



PIANO ANNUALE DI RISK MANAGEMENT

— ANNO 2022 —

ATS della Città Metropolitana di Milano

Redatto a cura della UOC Qualità e Risk Management

12 aprile 2022

SOMMARIO

1. PREMESSA	3
2. LEGENDA	4
3. PIANIFICAZIONE	4
3.1 Organismi Aziendali:	4
3.2 Gestione dell'emergenza SARS COV- 2 (Covid-19).....	5
3.3 Gestione emergenza profughi di guerra dall'Ucraina	6
3.4 Gestione del rischio.....	6
3.5 Raccomandazioni ministeriali	7
3.6 Atti di violenza verso gli operatori	8
3.7 Nuove attività delle farmacie dei servizi	8
3.8 Anticorpi monoclonali e antivirali per Covid-19	9
3.9 Altre attività formative aziendali sulla tematica del rischio (Piano Formativo).....	9
4. DIAGRAMMA DI GANTT RIEPILOGATIVO	10
5. ALLEGATI	11

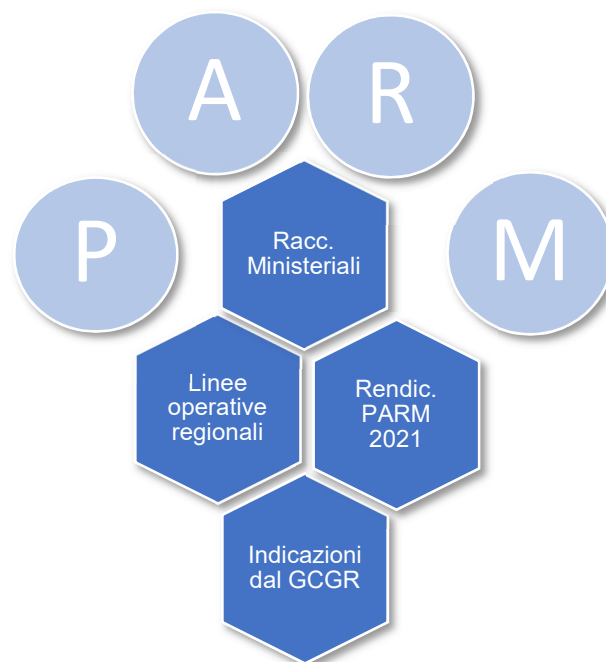
1. PREMESSA

Il Piano Annuale di Risk Management (PARM) della ATS della Città Metropolitana di Milano (di seguito ATS) costituisce lo strumento aziendale per promuovere e realizzare iniziative per la definizione e la gestione operativa dei rischi e delle opportunità, sanitari e non.

Il PARM viene redatto sulla base di diversi input (Figura 1) quali:

- le linee operative regionali annuali (L.O.R.) di Risk Management in Sanità, in particolare in riferimento all'anno 2022 (nota DG Welfare Polo Ospedaliero Protocollo G1.2022.0002966 del 13/01/2022);
- le Raccomandazioni Ministeriali in materia di rischio clinico ([link](#) alla pagina dedicata del Ministero della Salute);
- le indicazioni provenienti dal Gruppo di Coordinamento di Gestione del Rischio (GCGR) di ATS;
- i contenuti del documento "Rendicontazione Piano annuale di Risk Management – anno 2021".

Figura 1 – Input al PARM di ATS



Le azioni rappresentate nel PARM 2022, individuate con l'approccio Risk Based Thinking, risultano in continuità con quelle degli anni precedenti e sono implementate con la metodologia Plan-Do-Check-Act (PDCA).

Lo scopo dell'Agenzia è quello di affrontare l'incertezza nel raggiungere gli obiettivi prefissati e lavorare nell'ottica del miglioramento continuo delle prestazioni interne ed esterne (come i servizi rivolti alla popolazione).

2. LEGENDA

- C** **Contesto:** informazioni riguardanti il contesto interno/esterno dell'organizzazione o le attività svolte negli anni passati sulla tematica della gestione del rischio e delle opportunità.
- S** **Strategie:** strategie identificate per gestione del rischio e delle opportunità e attività conseguenti previste per il 2022.
- F** **Formazione:** eventi formativi o informativi previsti per il 2022.
- L.O.R. xx **Riferimenti** ai capitoli delle linee operative regionali 2022 di Risk Management in Sanità.

3. PIANIFICAZIONE

3.1 Organismi Aziendali:

Gruppo di Coordinamento per la Gestione del Rischio (GCGR) e Comitato Valutazione Sinistri (CVS)

L.O.R. 4b

- C** In ATS sono attivi gli organismi previsti dalla Circolare 46 SAN/2004 e dalle L.O.R. che operano tramite il:
- Gruppo di Coordinamento per l'Attività di Gestione del Rischio, al quale competono funzioni d'indirizzo, coordinamento e verifica dell'effettiva realizzazione di quanto pianificato a livello aziendale.
 - Comitato Valutazione Sinistri (CVS), strutturato ed organizzato per la valutazione e gestione dei sinistri. A tal fine diventa essenziale un'organizzazione che permetta un coordinamento funzionale fra il Risk Manager, le figure legali, medico legali, ed amministrative che gestiscono il sinistro, nonché un collegamento diretto con la direzione strategica aziendale che deve prendere le decisioni finali in merito alle attività da svolgere. La composizione delle figure previste nel CVS è stata aggiornata con Deliberazione ATS n.134/2022.
- S**
- Verrà mantenuta la piena operatività di tali organismi aziendali, promuovendo l'attivazione di ulteriori sottogruppi di lavoro ristretti, come quello sulla tematica della violenza a danno degli operatori, cap. 3.6).
 - Proseguirà inoltre la collaborazione trasversale dell'area risk management con le aree dell'organizzazione che trattano le diverse tipologie di rischio (ad esempio l'area anticorruzione-trasparenza; servizio prevenzione protezione, sistemi informativi, ecc.).
 - Verrà valutata l'opportunità di revisionare il processo di ascolto/mediazione anche relativamente alle funzioni che rimarranno in capo ad ATS con l'adozione del nuovo POAS.

TEMPI Sviluppo nel corso del 2022

3.2 Gestione dell'emergenza SARS COV- 2 (Covid-19)

L.O.R. 1

C

La situazione epidemiologica descritta nel documento “*Rendicontazione Piano annuale di Risk Management – anno 2021*” di fine gennaio 2022 è ulteriormente mutata e vede un nuovo incremento casi di positività da Covid-19 nel mese di marzo con aumento della trasmissibilità, dell'incidenza e peggioramento del rischio epidemico^{1,2}.

Tuttavia, l'elevata copertura vaccinale, in tutte le fasce di età, anche quella 5-11 anni, il completamento dei cicli di vaccinazione ed il mantenimento di una elevata risposta immunitaria attraverso la dose di richiamo, con particolare riguardo alle categorie indicate dalle disposizioni ministeriali, contribuiscono a mitigare l'impatto dell'epidemia, in particolar modo per l'aspetto clinico.

La Direzione Strategica di ATS continua a coordinare gli interventi per fronteggiare la pandemia, anche attraverso Task Force/Team dedicati con funzioni specifiche operative quali la sorveglianza di casi di pazienti Covid+ e relativi contatti, sorveglianza e gestione dei casi del mondo scuola, rientri dall'estero, gestione dei green pass, gestione delle vaccinazioni, ecc.

Nel corso del 2022 sono mantenute le attività di audit sui centri vaccinali massivi (CVM), in merito alla sicurezza del percorso vaccinale, come da nota regionale prot. G1.2021 0036684 del 26 maggio 2021 attraverso l'utilizzo di specifica checklist. Al mese di marzo 2022 risultano effettuati 15 audit. È stata inoltre condotta una Root Cause Analysis (RCA) su un CVM, a seguito di errore di somministrazione vaccino, che ha visto la partecipazione degli operatori coinvolti e come facilitatori operatori ATS dell'area risk management.

S

Verrà aggiornato il documento di mappatura delle attività di ATS connesse alla pandemia “*Sintesi attività emergenza Covid-19*”. Rispetto al documento redatto nel 2021 verrà predisposta un'analisi dei rischi specifica relativa alle attività aziendali Covid correlate e verrà condotta una “**What if analysis**” simulando una possibile recrudescenza della pandemia nel periodo autunnale e analizzare il livello di “*preparedness*” organizzativo.

TEMPI Entro il 30 settembre 2022

S

Redazione della griglia Covid ATS con i campi predefiniti dal Gruppo di lavoro dei risk manager ATS regionali

TEMPI 31 gennaio 2023

S

Le attività di audit proseguiranno con cadenza trimestrale sui CVM rimasti operativi sul territorio³.

TEMPI Sviluppo nel corso del 2022

¹ Sito web “*Monitoraggi Covid-19*”, Ministero della Salute, visionato al [link](#) il 23 marzo 2022

² Sito web “*Valutazione dell'epidemia Covid-19*”, ATS della Città Metropolitana di Milano, visionato al [link](#) il 23 marzo 2022

³ Decreto DG Welfare n.2861 del 4 marzo 2022

3.3 Gestione emergenza profughi di guerra dall'Ucraina

C ATS è parte attiva nel governo dell'assistenza sanitaria ai profughi di guerra provenienti dall'Ucraina. Tale assistenza è garantita gratuitamente a tutti coloro che abbiano necessità sanitarie per patologie acute o croniche; a tal fine sono attivi Centri di Accoglienza Sanitaria territoriali (Hotspot) dove è possibile ricevere la documentazione amministrativa per accedere ai servizi sanitari (es. rilascio codice STP o tessera sanitaria)

S Come per le attività rivolte alla gestione dell'emergenza da Covid-19, verrà redatto un documento di mappatura delle attività di ATS connesse alla gestione dell'emergenza Ucraina unitamente alla rilevazione dei rischi connessi e identificazione di eventuali piani d'azione per mitigarne gli effetti.

TEMPI Entro il mese di 31 maggio 2022

3.4 Gestione del rischio

C ATS è un'azienda sanitaria che adotta un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) certificato UNI EN ISO 9001:2015 per cui il concetto di Risk Based Thinking è centrale per l'identificazione e trattamento dei rischi e delle opportunità con il fine del miglioramento continuo. Tutte le funzioni di ATS sono ricondotte, all'interno del SGQ, a oltre 150 Attività codificate suddivise in 27 Processi (primari e di supporto).

La gestione del rischio viene condotta a diversi livelli dell'organizzazione:

- **gestione strategica di Agenzia:** a livello di Direzione Strategica di ATS, in relazione al contesto esterno, interno e alle informazioni provenienti dalle attività di gestione dei rischi specifici dell'area del risk management, della sicurezza e prevenzione sul luogo di lavoro, della sorveglianza sanitaria, dell'Internal Auditing, dell'Anticorruzione e della Trasparenza, dell'Antiriciclaggio, del governo dei sistemi informativi, del trattamento dei dati personali, degli aspetti legali, ecc.
- **gestione dei rischi a livello di Attività:** i responsabili delle Attività utilizzano un foglio elettronico "*A022-MD002 Scheda Analisi dei Rischi*" per la compilazione di una SWOT Analysis e per la mappatura (assessment) di oltre 20 rischi suddivisi in 3 tipologie (Etico-Legali, Salute-Sicurezza, Informatici-Organizzativi-Patrimoniali-Altri). La pesatura di ogni rischio, secondo fattori di Probabilità, Gravità e Rilevabilità, determina per ciascuno un risk score di grado accettabile o rilevante o critico. Alla fase di assessment segue una fase di management dei rischi in cui è possibile identificare un piano di azione per mitigarne gli effetti o ridurre gli stessi (per i rischi rilevanti o critici il piano di azione è obbligatorio).

Nel corso del 2021 si è ravvisata la necessità di sviluppare un software di supporto alla gestione dei rischi aziendali, che mantenesse la maggior parte degli elementi di assessment e management conosciuti, superando l'utilizzo dei fogli elettronici (rif. procedura aperta sotto soglia delibera ATS n.805/2021). Tale sviluppo, iniziato a gennaio 2022, tiene conto del percorso che ATS intende intraprendere in merito alla gestione dei rischi, che prevede:

- l'aggiornamento della mappatura dei rischi, a livello dei Processi/Attività, dopo le modifiche organizzative che verranno introdotte con l'adozione del nuovo POAS;
- il supporto dell'area risk management alle Unità Operative per l'utilizzo del nuovo software;
- promuovere la visione olistica dei rischi (gestione strategica), coinvolgendo i diversi responsabili aziendali dei rischi specifici (owner dei rischi), con l'obiettivo a lungo termine di adottare i principi dell'Enterprise Risk Management.

S Lo sviluppo e messa in opera del nuovo software di gestione dei rischi aziendali, l'aggiornamento della mappatura a livello dei Processi/Attività e le azioni previste per promuovere la cultura del rischio, saranno sviluppate attraverso uno specifico progetto operativo.

 *allegato progetto operativo n.1*

F All'interno del Piano Formativo 2022 di ATS è stato inserito l'evento di Formazione Sul Campo (FSC) "*Mappare processi e attività: la gestione del rischio*", attivabile in più edizioni. Il corso si propone di migliorare l'analisi e la gestione dei rischi e delle opportunità in riferimento ad Attività, Processi, ma anche a flussi di attività correlate e progetti che si intendono implementare. Il corso è attivabile in base alle esigenze delle UUOO ed è promosso dall'area risk management per diffondere la cultura del rischio in Agenzia.

TEMPI È previsto un corso FSC in pluriedizione entro il 15 dicembre 2022.

F All'interno del Piano Formativo 2022 di ATS sono stati inseriti i corsi:

- "*Il Sistema di Gestione per la Qualità della ATS della Città Metropolitana di Milano*" (FAD), progettato e sviluppato dall'area risk management per tutti gli operatori di ATS;
- "*Percorso di formazione per neoassunti*" (residenziale), corso rivolto al personale di nuova acquisizione, in merito a diversi aspetti organizzativi. Un modulo specifico tratterà del SGQ di ATS.

Questi eventi costituiscono momenti di conoscenza organizzativa e di consapevolezza per gli operatori interni, in merito alle tematiche della qualità e della gestione del rischio all'interno dell'Agenzia.

TEMPI I corsi verranno effettuati e resi disponibili entro il 15 dicembre 2022.

3.5 Raccomandazioni ministeriali

L.O.R. 2

C L'applicazione delle raccomandazioni ministeriali è costantemente monitorata, con rendicontazione annuale attraverso il portale nazionale di Agenas.

Sono ritenute applicabili in ATS e quindi applicate le seguenti raccomandazioni:

- 7 - Prevenzione della morte, coma o grave danno derivati da errori in terapia farmacologica;
- 8 - Prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari;
- 9 - Prevenzione degli eventi avversi conseguenti al malfunzionamento dei dispositivi medici/apparecchi elettromedicali;
- 12 - Prevenzione degli errori in terapia con farmaci "Look-alike/sound-alike";
- 13 - Prevenzione e gestione della caduta del paziente nelle strutture sanitarie;
- 17 - Raccomandazione per la riconciliazione farmacologica;
- 18 - Raccomandazione per la prevenzione degli errori in terapia conseguenti all'uso di abbreviazioni, acronimi, sigle e simboli.

È in corso di implementazione la raccomandazione n.19 per la manipolazione delle forme farmaceutiche orali solide.

S A seguito delle modifiche organizzative che verranno introdotte nell'anno con l'adozione del nuovo POAS aziendale, in esecuzione della Legge regionale n.22/2021, sarà condotta una revisione dell'applicabilità delle raccomandazioni ministeriali sulla base del funzionigramma. Successivamente, per ogni raccomandazione ritenuta applicabile, sarà valutato il grado di implementazione e se necessario identificate azioni o programmi specifici di miglioramento.

TEMPI Entro il 30 settembre 2022

3.6 Atti di violenza verso gli operatori

L.O.R. 2.1

C

Il tema della violenza a danno degli operatori è già da tempo al centro dell'attenzione del sistema sanitario ad ogni livello (es. raccomandazione ministeriale n.8 e Legge Regionale n.15/2020). In ATS è attivo un sottogruppo del GCGR sulla tematica specifica con lo scopo di migliorare la gestione di tali eventi, anche in termini di mitigazione del rischio.

S

Nel corso del 2022 il sottogruppo di lavoro interno, redigerà un vademecum a tutela degli operatori ATS che conterrà indicazioni su come gestire la comunicazione violenta e come evitare che questa si traduca in agiti; fornirà inoltre indicazioni sulle azioni da intraprendere qualora si sia oggetto di aggressione nel corso della propria attività indoor ed outdoor (es. sopralluoghi). Verrà inoltre implementato un corso FAD per richiamare l'attenzione sul tema e per diffondere la conoscenza del vademecum.



allegato progetto operativo n.2

TEMPI Entro il 30 settembre 2022

F

All'interno del Piano Formativo 2022 di ATS è stato inserito un corso di Formazione a Distanza (FAD) "La prevenzione e il contrasto di ogni forma di violenza ai danni di operatori ATS". L'iniziativa formativa, rivolta a tutti gli operatori di ATS, rappresenta un momento per migliorare la conoscenza della normativa vigente e di tutela legale a difesa degli operatori e promuovere l'acquisizione di nozioni basilari sulle tecniche base di de-escalation della comunicazione aggressiva.

TEMPI

Il corso FAD sarà progettato e sviluppato dall'area risk management di ATS, in collaborazione con il sottogruppo specifico del GCGR sulla gestione degli atti di violenza verso gli operatori; la FAD verrà resa disponibile entro il 15 dicembre 2022.

3.7 Nuove attività delle farmacie dei servizi

C

Il Ministero della Salute, di concerto con il Ministero dell'Economia e altri Enti di riferimento, nell'ambito della verifica e revisione della qualità e della quantità delle prestazioni assistenziali, ha promosso una sperimentazione per l'introduzione di nuovi Servizi da erogarsi in Farmacia, come modello assistenziale orientato alla promozione della salute.

La sperimentazione è prevista in ottemperanza al quadro normativo vigente, in particolare rispetto al DL 502/92, al DL 153/2009, al DPCM 12/01/2017, alla L. 27/2017, recepiti da Regione Lombardia con DGR 2465/19.

Oltre ad un progetto specifico sullo screening del colon retto, a seguito dell'emergenza Covid-19 e della definizione di accordi nazionali specifici, si sono aggiunte prestazioni negoziate con Regione Lombardia (vaccinazioni ed esecuzioni tamponi).

S

L'art. 84 della Legge Regionale 33/09 relativo alla Farmacia dei Servizi ratifica le nuove prestazioni sopradescritte, per le quali diviene essenziale una rivalutazione del rischio anche in considerazione alla necessità di individuare a livello regionale quale siano i nuovi percorsi di verifica delle citate prestazioni, a tutela della salute

TEMPI Sviluppo nel corso del 2022

3.8 Anticorpi monoclonali e antivirali per Covid-19

C Recentemente sono stati resi disponibili, presso gli HUB definiti dalla rete lombarda di infettivologia, farmaci specifici per il trattamento anti-SARS-CoV-2 a favore di pazienti non ospedalizzati con fattori di rischio per la progressione a Covid-19 grave. A causa degli stringenti vincoli di utilizzo (iter prescrittivo-erogativo complesso a fronte di una finestra temporale utile per l'impiego, limitata a 5-7 giorni dall'esordio dei sintomi) pochissimi assistiti vengono di fatto trattati.

S Nelle more di una semplificazione dell'accesso alle cure previsto da AIFA, la conduzione di un'analisi del rischio sull'intero processo potrebbe contribuire ad ottimizzare il percorso di accesso alle cure, sempre in un'ottica di tutela della salute.

TEMPI Entro il 30 settembre 2022

3.9 Altre attività formative aziendali sulla tematica del rischio (Piano Formativo)

F All'interno del Piano annuale di Formazione anno 2022 di ATS (deliberazione ATS n.307 del 8/4/2022) sono previsti numerosi eventi formativi che trattano direttamente o indirettamente tematiche legate a rischi specifici.

In particolare proseguono le attività formative sulla gestione della pandemia da Covid-19 e i gruppi di lavoro (FSC) atti a migliorare l'organizzazione post emergenza delle Unità Operative.

Per quanto riguarda la tematica dell'uso consapevole degli antibiotici e dell'antibiotico resistenza si segnalano i corsi rivolti ai Medici di Medicina Generale e ai Pediatri di Famiglia:

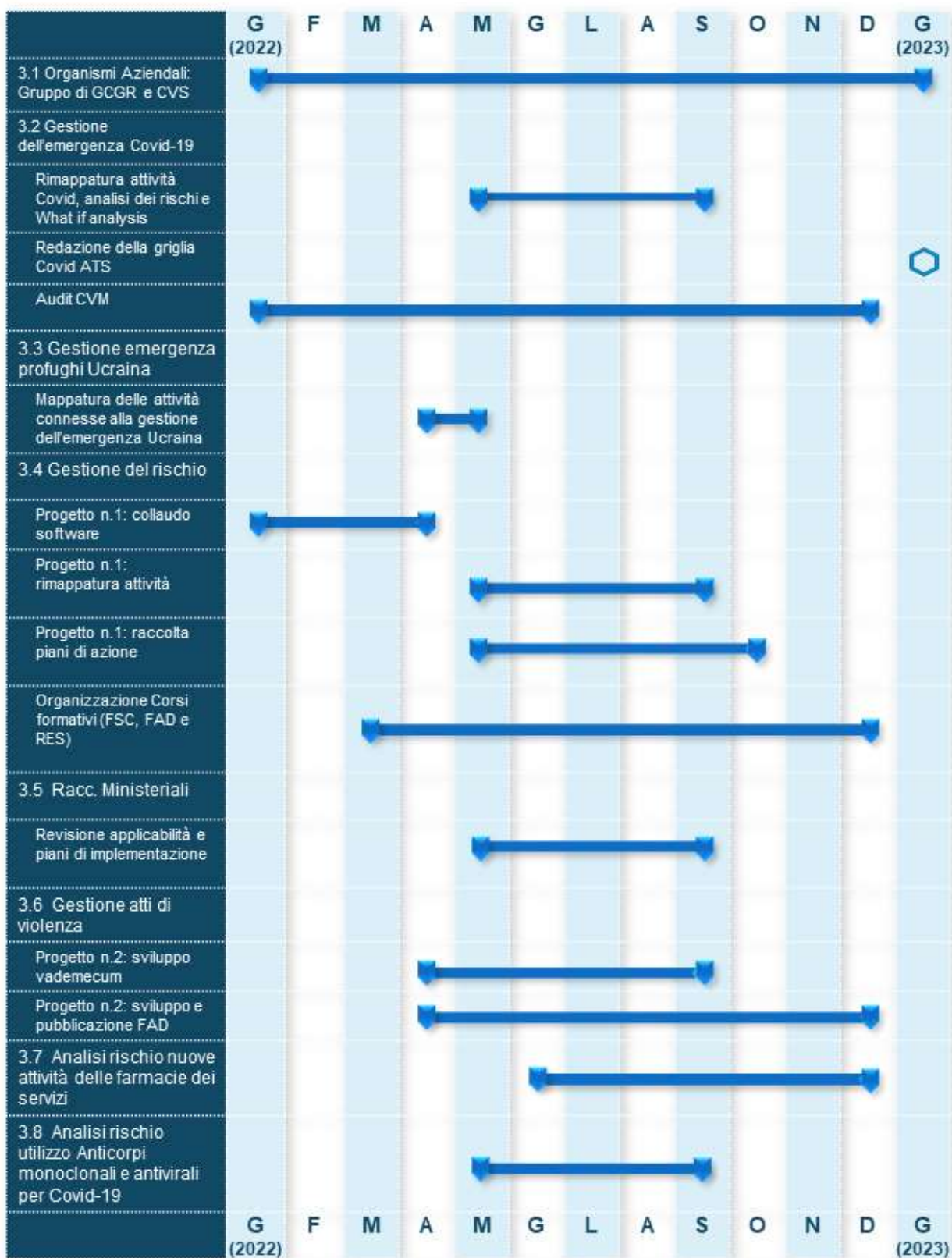
- la terapia antibiotica e l'antibiotico resistenza;
- resistenza agli antibiotici in età pediatrica.

Inoltre, sono programmati eventi rivolti al personale interno sulle tematiche della:

- sicurezza degli operatori e degli ambienti di lavoro (es. corsi antincendio, BLSD, rischio biologico, altri corsi D.Lgs. 81/2008 e smi);
- anticorruzione, trasparenza e gestione privacy;
- farmacovigilanza umana e farmacovigilanza animale;
- gestione delle malattie infettive umane e animali.

4. DIAGRAMMA DI GANTT RIEPILOGATIVO

PARM 2022 - PIANIFICAZIONE



5. ALLEGATI

1

Scheda di progetto: “Sviluppo e messa in opera di un nuovo software di gestione dei rischi aziendali, aggiornamento della mappatura a livello dei Processi/Attività e le azioni previste per promuovere la cultura del rischio (progetto operativo 1)”.

2

Scheda di progetto: “Realizzazione di un VADEMECUM e di un corso FAD per la prevenzione e la gestione degli atti di violenza verbale e fisica ad uso degli operatori ATS (progetto operativo 2)”.

SCHEDA PROGETTO OPERATIVO 1 - ANNO 2022

ASST/IRCCS/ATS	ATS della Città Metropolitana di Milano		
1. Titolo del Progetto	Sviluppo e messa in opera di un nuovo software di gestione dei rischi aziendali, l'aggiornamento della mappatura a livello dei Processi/Attività e le azioni previste per promuovere la cultura del rischio (progetto operativo 1)		
2. Motivazione della scelta	ATS è un'azienda sanitaria che adotta un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) certificato UNI EN ISO 9001:2015 per cui il concetto di Risk Based Thinking è centrale per l'identificazione e trattamento dei rischi e delle opportunità con il fine del miglioramento continuo. Tutte le funzioni di ATS sono ricondotte, all'interno del SGQ, a oltre 150 Attività codificate suddivise in 27 Processi (primari e di supporto). Per ogni Processo/Attività è compilata, da parte dei relativi responsabili, una scheda di analisi dei rischi (A022-MD002) al momento in formato di foglio elettronico. Nel corso del 2021 si è ravvisata la necessità di sviluppare un software di supporto alla gestione dei rischi aziendali, che mantenesse la maggior parte degli elementi di assessment e management conosciuti, superando l'utilizzo dei fogli elettronici (rif. procedura aperta sotto soglia delibera ATS n.805/2021).		
3. Area di RISCHIO	Gestione del rischio aziendale		
se ALTRO, specificare:			
4. Ambito Aziendale P.O./U.O. /Ambito ove verrà attuato il progetto:	Applicazione a tutta ATS. Coinvolti i responsabili di Attività e gli owner dei rischi di ATS. L'area qualità e risk management di ATS è capofila del progetto.		
5. Nuovo/Proseguimento	Nuovo		
6. Durata Progetto	1 anno		
7. Obiettivo	Diffondere la cultura del Risk Based Thinking attraverso il supporto degli operatori dell'area qualità/risk management ai responsabili di attività per la compilazione delle schede di analisi dei rischi.		
8. Realizzazione/Prodotto Finale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mettere a regime un software per la gestione dei rischi 2. Aggiornamento della mappatura dei rischi e delle opportunità a livello di Processo/Attività a seguito delle modifiche del POAS; 3. Identificare piani di azione per mitigare i rischi e cogliere le opportunità; 4. Supporto formativo/informativo sull'utilizzo del nuovo software e sulla tematica della qualità e gestione del rischio durante il confronto quotidiano con i responsabili di ATS e collaboratori. 		
9. Strumenti e metodi	<ol style="list-style-type: none"> 1. incontri periodici di sviluppo tra area risk management, anticorruzione-trasparenza, sistemi informativi aziendali e ditta esterna incaricata della fornitura del software. Collaudo finale del software. 2. Applicare il software ai Processi/Attività mappati nel SGQ di ATS, coinvolgendo i diversi responsabili di Processo/Attività e gli owner di rischi. 3. A seguito della rilevazione dei rischi raccogliere i piani di azione identificati dai responsabili e valutati dagli owner dei rischi. Monitoraggio dello stato di sviluppo dei piani di azione. 4. Incontri per lo sviluppo del software (metodologia Agile) e per il supporto ai responsabili di Attività/owner all'utilizzo dello stesso (privilegiati incontri MS Teams). Eventuale redazione di documenti di supporto alla progettazione e all'utilizzo/gestione del software (ad esempio utilizzo di MS Visio per rappresentare flussi/flowchart). Attivazione di incontri dedicati o di eventi formativi sul campo (FSC) dedicati alle UUOO in merito alla tematica del rischio. 		
10. Risultati e indicatori	Risultato	Indicatore	Dati della Misurazione a fine anno
	Implementazione nuovo software gestione dei rischi	Collaudo entro aprile 2022 (piena funzionalità software)	
	Aggiornamento della mappatura dei rischi a livello dei Processi/Attività	Mappatura 100% dei Processi/Attività entro fine settembre 2022	
	Identificazione dei piani di azione	Raccolta dei piani di azione entro ottobre 2022	
	Attivazione incontri dedicati o di FSC sulla tematica della qualità/gestione del rischio rivolti alle UUOO di ATS. Supporto all'utilizzo del nuovo software.	I responsabili di Processi/Attività e gli owner dei rischi sono in grado di utilizzare il nuovo software = 100%	

SCHEDA PROGETTO OPERATIVO 2 - ANNO 2022

ASST/IRCCS/ATS	ATS della Città Metropolitana di Milano		
1. Titolo del Progetto	Realizzazione di un VADEMECUM e di un corso FAD per la prevenzione e la gestione degli atti di violenza verbale e fisica ad uso degli operatori ATS (progetto operativo 2)		
2. Motivazione della scelta	In ATS è attivo un sottogruppo del GCGR sulla tematica specifica con lo scopo di migliorare la gestione di tali eventi, anche in termini di mitigazione del rischio. L'Agenzia organizza da diversi anni corsi di formazione sul tema della de-escalation della violenza rivolta al personale. Considerato l'alto numero degli operatori e il costante turn-over dovuto a fuoriuscite e nuovi ingressi di personale, si rende necessario avere un documento di sintesi sul tema, sempre disponibile per ogni operatore. Da una breve analisi della documentazione disponibile on-line e in letteratura, emergono alcuni esempi di Vademecum ad uso di personale ospedaliero, MMG, Assistenti sociali. In aggiunta verrà sviluppato un evento formativo (FAD) da rendere disponibile a tutti gli operatori.		
3. Area di RISCHIO	Operatori ATS a contatto con l'utenza		
se ALTRO, specificare:			
4. Ambito Aziendale P.O./U.O. /Ambito ove verrà attuato il progetto:	<p>Personale a contatto con l'utenza, anche tramite contatto telefonico, con particolare attenzione al personale addetto ad attività di vigilanza e ispezione afferente a Dipartimento Veterinario e Sicurezza Alimenti e Dipartimento di Prevenzione (UUOO Igiene degli Alimenti e della Nutrizione, UUOO Prevenzione e Sicurezza degli Ambienti di Lavoro, UUOO Igiene e Sanità Pubblica, UOC Impiantistica, UO Medicina Preventiva nelle Comunità - Screening).</p> <p>Il progetto sarà sviluppato dal sottogruppo di lavoro del GCGR dedicato alla tematica della prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno di operatore ATS (tra i partecipanti gli operatori dell'area qualità-risk management, SPP, medico competente, avvocatura e rappresentanti delle aree a rischio).</p>		
5. Nuovo/Prosecuzione	Nuovo		
6. Durata Progetto	1 anno		
7. Obiettivo	1. Dare informazioni di base sul fenomeno violenza contro gli operatori sanitari e socio-sanitari, sul contesto socio-economico che favorisce l'aumento del fenomeno e sulla normativa esistente volta a contenerlo; 2. fornire indicazioni sintetiche sulla prevenzione e sulla gestione della comunicazione e delle azioni violente agite dall'utenza in relazione ai singoli ambiti di intervento; 3. far conoscere la procedura aziendale "A070-PA001 Gestione atti di violenza a danno degli operatori"		
8. Realizzazione/Prodotto Finale	<p>VADEMECUM e FAD da diffondere tra gli operatori ATS, differenziando le indicazioni tra attività in sede ed attività di sopralluogo, che affronti i seguenti punti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. le misure di prevenzione di tipo strutturale e organizzativo e le modalità di comunicazione da adottare per limitare il rischio aggressione 2. cosa fare per prevenire gli atti di violenza da parte dell'utenza 3. cosa fare nel corso dell'eventuale aggressione 4. come richiedere l'intervento delle FF.OO in situazioni di emergenza 5. cosa fare dopo l'aggressione (procedura per le segnalazioni in ambito aziendale, con filiera delle responsabilità) 6. come procedere con ulteriori azioni di ATS e/o individuali (denuncia, querela, ecc.) 		
9. Strumenti e metodi	1. Stesura del documento VADEMECUM da parte di un gruppo di miglioramento composto da alcuni membri del Gruppo di Coordinamento Gestione del Rischio e da rappresentanti delle UO e dei Dipartimenti maggiormente colpiti dal problema; 2. Diffusione del VADEMECUM tramite FAD aziendale e tramite Sistema di Gestione Documentale intranet		
10. Risultati e indicatori	Risultato	Indicatore	Dati della Misurazione a fine anno
	Redazione VADEMECUM	Pubblicazione in area intranet entro il 30 settembre 2022	
	Sviluppo di corso FAD	Disponibilità della FAD entro il 2022.	