumenti di identificazione che ne garantiscano comunque la sicurezza personale (ad es. cartellino di identificazione recante solo il nome senza cognome).

Misure formative

La formazione continua del personale sarà centrale e comprenderà:

- Corsi di formazione specifici (per esempio tecniche di de-escalation e comunicazione non violenta);
- Progetti formativi anche in collaborazione con l'SPCD, le forze dell'ordine
- Gestione pratica degli eventi critici per gli operatori del Pronto Soccorso con il supporto della Questura così come previsto dal Protocollo sottoscritto in data 25 novembre 2025 per la gestione



degli interventi urgenti di episodi di aggressione e violenza nei confronti degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie in Umbria;

- Comunicazione efficace con l'utenza.

GESTIONE DEGLI EPISODI DI VIOLENZA

Tutti gli episodi di violenza dovranno essere segnalati prontamente tramite il sistema aziendale di Incident Reporting, garantendo l'archiviazione e la tracciabilità degli eventi. Gli episodi classificati come “eventi sentinella” dovranno essere sottoposti a valutazione approfondita dal GDL, che può attivare audit specifici per analizzarne cause, dinamiche e criticità. L'Azienda Ospedaliera S. Maria di Terni 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 ed analisi periodica, l'Azienda Ospedaliera S. Maria di Terni monitorerà costantemente il fenomeno degli atti di 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 dell'Azienda Ospedaliera S. Maria di Terni al fine di mantenere alta l'attenzione sul tema e favorire la partecipazione attiva di tutti gli attori coinvolti.

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

La diffusione della cultura della sicurezza e del rispetto è fondamentale. Per questo motivo, l'Azienda Ospedaliera S. Maria di Terni 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, nelle sale di attesa, al Pronto Soccorso e nei reparti;



- Campagne di sensibilizzazione interne ed esterne;
- Campagne informative e partecipazione agli eventi regionali in occasione della “Giornata Nazionale di educazione e prevenzione contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari e socio-sanitari”