



**C.R.E.A.**  
Società Cooperativa Sociale

Sistema di Gestione Qualità e Ambiente  
UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015

Protocollo per l'umanizzazione dell'assistenza e per la  
prevenzione della violenza


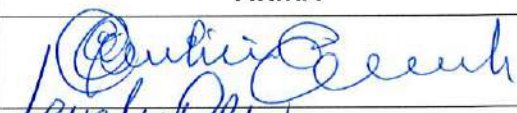
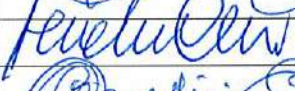

PRO - 21  
Rev. 02 del 09.06.2022

# PRO 21 – Protocollo l'umanizzazione dell'assistenza e per la prevenzione della violenza

## Indice delle Revisioni

N° PROGRESSIVO REVISIONE	DATA EMISSIONE DOCUMENTO	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
00	31.03.2011	Prima emissione			
01	13.07.2020	Revisione			
02	09.06.2022	Revisione			

## Approvazioni

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	DATA	FIRMA
Elaborazione	 Gruppo di elaborazione	2021-2022	
Approvazione	DIR	09.06.2022	
Emissione	RAQ	09.06.2022	

## Gruppo di elaborazione

Il presente protocollo è stato elaborato e redatto da:

COGNOME E NOME	QUALIFICA
Roberta Carmignani	Direttore Servizi
Andrea Francesconi	Coordinatore infermieristico
Fabrizio Franceschi	Educatore professionale
Emanuele Gambini	RAQ



**C.R.E.A.**  
Società Cooperativa Sociale


Sistema di Gestione Qualità e Ambiente  
UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015

Protocollo per l'umanizzazione dell'assistenza e per la  
prevenzione della violenza

PRO - 21  
Rev. 02 del 09.06.2022

## Sommario

Indice delle Revisioni .....	1
Approvazioni .....	1
Gruppo di elaborazione .....	1
Scopo e obiettivi .....	3
Campo di applicazione .....	3
Matrice delle responsabilità .....	4
Materiali e metodi .....	5
Umanizzazione - Modalità operative .....	5
L'umanizzazione nel servizio domiciliare .....	6
Prevenzione e gestione di situazioni di maltrattamento e violenza nei confronti degli utenti.....	7
Definizioni .....	7
Esemplificazioni .....	8
Comportamenti riconducibili al cosiddetto 'maltrattamento ordinario' .....	9
La prevenzione .....	10
Promozione della cultura della prevenzione .....	10
Coordinamento .....	10
Monitoraggio e valutazione .....	11
Formazione e supervisione .....	11
La gestione .....	12
Rinvio .....	13
Prevenzione della violenza nei riguardi degli operatori o di altri utenti .....	13
Segnalazione degli atti di violenza .....	14
Gestione di strategie preventive per situazioni problema, deficit cognitivi, disturbi comportamentali dell'ospite e 'gestione a caldo' di situazioni di aggressività .....	15
Gestione dei disturbi comportamentali e delle crisi degli utenti (atti di autolesionismo) .....	15
Standard e indicatori.....	17
Bibliografia e norme di riferimento .....	17
Elenco degli allegati .....	18
Revisione .....	18

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema di Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015	PRO - 21 Rev. 02 del 09.06.2022
	Protocollo per l'umanizzazione dell'assistenza e per la prevenzione della violenza	

## Scopo e obiettivi

Il presente protocollo ha lo scopo di disciplinare le responsabilità e le modalità di esecuzione delle attività poste in essere per prevenire situazioni di violenza nei riguardi degli utenti e degli operatori.

In particolare:

- il presente protocollo ha lo scopo di indicare modalità operative al fine di consentire che i servizi alla persona gestiti dalla Cooperativa siano improntati all'umanizzazione, assicurando quindi la centralità della persona nei percorsi educativi e assistenziali erogati. Umanizzare significa tenere presenti nell'intervento sanitario, educativo e assistenziale, le molteplici dimensioni della persona che concorrono a determinare la sua salute, il suo «star bene», per cogliere così i problemi che l'utente incontra nell'affrontare malattia, sofferenza ed altre fragilità connesse con la propria condizione o derivanti dalla relazione nel contesto e rimanere soggetto attivo nella gestione della propria salute.
- Il presente protocollo ha altresì lo scopo di individuare una procedura per la prevenzione e la gestione di situazioni di maltrattamento e violenza nei confronti degli utenti. Quello della violenza nelle sue diverse forme nei confronti di utenti fragili, siano essi minori, persone con disabilità, persone con disagio, persone anziane ecc., che purtroppo emerge costantemente nelle cronache e che investe servizi e strutture di ogni tipologia. Nessun servizio assistenziale e nessuna persona che opera all'interno della Cooperativa, può dirsi esente dal rischio connesso alla commissione di atti di maltrattamento o violenza nei confronti degli utenti. Per questo la Cooperativa, attraverso alcune azioni di sistema e mediante la procedura introdotta nel presente protocollo, intende prevenire in ogni modo e fronteggiare nel caso si verificano, situazioni riconducibili a tali fattispecie.
- Il presente protocollo ha infine lo scopo di individuare le modalità operative per assicurare un adeguato livello di prevenzione del personale dagli atti di violenza, nella quasi totalità dei casi di carattere involontario, spesso determinati dalle manifestazioni comportamentali degli utenti a causa delle patologie da cui sono affetti. Il fenomeno in ambito socio-sanitario e assistenziale assume una rilevanza significativa e comunque non trascurabile.

## Campo di applicazione

Il presente protocollo è applicato dai seguenti servizi:

DENOMINAZIONE SERVIZIO	TIPOLOGIA DI SERVIZIO
RSA CASA DEI NONNI	STRUTTURA RESIDENZIALE PER PERSONE ANZIANE



**C.R.E.A.**  
Società Cooperativa Sociale

Sistema di Gestione Qualità e Ambiente  
UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015

Protocollo per l'umanizzazione dell'assistenza e per la  
prevenzione della violenza

PRO - 21  
Rev. 02 del 09.06.2022

CAP ARCACASA DON BEPPE SOCCI	STRUTTURA RESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'
CAP LA NOSTRA CASA	STRUTTURA RESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'
CD IL CAPANNONE	STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'
CD GIOCORAGGIO	STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'
CD INSIEME	STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'
CD CIMBILIUM	STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'
CD G. MARTINELLI	STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'
CD ARCOBALENO	STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'
CD SUPERABILE	STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'
ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-ASSISTENZIALE	SERVIZIO DOMICILIARE
ASSISTENZA SCOLASTICA ALUNNI DISABILI	ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA
MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE NELLE SCUOLE	ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA
CENTRO SERVIZI IMMIGRATI	ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA
CAG I KAMALEONTI	ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA
CIAF CECCO RIVOLTA	ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA

## Matrice delle responsabilità

ATTIVITÀ	Infermiere	ADB / OSS / OSSS	Educatore	Fisioterapista – terapeuta della riabilitazione	Coordinatore del servizio / struttura	Responsabile Assicurazione Qualità	Direttore Organizzazione	Gruppo elaborazione	Altri (indicare)
Elaborazione e redazione / Revisione								R	
Approvazione							R		
Emissione						R			
Diffusione					C	R			



**C.R.E.A.**  
Società Cooperativa Sociale

Sistema di Gestione Qualità e Ambiente  
UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015

Protocollo per l'umanizzazione dell'assistenza e per la prevenzione della violenza

PRO - 21  
Rev. 02 del 09.06.2022

Applicazione (per quanto dettagliatamente indicato nel protocollo)	C	C	C	C	R				
Supervisione e controllo applicazione del protocollo*					R				

Legenda: R=Responsabile C=Collaboratore

\*Nel caso in cui il servizio sia dotato di più professionisti per la singola qualifica, le attività di responsabilità e controllo saranno attribuite in modo incrociato tra le diverse persone. Nel caso in cui sia presente una sola persona a ricoprire il ruolo di responsabile, le attività di supervisione e controllo saranno svolte da questi congiuntamente, per i soli aspetti procedurali dal Coordinatore servizio/struttura.

## Materiali e metodi

### Umanizzazione - Modalità operative

Il primo atto nell'intervento di umanizzazione è l'ascolto attivo dell'operatore.

Ascoltare significa capire e cogliere le richieste che ci pervengono. Per riuscirci è necessario condividere le esperienze in modo da essere informati, per quanto possibile e nel rispetto delle diverse competenze, su cosa accade a tutti i livelli.

L'ascolto consente di attivare immediatamente la ricerca di una soluzione ai problemi e alle preoccupazioni della persona, considerando altresì le indicazioni prescrittive e gli obiettivi da conseguire contenuti nel progetto individuale della persona, nonché ogni altra indicazione pertinente condivisa all'interno dell'équipe.

Affiancato all'ascolto c'è lo strumento dell'osservazione. Essa viene esercitata non solo nei momenti previsti per la predisposizione o revisione del progetto individuale, ma anche costantemente durante lo svolgimento del servizio. L'osservazione implica adottare un atteggiamento che mette al centro del servizio la persona e i suoi bisogni.

L'osservazione dev'essere poi oggetto di condivisione e riflessione con i colleghi in turno, i superiori e l'équipe nel suo insieme, sia ordinariamente nel lavoro quotidiano, sia nell'ambito dei momenti formalizzati di pianificazione e verifica. Solo una rielaborazione attenta e partecipe di quanto osservato consente di individuare soluzioni efficaci e improntate autenticamente all'umanizzazione dell'assistenza, nell'interesse della persona utente.



**C.R.E.A.**  
Società Cooperativa Sociale

Sistema di Gestione Qualità e Ambiente  
UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015

Protocollo per l'umanizzazione dell'assistenza e per la  
prevenzione della violenza

PRO - 21  
Rev. 02 del 09.06.2022

## L'umanizzazione all'interno delle strutture e dei servizi

L'umanizzazione all'interno delle strutture e dei servizi passa anche dalla capacità di:

- assicurare un ambiente accogliente e gradevole
- consentire, laddove possibile, una personalizzazione dell'ambiente di vita, anche attraverso la possibilità di portare all'interno del servizio o della struttura propri oggetti
- favorire un clima relazionale positivo tra gli utenti e tra questi e gli operatori
- garantire e favorire nelle forme possibili lo scambio relazionale con i familiari, gli amici e i conoscenti
- promuovere azioni educative e di animazione volte a creare e valorizzare contatti e scambi con l'esterno
- assicurare l'esercizio degli atti sanitari e assistenziali nel rispetto della riservatezza della persona
- garantire lo svolgimento delle attività ordinarie educative, assistenziali e socio-sanitarie nei confronti della persona assicurando la sua piena valorizzazione in termini di promozione delle autonomie personali

All'interno della pianificazione delle attività e della pianificazione individuale, il Coordinatore assicura l'evidenza di tali elementi, mediante l'indicazione di quali obiettivi e quali risultati concorrono a determinare l'umanizzazione del servizio.

Annualmente, si prevede inoltre che ciascun servizio, nell'ambito delle ordinarie attività di riunione di équipe, dedichi uno o più momenti di riflessione sull'applicazione del presente protocollo, individuando strategie e programmi relativamente all'umanizzazione del servizio stesso.

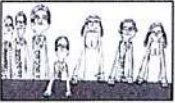
Nell'ambito del rapporto del servizio, il Coordinatore dà evidenza degli aspetti salienti relativi all'applicazione del presente protocollo e all'umanizzazione del servizio assistenziale ed educativo.

## L'umanizzazione nel servizio domiciliare

E' dovere dell'operatore sorvegliare su tutti questi fronti ed intervenire ed educare se individua delle mancanze.

Fronte fisico

Oltre allo stato di salute l'operatore osserva lo stato nutrizionale ed il livello di pulizia e cura della persona.

 <p><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale</p>	<p>Sistema di Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015</p>	<p>PRO - 21 Rev. 02 del 09.06.2022</p>
	<p>Protocollo per l'umanizzazione dell'assistenza e per la prevenzione della violenza</p>	

#### Fronte ambientale (domestico)

L'operatore osserva le condizioni dell'ambiente nel quale la persona vive ed effettua periodicamente il controllo su:

- perdite acqua/gas,
- bollette,
- farmaci scaduti,
- cibi scaduti,
- microclima: temperatura adatta, umidità, luce sufficiente e sufficiente ricambio di aria, ecc.,
- condizioni igieniche: livello di pulizia, presenza ed efficienza di adeguati strumenti per l'igiene personale, ecc.
- adozione di un corretto stile di vita in relazione al: movimento, sonno, alimentazione, ecc.

#### Fronte sociale

L'operatore osserva ed interagisce con i familiari, se ci sono e/o con il *care giver*.

Prende nota delle capacità di assistenza nei confronti della persona, educa e consiglia.

L'operatore, inoltre, nel rispetto etico della sua professione ha il dovere di mantenere il segreto professionale e di essere oggettivo nelle valutazioni del vivere comune della persona.

In caso di necessità e nei limiti di quanto dovuto sulla base delle convenzioni di servizio, l'operatore domiciliare provvede, in accordo con la persona assistita, la famiglia ovvero se presenti col tutore, il curatore o l'amministratore di sostegno e con l'approvazione dell'assistente sociale di riferimento, ad effettuare il disbrigo di piccole pratiche burocratiche di normale amministrazione. A titolo esemplificativo:

- piccoli acquisti di oggetti o generi utilizzati nella quotidianità;
- pagamenti di bollette o saldo acquisti presso negozi limitrofi
- prenotazione visite e trasporti per visite
- ritiro della posta dalla cassetta delle lettere

## Prevenzione e gestione di situazioni di maltrattamento e violenza nei confronti degli utenti

### Definizioni



**C.R.E.A.**  
Società Cooperativa Sociale

Sistema di Gestione Qualità e Ambiente  
UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015

Protocollo per l'umanizzazione dell'assistenza e per la  
prevenzione della violenza

PRO - 21  
Rev. 02 del 09.06.2022

Secondo l'*European report on preventing elder maltreatment, WHO 2011* sono maltrattamenti gli atti commessi o omessi, i comportamenti e gli atteggiamenti che ledono l'integrità della persona in una o in tutte le sue dimensioni (fisica, psichica, sociale, finanziaria), siano essi intenzionali o involontari, singoli o ripetuti.

Come anche riportato in un documento di riferimento *Sospetto maltrattamento: linee guida e protocollo di gestione* redatto a cura di un gruppo di lavoro dell'Ufficio degli anziani e delle cure a domicilio del Canton Ticino (Svizzera) "I maltrattamenti generano un torto o una ferita e costituiscono un attacco ai diritti fondamentali e alla dignità della persona, possono comportare un peggioramento della qualità della vita o mettere in pericolo la salute stessa.

I maltrattamenti, per essere definiti tali, devono avvenire all'interno di una relazione di confidenza, educativa o di dipendenza, vulnerabilità e di fiducia. Tale relazione è strettamente legata all'asimmetria nella relazione tra operatore/*caregiver* e persona vulnerabile; in questo senso, qualsiasi forma di maltrattamento è una forma di abuso di potere."

Le forme di maltrattamento si distinguono in:

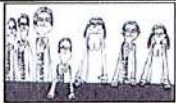
- a) forme attive: determinate da atti od omissioni che si configurano come maltrattamenti posti in essere attivamente da un operatore nei confronti dell'utente;
- b) forme passive: determinati invece dall'assistere passivamente, senza intervenire al fine di interrompere gli atti di maltrattamento o violenza, accettando pertanto che tali atti od omissioni accadano. Nell'ambito delle forme passive occorre poi distinguere comportamenti intenzionali, quindi conniventi con chi si rende responsabile dell'atto o dell'omissione violenti, oppure non intenzionali, senza che vi sia una consapevolezza circa il fatto che tali comportamenti siano lesivi della persona e dei suoi diritti.

## Esemplificazioni

Di seguito, anche con riferimento a documenti di origine esterna, quali le linee guida cantonali precedentemente richiamate, si propone una esemplificazione non esaustiva delle forme di maltrattamento e violenza.

Abusi psicologici e morali: aggredire verbalmente, intimidire, insultare, minacciare, umiliare, infantilizzare, provocare paure e insicurezze



 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema di Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015	PRO - 21 Rev. 02 del 09.06.2022
	Protocollo per l'umanizzazione dell'assistenza e per la prevenzione della violenza	

Abusi fisici e sessuali: infliggere volutamente dolore fisico come stratonare, pizzicare, tirare i capelli, trattare rudemente, somministrare volutamente medicinali non prescritti, costringere la persona a compiere o subire atti che violano la propria intimità, contenere fisicamente o chimicamente laddove non è necessario e senza prescrizione, costringere con la forza la persona a mangiare non rispettando i tempi di deglutizione del cibo

Abusi finanziari e materiali: furti, appropriazione indebita di fondi, tentativo di appropriarsi di un'eredità prima che la persona sia deceduta, acquisti o vendite forzate, fatturazione ingiustificata, ricevere mance e oggetti di valore per un tornaconto personale e senza avvisare nessuno, chiedere un prestito al paziente, gestire soldi e beni senza il consenso della persona o a sua insaputa, contraffare la firma dell'utente o far firmare documenti senza il suo consenso o contro la sua volontà (esplicita o presunta) o a una persona incapace di discernimento.


Negligenza o eccesso di cure: non soddisfare i bisogni primari della persona, fornire alimentazione di scarsa qualità (es. cibi scaduti) o insufficiente nella quantità, erogare cure di cattiva qualità o non scientificamente riconosciute, ignorare le richieste di aiuto come: non ascoltare, minimizzare i sintomi, staccare il campanello senza giustificarne il motivo o non rispondere allo stesso, non fornire mezzi ausiliari, lasciare la persona dipendente a casa da sola per diverse ore esponendola a potenziali rischi, temperatura troppo calda o troppo fredda dell'ambiente, non accesso al telefono, protezioni intime non cambiate regolarmente. Al contrario, mettere in atto prestazioni non necessarie o eccessive rispetto allo stato di salute dell'utente.

Violazione dei diritti: esclusione sociale, isolare, non rispetto della privacy, gestione dei beni della persona anziana senza che vi sia un esplicito accordo, impedire relazioni affettive o con i familiari, impedire alla persona di esercitare i propri diritti, praticare le cure/prestazioni sanitarie senza il consenso del paziente o del rappresentante terapeutico.

### Comportamenti riconducibili al cosiddetto 'maltrattamento ordinario'

Vi sono inoltre comportamenti attivi od omissivi che sono riconducibili al cosiddetto 'maltrattamento ordinario', che non costituisce il presupposto per la denuncia in sede penale, ma che rischiano di diventare uno 'stile' consolidato nella pratica assistenziale che necessita di una correzione.

Si tratta, anche qui a titolo esemplificativo, di piccole negligenze quotidiane, quali ad esempio fare igiene e cura personale troppo velocemente, non rispondere alle richieste dell'utente, entrare nella stanza della persona senza bussare, dare del tu indistintamente e troppo confidenzialmente. Si tratta cioè di cattive pratiche, che quantomeno non contribuiscono al benessere della persona e alla sua valorizzazione, rendono non soddisfacente la qualità del servizio e, nei casi peggiori, possono anche costituire i presupposti per la formazione di una cultura assistenziale non autenticamente centrata sulla persona, fino ad alimentare diffuse convinzioni che si tratti di comportamenti accettabili e normali, frutto di una consuetudine praticata o tollerata all'interno del servizio.

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema di Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015	PRO - 21 Rev. 02 del 09.06.2022
	Protocollo per l'umanizzazione dell'assistenza e per la prevenzione della violenza	

## La prevenzione

La Cooperativa CREA è impegnata nell'attuare ogni forma di prevenzione possibile per evitare che si verifichino casi riconducibili alle fattispecie di maltrattamento o violenza. La Cooperativa ha in particolare integrato uno specifico impegno nella Politica per la Qualità e per l'Ambiente, e nelle Carte del Servizio.

Si tratta di impegni che, mediante il presente protocollo, trovano poi applicazione concreta nelle seguenti azioni di prevenzione:

### Promozione della cultura della prevenzione

La Cooperativa è impegnata a promuovere presso Legacoop sociali e/o in partnership ad altri soggetti di rappresentanza, di ricerca, ad Istituzioni ed Enti, percorsi di riflessione e approfondimento sul tema, al fine di individuare procedure, buone pratiche e percorsi formativi che possano contribuire alla prevenzione del fenomeno.

La Cooperativa può adottare inoltre attività di comunicazione e sensibilizzazione, sia internamente che all'esterno, al fine di contribuire alla formazione di una cultura attenta e consapevole rispetto ai rischi derivanti dal fenomeno.

Annualmente, nell'ambito del piano di miglioramento della Cooperativa, la Direzione dà evidenza dei percorsi programmati e svolti.

### Revisione del sistema per la qualità

La Cooperativa è impegnata in una costante valutazione della necessità di revisione e aggiornamento del proprio sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente, al fine di introdurre correttivi, miglioramenti ed integrazioni a procedure, protocolli e modulistica, affinché siano maggiormente in grado di supportare le persone nelle azioni di prevenzione e contrasto alle forme di maltrattamento e violenza.

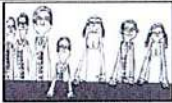
Annualmente, il RAQ, nell'ambito del Riesame della Direzione, dà conto delle azioni di revisione del sistema per la qualità intraprese e riconducibili a tale obiettivo.

### Coordinamento

Viene istituito un Gruppo di coordinamento per la prevenzione e il contrasto dei fenomeni di maltrattamento e violenza nei confronti degli utenti.

Del Gruppo di coordinamento fanno parte:

- Il Direttore
- Il Direttore servizi

 <p><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale</p>	<p>Sistema di Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015</p>	<p>PRO - 21 Rev. 02 del 09.06.2022</p>
	<p>Protocollo per l'umanizzazione dell'assistenza e per la prevenzione della violenza</p>	

- Il RAQ
- Il consulente psicologo (su invito specifico)
- Il consulente legale della Cooperativa (su invito specifico)

Il Gruppo esamina le segnalazioni di non conformità o di reclamo o gli eventi critici che possano essere riconducibili a fenomeni di maltrattamento o violenza e condivide le azioni correttive e/o di miglioramento da intraprendere a riguardo.

### Monitoraggio e valutazione

La Cooperativa promuove un'azione di monitoraggio atta a far emergere e valutare più efficacemente fatti che potenzialmente possano essere ricondotti alle fattispecie di maltrattamento e violenza nei confronti degli utenti.

In particolare:

- nell'ambito del monitoraggio delle NC, dei reclami e degli eventi critici, viene resa evidente una classificazione dei fatti con l'indicazione della fattispecie "Sospetto maltrattamento"
- il RAQ predispone, in cartella condivisa con il Gruppo di Coordinamento, la documentazione inerente le NC, i reclami e gli eventi critici riconducibili a "Sospetto maltrattamento"
- i Coordinatori comunicano tempestivamente alla Direzione e Direzione servizi NC, reclami ed eventi critici riconducibili a "Sospetto maltrattamento". La Direzione e Direzione servizi attivano per quanto necessario il Gruppo di Coordinamento
- Viene inoltre monitorata, attraverso la periodica somministrazione di un questionario conoscitivo anonimo a tutto il personale, la conoscenza e la consapevolezza relativamente al fenomeno dei maltrattamenti e delle violenze nei confronti degli utenti
- Nell'ambito dell'ordinario svolgimento degli audit interni, viene svolta una verifica dell'applicazione del presente protocollo, dei protocolli maggiormente sensibili al tema della prevenzione di maltrattamenti e riguardo alla gestione delle procedure previste (es. NC, reclami, eventi critici ecc.)

### Formazione e supervisione

- La Direzione, nell'ambito del Piano annuale della formazione, pianifica le azioni formative e di supervisione tecnico-professionale del personale, assicurando un'adeguata frequenza degli interventi, considerando altresì le specificità dei servizi, le necessità emerse dalle azioni di monitoraggio e di valutazione, nonché la sostenibilità operativa ed economica degli interventi
- I Coordinatori, nell'ambito delle attività di controllo e supervisione secondo la procedura PG 05 Gestione risorse umane, attuano una supervisione interna finalizzata a rilevare fattori di rischio predisponenti situazioni di maltrattamento.



**C.R.E.A.**  
Società Cooperativa Sociale

Sistema di Gestione Qualità e Ambiente  
UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015

Protocollo per l'umanizzazione dell'assistenza e per la  
prevenzione della violenza

PRO - 21  
Rev. 02 del 09.06.2022

- I Coordinatori, nell'ambito delle riunioni di équipe, sottopongono al personale i protocolli professionali e in particolare quelli – incluso i presente – maggiormente sensibili al tema della prevenzione dei maltrattamenti, formandone oggetto di riflessione circa la corretta ed efficace all'applicazione all'interno del proprio servizio
- I Coordinatori valutano inoltre l'efficacia dell'azione formativa e di supervisione adottata all'interno del proprio servizio, nell'ambito del rapporto annuale del servizio.

## La gestione

Di seguito è indicata la procedura nel caso si verificano sospetti casi di maltrattamento o violenza.

### Chi può inviare la segnalazione

Chiunque assista o venga a conoscenza di tali fatti, ha l'obbligo di segnalarli tramite apposita modulistica allegata al presente protocollo e resa disponibile presso ciascun servizio.

### A chi inviare la segnalazione

La segnalazione dev'essere inviata alla Direzione, Direzione servizi, direttamente presso la Cooperativa ovvero anche solo tramite email.


### Cosa deve contenere la segnalazione

La segnalazione deve contenere il nominativo della vittima e il nominativo di chi è sospettato aver commesso atto di maltrattamento. Devono essere inoltre circostanziati i fatti, mediante indicazione del giorno, dell'ora e del luogo ove sono avvenuti, l'indicazione se di tali fatti si è venuti a conoscenza o se ad essi si è assistito direttamente, quali sono le azioni eventualmente intraprese nell'immediato per fermare l'atto di maltrattamento, una descrizione dettagliata dei fatti così come sono accaduti.

### Istruzione del procedimento

La Direzione o la Direzione servizi, attiva il Gruppo di Coordinamento.

Il Gruppo di Coordinamento esamina il caso individuando eventuali approfondimenti (es. richiesta di relazioni, colloqui, analisi di documentazione del servizio ecc.) nonché azioni correttive da applicare immediatamente e a risoluzione della non conformità, sulla base degli ordinari strumenti previsti dal sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente relativi alla gestione di NC, reclami e alla gestione delle azioni correttive.

 <p><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale</p>	<p>Sistema di Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015</p>	<p>PRO - 21 Rev. 02 del 09.06.2022</p>
	<p>Protocollo per l'umanizzazione dell'assistenza e per la prevenzione della violenza</p>	

Nel caso in cui i fatti si configurino come fattispecie di reato, il Gruppo di Coordinamento predispone quanto necessario per trasmettere all'Autorità Giudiziaria, senza svolgere ulteriori indagini o approfondimenti all'interno del servizio, fatto salvo mettere in atto quelle misure ritenute necessarie a tutela della persona e a prevenzione di ulteriori atti di maltrattamento.

Rinvio


Il presente protocollo, anche ai fini della prevenzione degli atti di maltrattamento e violenza, fa espresso rinvio ai Protocolli professionali, nei quali sono indicate le procedure per la corretta ed efficace gestione degli atti assistenziali ed educativi, secondo indicazioni scientifiche e tecniche e buone pratiche riconosciute.

## Prevenzione della violenza nei riguardi degli operatori o di altri utenti

La prevenzione degli atti di violenza da parte degli utenti nei riguardi degli operatori dipende da molteplici fattori. Per fare degli esempi:

- da fattori individuali determinati da patologie che generano comportamenti problema, di carattere aggressivo o violento da parte dell'ospite
- dall'ambiente fisico, dalla gradevolezza e dal comfort ambientale della struttura. L'ambiente, nell'insieme costituisce un fattore che influisce sul benessere dell'ospite e sulla mitigazione o, al contrario, sull'accentuazione, di comportamenti problema
- in caso di cura psichiatrica dell'ospite con terapia farmacologica, dalla efficacia della terapia in atto ovvero da evoluzioni della patologia non sufficientemente controllate dalla cura in atto
- dalle relazioni interpersonali tra utente e altri utenti, tra questi e gli operatori. L'aspetto relazionale costituisce un fattore dominante che consente di gestire anche situazioni problema e casi di aggressività, al fine di limitare o mitigare rischi di escalation in atti violenti, anche nei riguardi di altri utenti o degli operatori
- dalla capacità della struttura e degli operatori di leggere e interpretare adeguatamente segnali di disagio e prodromi di comportamenti aggressivi e potenzialmente violenti da parte di ospiti, nonché dalla capacità degli operatori di individuare strategie e modalità condivise per fronteggiare in modo appropriato nell'ottica della de-escalation, situazioni di crescente aggressività.

Si tratta di un insieme di fattori rilevanti il cui peso naturalmente è specifico in ogni struttura e che implica un lavoro costante dell'équipe di conoscenza, di riflessione e di pianificazione di strategie educative e organizzative atte a mitigare i rischi di insorgenza di comportamenti aggressivi e potenzialmente violenti degli ospiti nei riguardi di altre persone.

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema di Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015	PRO - 21 Rev. 02 del 09.06.2022
	Protocollo per l'umanizzazione dell'assistenza e per la prevenzione della violenza	

Il monitoraggio costante degli operatori, la corretta informazione per il tramite delle consegne giornaliere, il confronto professionale in équipe, le opportunità di supervisione ecc. sono tra gli strumenti che il personale stesso ha per attivare strategie preventive al fine di prevenire atti di violenza, anche nei riguardi del personale stesso.

L'operatore deve:


- mantenere un comportamento coerente con l'obiettivo di favorire un clima relazionale positivo, disteso, gradevole, improntato alla serenità
- assicurare l'attuazione delle strategie educative e di approccio relazionale appropriate alle singole persone, sulla base anche delle specifiche indicazioni derivanti dal piano individuale dell'ospite, in relazione alle sue caratteristiche comportamentali, alle patologie ecc.
- lavorare su di sé, anche nell'ambito del confronto professionale in équipe, in supervisione ecc., al fine di conoscere e valutare emozioni e comportamenti propri e degli altri anche relativamente a situazioni potenzialmente critiche, a casi di stress relazionale con persone con problemi di aggressività
- evitare atteggiamenti e comportamenti che possono potenzialmente provocare reazioni in un'escalation di aggressività e violenza (ad esempio, moderando il tono della voce, evitando un linguaggio inappropriato, mantenendo una relazione e una comunicazione sempre rispettosa dell'altro, assicurando un approccio e modalità di relazione non denigratorie, accoglienti ecc.)
- mantenere un livello adeguato di attenzione sulla situazione, ossia prestare sufficiente attenzione ai comportamenti, alle dinamiche e alle relazioni che si creano all'interno della struttura, sia a livello individuale del singolo ospite, sia a livello comunitario, sia nei riguardi di altri operatori o nei propri riguardi
- in caso di situazione allarmante o di bisogno, chiamare aiuto dei colleghi in turno, assicurando una maggiore capacità di controllo di una situazione potenzialmente critica.

### Segnalazione degli atti di violenza

Gli operatori devono provvedere a segnalare al Coordinatore del servizio nel quale sono inseriti l'atto di violenza subito.

Ogni atto, ancorché non comporti conseguenze di alcun tipo per l'operatore, dev'essere oggetto di segnalazione e di successivo approfondimento all'interno della struttura.

Il Coordinatore ne dà notizia alla Direzione / Direzione servizi, tracciando l'evento come evento critico.

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema di Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015	PRO - 21 Rev. 02 del 09.06.2022
	Protocollo per l'umanizzazione dell'assistenza e per la prevenzione della violenza	

La Direzione / Direzione servizi dispone un audit che potrà essere svolto:

- direttamente dal Coordinatore
- con la partecipazione o un'azione di approfondimento da parte della Direzione / Direzione servizi
- nell'ambito di un insieme di provvedimenti che prevedano l'attivazione di azioni correttive mediante il coinvolgimento del RAQ

## Gestione di strategie preventive per situazioni problema, deficit cognitivi, disturbi comportamentali dell'ospite e 'gestione a caldo' di situazioni di aggressività

Da tempo la struttura adotta una modalità operativa che richiama e applica alcuni appunti metodologici curati dal dott. Farinetti nell'ambito di un percorso formativo e di supervisione, cosiddetto di 'gestione a caldo'.

Il documento tecnico organizzativo relativo alla gestione di situazioni in cui si manifestano disturbi comportamentali (DTO 09) traccia una metodologia in particolare, "La gestione a caldo", per affrontare adeguatamente situazioni di aggressività. Essa individua strategie e modalità operative, di carattere educativo ed organizzativo atte a:

- proteggere gli altri;
- proteggere sé stessi (a partire dal chiedere aiuto)
- difendere la persona che sta aggredendo dalla sua stessa aggressività e dalle conseguenze possibili della sua azione.

Rispetto a tali strategie, la struttura individua un percorso annuale nell'ambito delle riunioni di équipe che, a partire dall'approfondimento dei casi individuali, di situazioni near miss o di casi specifici accaduti e sfociati in manifestazioni aggressive e violente, riflette sull'applicazione di strategie educative ed organizzative appropriate e ne fa oggetto di crescita professionale, empowerment dei singoli operatori e rafforzamento della capacità dell'intera struttura di prevenire e fronteggiare tali tipi di situazioni problema.

## Gestione dei disturbi comportamentali e delle crisi degli utenti (atti di autolesionismo)

Nel documento tecnico organizzativo 09 sono stati esaminati diversi casi inerenti alla gestione di disturbi comportamentali e si è fatto altresì specifico riferimento a situazioni nelle quali la crisi possa sfociare in atti autolesionistici degli utenti.



**C.R.E.A.**  
Società Cooperativa Sociale

Sistema di Gestione Qualità e Ambiente  
UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015

Protocollo per l'umanizzazione dell'assistenza e per la  
prevenzione della violenza

PRO - 21  
Rev. 02 del 09.06.2022

Tali situazioni possono verificarsi:

- come manifestazioni improvvise, derivanti da una situazione di stress improvvisa e acuta del soggetto, senza che vi siano patologie o condizioni generali predisponenti;
- come manifestazioni ricorrenti derivanti da comportamenti problema alla cui radice sono riscontrabili patologie che possono dar luogo a tali eventi.

Si tratta di situazioni che, per quanto possibile, è necessario ridurre perché spesso si connotano per conseguenze anche dolorose per l'utente stesso e per una sofferenza che si protrae oltre che sul piano fisico anche su quello psicologico.

Di fronte a manifestazioni di autolesionismo la struttura provvede a:


- rivalutare in équipe l'evento
- adottare le misure educative direttamente applicabili, individuando strategie che alla prova empirica possano rivelarsi efficaci per mitigare o eliminare tali eventi
- promuovere consulti professionali con esperti tramite il coinvolgimento dei servizi territoriali competenti e, in primo luogo il MMG e l'Assistente sociale, per il tramite dei quali sia possibile individuare un percorso di approfondimento e consulenza
- nei casi gravi, che ripetutamente implicano l'insorgenza di episodi di autolesionismo anche con grave danno per l'utente, la struttura promuove la richiesta di valutazione multidisciplinare, al fine di individuare misure

La gestione dell'utente che manifesta episodi di autolesionismo dev'essere ricondotta a livello di piano individualizzato. Devono cioè essere valutate le manifestazioni, le modalità in cui si verificano, come insorgono, quali conseguenze producono per sé e per gli altri, al fine di individuare strategie educative appropriate.

È necessario che il comportamento del personale si uniformi rispetto alle strategie educative e comportamentali nei riguardi dell'utente e del micro-contesto ambientale e sociale della struttura. In termini generali l'operatore dovrebbe:

- assumere un atteggiamento non giudicante
- assumere un comportamento e degli atteggiamenti improntati alla calma e al controllo della situazione
- adottare le misure di prevenzione a livello ambientale (es. evitando che vi siano ostacoli) e comunitario (es. evitando che il comportamento autolesionistico della persona possa impattare negativamente su altri utenti, con conseguenze fisiche o psicologiche)
- applicare sempre una modalità rispettosa del soggetto, tesa ad offrire disponibilità all'aiuto, indurre fiducia, apertura alla comprensione del problema dell'utente, ferma per quanto necessario e diretta per quanto possibile ad evitare che la persona possa procurarsi conseguenze dannose sul piano fisico e psicologico
- adottare, se già conosciute e condivise a livello di équipe interna, le strategie concordate ovvero suggerite da esperti e specialisti che hanno in cura il soggetto



 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema di Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015	PRO - 21 Rev. 02 del 09.06.2022
	Protocollo per l'umanizzazione dell'assistenza e per la prevenzione della violenza	


- applicare, per quanto appropriato al caso del soggetto, modalità dimostrative di autorevolezza, senza tuttavia scadere nella minaccia (es. di usare la contenzione, una punizione ecc.) ovvero al contrario modalità che distolgano il soggetto dalla pratica autolesionistica
- applicare, per quanto appropriato al caso del soggetto, modalità tese a dare sfogo al soggetto mediante modalità alternative (es. urlando, attraverso il movimento ecc.) oppure al contrario tese a contenere fisicamente (ad es. mediante un progressivo abbraccio che esaurisca l'escalation in atto, spegnendo la sua energia).

## Standard e indicatori

INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
Numero di persone assistite che hanno subito atti di maltrattamento / violenza	Numero di persone assistite	anno	Cartella personale, NC, eventi critici	0%
Numero di operatori che hanno subito atti di violenza	Numero di operatori	anno	NC, eventi critici	0%
Numero di persone assistite interessate da episodi di autolesionismo con strategie preventive risultanti efficaci	Numero di persone assistite interessate da episodi di autolesionismo	anno	Cartella personale, NC, eventi critici	>=80%
Numero operatori con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema degli atti di violenza a danno degli assistiti e degli operatori	Numero di operatori in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicoli personali	>=90%

## Bibliografia e norme di riferimento

- E. Farinetti, La gestione a caldo
- Ministero della Salute, *Raccomandazione n°8 – Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari*, Novembre 2007
- Regione Toscana, *Delibera della Giunta Regionale 6 agosto 2018, n. 913, Azioni di prevenzione e contrasto atti di violenza a danno degli operatori sanitari. Indirizzi alle aziende sanitarie ed agli enti del SSR*

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema di Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015	PRO - 21 Rev. 02 del 09.06.2022
	Protocollo per l'umanizzazione dell'assistenza e per la prevenzione della violenza	

- Regione Toscana, Delibera della Giunta Regionale 22 ottobre 2018, *Misure urgenti di prevenzione e contrasto atti di violenza a danno degli operatori sanitari e costituzione dell'osservatorio regionale*

## Elenco degli allegati

ALLEGATO	TITOLO	DATA	REVISIONE	NOTE
ALL 1	La gestione a caldo			
PRO # ALL #				
PRO # ALL #				
PRO # ALL #				
PRO # ALL #				
PRO # ALL #				
PRO # ALL #				

## Revisione

Il presente protocollo è sottoposto a revisione ogni tre anni ovvero ogniqualvolta si renda necessario.