

WEBINAR



# VIOLENZA NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI SANITARI: ANALISI DEL FENOMENO E PREVENZIONE

11 maggio 2022

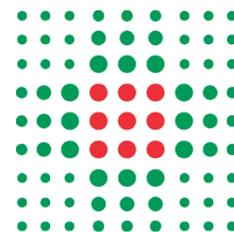


# *Rischio violenza nei confronti degli operatori sanitari*

## *La situazione nelle Aziende*

*PRESENTAZIONE DEI RISULTATI  
DELLA MINI SURVEY E DEL QUESTIONARIO  
DIRETTO AGLI OPERATORI DEI PS E DEI CUP*

Dott. Franco Pugliese  
Direttore Dipartimento della Sicurezza  
AUSL Piacenza



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA**  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Piacenza

*IL FENOMENO VIOLENZA  
NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI SANITARI*



**RISCHIO  
OCCUPAZIONALE**



**RISCHIO  
ORGANIZZATIVO**

**RISK  
MANAGEMENT**



ROAD-MAP

DELLA VIOLENZA  
NEI CONFRONTI  
DEGLI OPERATORI  
SANITARI

1. **ORGANIZZIAMOCI** IN RETE MULTIDISCIPLINARE

2. **RELAZIONIAMOCI**

3. **METTIAMO IN ATTO** INIZIATIVE

4. **AGGIORNIAMOCI** IN MERITO AGLI EVENTI CHE OCCORRONO

5. **MONITORIAMO** GLI ESITI DEGLI INTERVENTI PROPOSTI

6. ... *working in progress*



*RISCHIO VIOLENZA NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI SANITARI:  
TIME LINE DEI PERCORSI FORMATIVI REALIZZATI DA AUSL PIACENZA (1)*

**2011-2013: Questionario** per la rilevazione degli **episodi di violenza** e relative **situazioni di lavoro** in cui si sono verificati (**1.228 questionari** raccolti in due campagne di somministrazione che hanno riguardato **tutti i dipartimenti**)



**2018: Progettazione del percorso formativo di base** rivolto ai dipartimenti più a rischio preceduta da **sopralluoghi e colloqui** con dirigenti e coordinatori

Realizzazione di **14 edizioni del corso base + 2 riservati a medici di continuità assistenziale**



**2014: Seminario** di presentazione dei risultati al **Collegio di Direzione aziendale**



## *RISCHIO VIOLENZA NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI SANITARI: TIME LINE DEI PERCORSI FORMATIVI REALIZZATI DA AUSL PIACENZA (2)*

**2019:** Questionario di valutazione dell'efficacia e dell'impatto dei corsi  
Due focus group per azioni successive  
Progettazione del **corso avanzato**  
Realizzazione di **5 edizioni del corso base + 10 edizioni corso avanzato**



**2022:** **Convegno** Violenza nei confronti degli operatori sanitari: educare per prevenire



**2021:** In risposta ad **esigenze specifiche emerse** nel Dipartimento di salute mentale, nuova progettazione e realizzazione di **5 edizioni del corso di base + 5 edizioni del corso avanzato**





QUESTIONARIO RIVOLTO ALLE DIREZIONI STRATEGICHE DELLE AZIENDE SANITARIE (1)

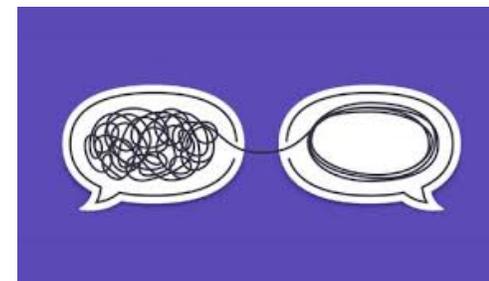
- 1. E' stato redatto un **documento di valutazione dei rischi** relativo al rischio violenza?
- 2. E' stato costituito un **gruppo aziendale** per il contrasto della violenza?
- 3. E' stata redatta una **procedura aziendale** relativa alla prevenzione degli atti violenti?
- 4. E' stato redatto un **piano per la prevenzione** degli atti violenti?
- 5. Sono previsti **interventi di formazione** rivolti alla popolazione sanitaria?
- 6. E' stata redatta una **procedura per la segnalazione** degli atti di violenza?
- 7. E' stata redatta una **scheda aziendale** per la segnalazione degli atti di violenza?





QUESTIONARIO RIVOLTO ALLE DIREZIONI STRATEGICHE DELLE AZIENDE SANITARIE (2)

- 8. E' stato istituito un **registro** che raccoglie i dati del fenomeno?
- 9. E' stata redatta una **procedura per l'assistenza** al soggetto che ha subito episodi di violenza?
- 10. E' previsto un **servizio di sostegno psicologico**?
- 11. E' prevista una **assistenza legale** degli operatori coinvolti da episodi di violenza?
- 12. E' predisposto un **piano di comunicazione** rivolto sia alla popolazione sanitaria sia all'intera comunità?
- 13. **Quanti episodi di violenza** sono stati segnalati **nel triennio 2019-2021**?
- 14. Quanti degli episodi di violenza segnalati **nel triennio 2019-2021** hanno assunto il carattere di **evento sentinella**?



Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
...	...	...
Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
...	...	...

\* Sono definiti "eventi sentinella" quegli eventi avversi di particolare gravità, che causano morte o gravi danni al paziente e che determinano una perdita di fiducia dei cittadini nei confronti del Servizio Sanitario.

**24**  
Aziende  
Area NORD  
(51%)

- |  |   |
|--|---|
| 1. ASL VCO   | 13. AOU Padova                                    |
| 2. ASST GAETANO PINI - CTO   | 14. IRCS BURLO GAROFOLO                           |
| 3. ASST NORD MILANO  | 15. ASL2 Azienda Sociosanitaria Ligure 2          |
| 4. ASST Melegnano e della Martesana                                | 16. ASL 4 LIGURIA                                 |
| 5. ASST LODI   | 17. AZIENDA SOCIO-SANITARIA LIGURE 5 LA SPEZIA    |
| 6. ASST LECCO  | 18. AUSL Piacenza                                 |
| 7. ASST BERGAMO EST  | 19. AUSL di Parma                                 |
| 8. ASST DI MANTOVA   | 20. AUSL RE                                       |
| 9. Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta               | 21. AUSL della Romagna                            |
| 10. FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO SAN MATTEO DI PAVIA               | 22. Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma    |
| 11. Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) - Regione Lombardia | 23. Azienda Ospedaliero Universitaria S.Anna Cona |
| 12. Azienda Sanitaria dell'Alto Adige (ASDAA)                      | 24. Istituto Ortopedico Rizzoli                   |

**16**  
Aziende  
Area CENTRO  
(34%)

- |   |   |
|---|---|
| 1. Azienda USL Toscana Sud Est              | 9. ASL Roma 1                                     |
| 2. Azienda ospedaliero universitaria pisana | 10. San Camillo Forlanini                         |
| 3. UsI Umbria 1                             | 11. AOU POLICLINICO UMBERTO I                     |
| 4. Ospedale Santa Maria Terni               | 12. IFO   |
| 5. Azienda OU Ospedali Riuniti Ancona       | 13. Azienda Ospedaliero Universitaria Sant'Andrea |
| 6. ASL Viterbo                              | 14. Policlinico Tor Vergata                       |
| 7. ASL RIETI                                | 15. ARES 118                                      |
| 8. ASL Latina                               | 16. ASL Pescara                                   |

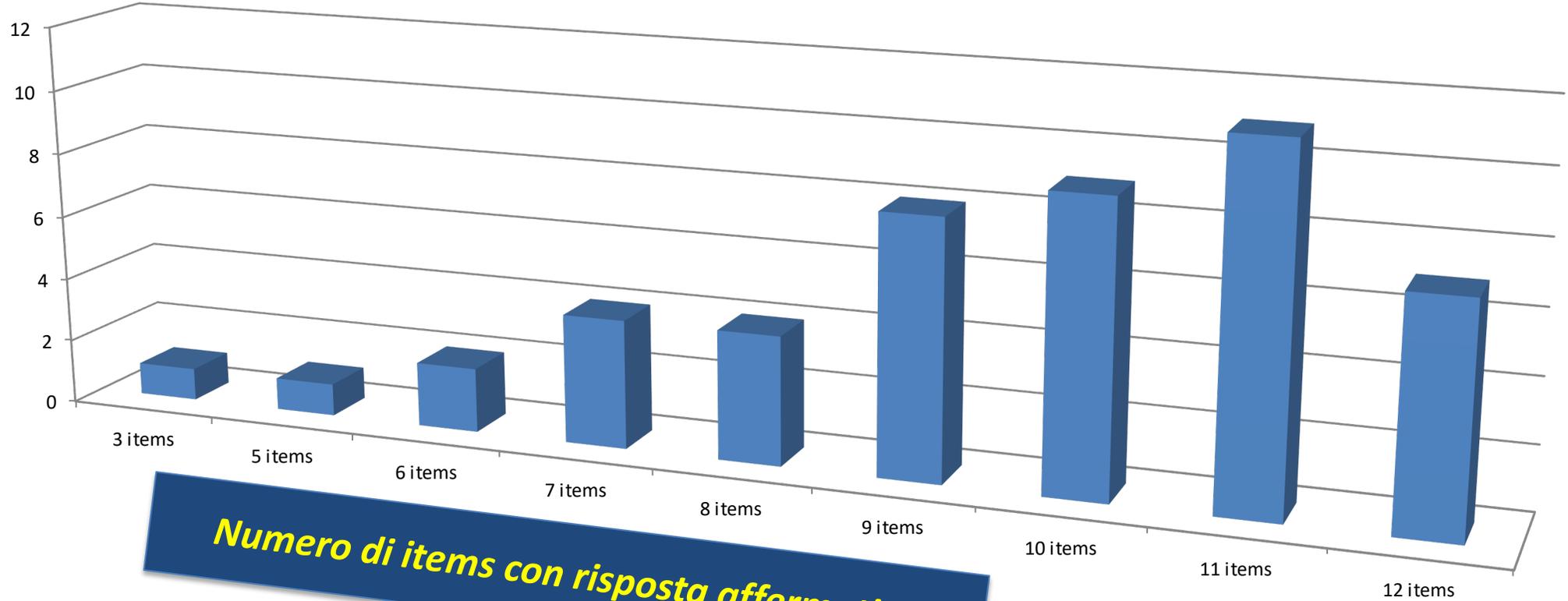
**7**  
Aziende  
Area SUD  
(15%)

1. ASL NA 3 SUD
2. AORN A. Cardarelli di Napoli
3. ASL Taranto
4. AZIENDA SANITARIA DI POTENZA
5. ASP Caltanissetta
6. Asp enna
7. AOUP "Paolo Giaccone" di Palermo

Hanno risposto  
**47** Aziende Sanitarie



Numero di aziende



*Numero di items con risposta affermativa*

	N. Aziende	12/12	11-10/12	9-8/12	da 7 in poi/12
NORD	24	4	13	6	1
CENTRO	16	3	7	4	2
SUD	7	-	-	2	5
<b>TOTALE</b>	<b>47</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>8</b>

**Moda = 11 risposte affermative**  
**Media ≈ 9.5 risposte affermative**



## RISULTATI DELLA SURVEY

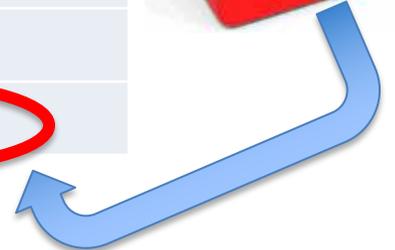


DOMANDA	NUMERO DI RISPOSTE AFFERMATIVE
11. ASSISTENZA LEGALE	17
12. PIANO DI COMUNICAZIONE	28
9. PROCEDURA PER L'ASSISTENZA DEL SOGGETTO	32
4. PIANO PREVENZIONE ATTI VIOLENTI	33
7. DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI	37
10. SERVIZIO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO	38

DOMANDA	NUMERO DI RISPOSTE AFFERMATIVE
6. PROCEDURA PER SEGNALAZIONE ATTO VIOLENTO	47
7. SCHEDA AZIENDALE PER SEGNALAZIONE	45
3. PROCEDURA AZIENDALE PER PREVENZIONE	45
5. INTERVENTI DI FORMAZIONE	42
8. REGISTRO	42
2. GRUPPO AZIENDALE	41

	13. Episodi di violenza nel triennio 2019-2021			Tot episodi di violenza 2019-2021
	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	
Tot. NORD	1023	816	1099	2938
Tot. CENTRO	360	301	474	1135
Tot. SUD	36	38	17	91
<b>Totali</b>	<b>1419</b>	<b>1155</b>	<b>1590</b>	<b>4164</b>

	14. Episodi di violenza nel triennio 2019-2021 con carattere di eventi sentinella			Tot eventi sentinella 2019-2021
	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	
Tot. NORD	25	23	23	71
Tot. CENTRO	34	20	25	79
Tot. SUD	0	5	2	7
<b>Totali</b>	<b>59</b>	<b>48</b>	<b>50</b>	<b>157</b>



**PARTE 1 : dati anagrafici e situazione professionale**

1. Sesso:     maschio     femmina

2. Età in anni compiuti: .....

3. Ruolo:

- dirigente
- comparto sanitario e tecnico
- comparto amministrativo
- tecnico non sanitario

4. Anni di anzianità di servizio complessivi presso l'Azienda sanitaria

.....

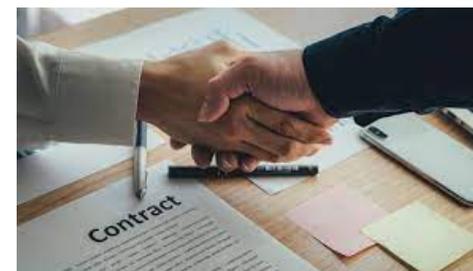
5. Tipologia di contratto:

- dipendenza a tempo indeterminato
- dipendenza a tempo determinato
- libero professionale/ a progetto/ occasionale
- specializzando, assegnista, dottorando, borsista
- altro (specificare).....



PARTE PRIMA:  
**CHI?**

**QUESTIONARIO RIVOLTO AL SINGOLO  
OPERATORE SANITARIO**  
(Violent Incident Form, Arnetz, 1998)



6. Unità Operativa/Reparto d'appartenenza:

.....

7. Anni di anzianità di servizio all'interno dell'attuale unità operativa/reparto:

.....

8. Orario di lavoro:

- turno unico diurno
- su più turni diurni
- su più turni anche notturni e/o in giornate festive



**PARTE 2** : *indichi frequenza e caratteristiche di eventi di violenza ed aggressione avvenuti nel suo specifico contesto lavorativo*

**PARTE SECONDA:  
DOVE?**

**QUESTIONARIO RIVOLTO AL SINGOLO OPERATORE SANITARIO**  
(Violent Incident Form, Arnetz, 1998)

**9. Quanto spesso accadono eventi di aggressione/violenza :**

- una volta al giorno
- alcune volte al giorno
- una volta a settimana
- alcune volte a settimana
- altro (specificare).....
- alcune volte al mese
- ogni due mesi
- occasionalmente nell'anno
- mai

**10. Prevalentemente in quali giorni della settimana si verificano eventi di violenza e/o aggressione?**

- dal lunedì al venerdì
- nel fine settimana (sabato e/o domenica)
- in qualsiasi giorno/indifferentemente

**11. Il luogo di lavoro risulta sovraffollato:**

- ad ogni ora
- mai
- in momenti particolari (specificare).....



**12. Negli ultimi tre anni all'interno dell'unità operativa sono state apportate modifiche strutturali e/o organizzative volte a prevenire o diminuire gli eventi di aggressione e/o violenza?**

- Sì
- No

Se SI, specificare:

.....

**13. Negli ultimi tre anni quanti episodi di aggressione/violenza ha subito durante la sua attività lavorativa?**

- un solo episodio
- tra due e quattro episodi
- più di cinque
- nessun episodio



**PARTE 3:** *descriva uno specifico evento di violenza o comportamento minaccioso diretto contro di Lei (accadute negli ultimi 3 anni)*

**14. In che anno è avvenuto?**

- 2010
- 2011
- 2012

**15. In quale momento della giornata è avvenuto?**

- mattino (dalle sei alle ore dodici)       sera (dalle diciotto alle ore ventiquattro)
- pomeriggio (dalle dodici alle ore diciotto)       notte (dalle ventiquattro alle ore sei)

**16. In quale momento dell'attività lavorativa?**

- durante l'ammissione/ricovero
- durante la visita/terapia/assistenza ( specificare)
- .....
- al termine della visita/terapia/assistenza
- durante il trasporto del paziente
- durante la dimissione del paziente
- durante l'attesa
- altro (specificare).....

**17. È avvenuto all'interno del servizio nel quale lavora?**

- Sì       No



**QUESTIONARIO RIVOLTO AL SINGOLO OPERATORE SANITARIO**

(Violent Incident Form, Arnetz, 1998)

**PARTE TERZA:  
DESCRIZIONE DI  
SINGOLO EPISODIO**

**18. In quale luogo specifico è avvenuta l'aggressione/violenza?**

- stanza del paziente
- scale
- sala d'attesa
- bagno
- all'esterno
- corridoio
- ambulatorio
- ascensore
- sala da pranzo
- altro (specificare)

.....

**19. Chi ha agito l'aggressione/violenza? (è possibile indicare più di una risposta solo se trattava più di un aggressore)**

- paziente (specificare :  degente -  ambulatoriale )
- familiare/accompagnatore del paziente
- altro operatore aziendale (es: collega, superiore, Ditta in appalto, ecc)
- un gruppo di persone (specificare:  pazienti -  familiari del paziente -  colleghi)
- altro (specificare).....



**20. Quale era il sesso dell'aggressore?** (è possibile indicare più di una risposta solo se trattava più di un aggressore)

- Aggressore 1  maschio  femmina  
 Aggressore 2  maschio  femmina  
 Aggressore 3  maschio  femmina

**21. Quale era l'età dell'aggressore?** (è possibile indicare più di una risposta solo se trattava più di un aggressore)

- Età aggressore 1: .....  
 Età aggressore 2: .....  
 Età aggressore 3: .....

**22. Quale attività ha preceduto l'aggressione/violenza?**

- conversazione  movimentazione/sollevamento del paziente  
 il paziente avanzava delle richieste  durante la visita /terapia/ assistenza  
 nessuna attività  altro (specificare).....

**23. Prima dell'episodio, ha avuto la percezione che stesse per accadere qualcosa?**

- Sì  No, è stato completamente inaspettato

**24. Quando è avvenuta l'aggressione/violenza stava lavorando da solo/a (era da solo)?**

- Sì  No

**QUESTIONARIO RIVOLTO AL SINGOLO OPERATORE SANITARIO**

(Violent Incident Form, Arnetz, 1998)

**PARTE TERZA:  
DESCRIZIONE DI SINGOLO EPISODIO**

**25. Di quale forma di aggressione/violenza è stato/a vittima?**

- minacce/aggressione verbali  sputi  morsi  calci  
 esperienza sgradevole  graffi  schiaffi  pugni  
 spinte  immobilizzazione  
 utilizzo di oggetti o arma (specificare)

altro (es. intimidazione, ritorsione, molestie, abusi telefonici) specificare: .....

**26. Come ha reagito all'episodio?**

- ha gestito la situazione da solo/a  
 ha chiamato aiuto e/o attivato un allarme  
 sono intervenute altre persone  
 non è stata necessaria alcuna azione

**27. Quali sono state le conseguenze dell'aggressione/violenza?**

- danni fisici (specificare).....  
 paura  rabbia  irritazione  
 ansia  umiliazione  senso di colpa  
 senso di impotenza  disappunto  nessuna reazione  
 altro (specificare).....

**28. In seguito all'episodio lei ha fatto:**

- nessuna azione  
 denuncia d'infortunio sul lavoro  
 denuncia alla forze dell'ordine  
 segnalazione a strutture aziendali  
 altro (specificare).....

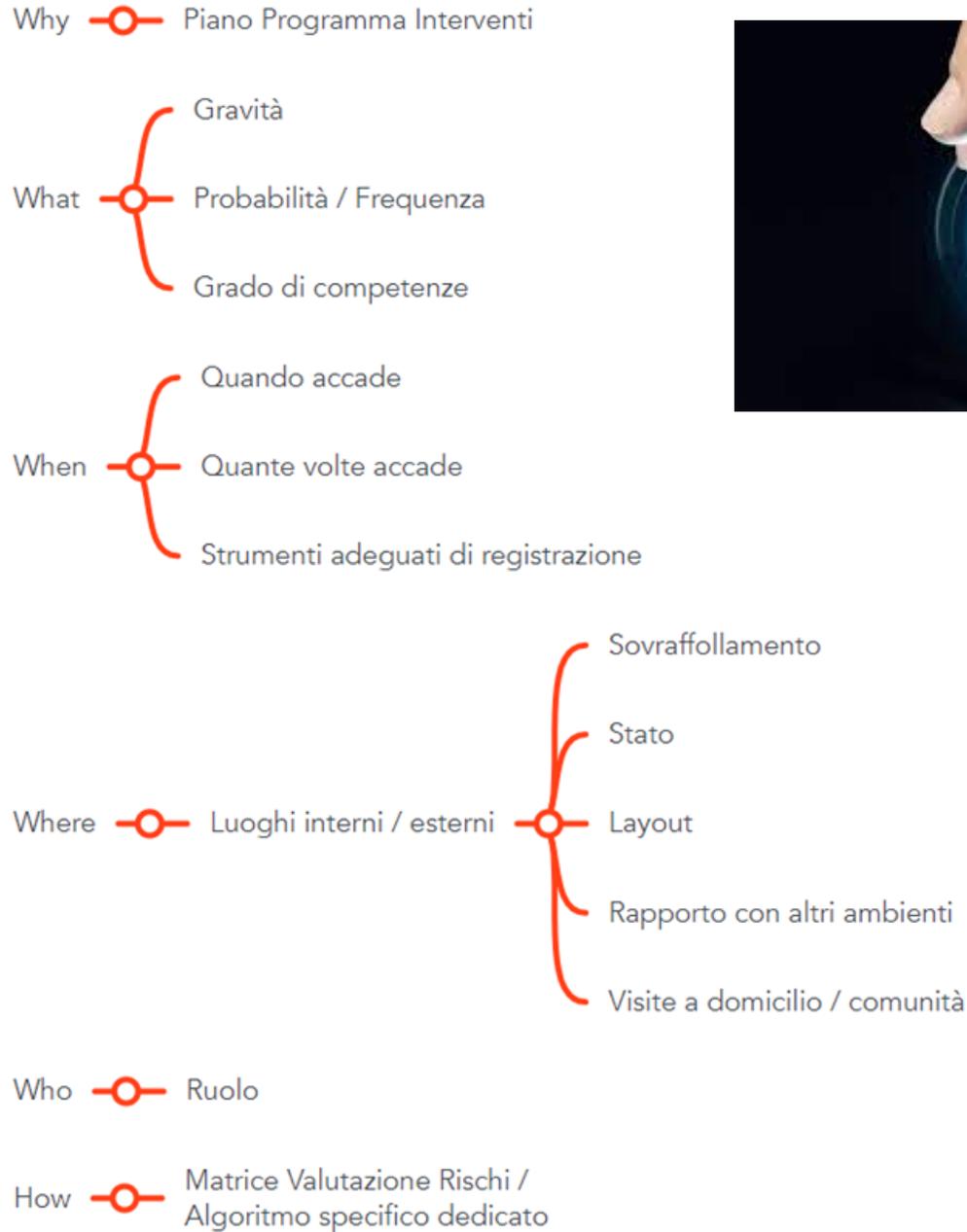
**29. Secondo lei, quale è stata la motivazione scatenante dell'aggressione/violenza?**

- lunga attesa  disaccordo su (specificare).....  
 ambiente inadeguato  scarso autocontrollo/rabbia  
 conflitti irrisolti  malinteso  
 competizione/gelosia tra colleghi  altro(specificare).....  
 eventuali patologie psichiatriche dell'aggressore  
 l'aggressore era sotto l'effetto di farmaci, alcool o droghe





Valutazione del Rischio





Strumenti di comunicazione es. device

Tutela legale / assicurativa / FF.OO.

Assistenza psicologica / terapeutica / riabilitativa

Registri (SGSSL)

Competenze individuali e collettive

Segnaletica

Impianti es. videosorveglianza

Suppellettili

Percorsi / Vie di fuga

Strutture

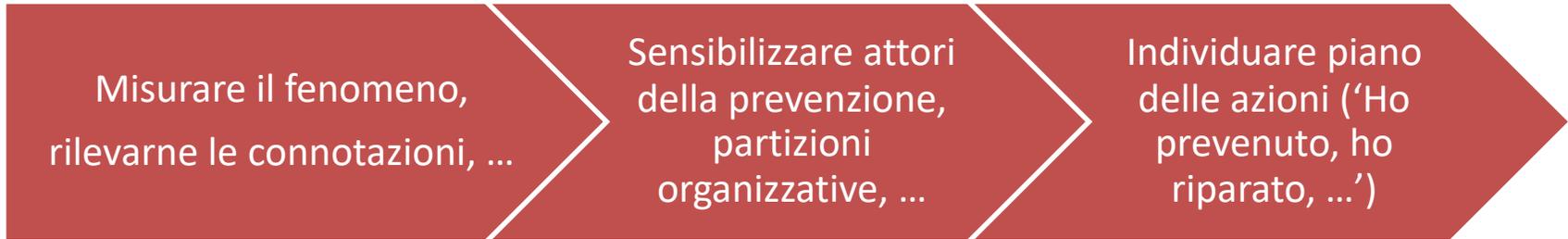
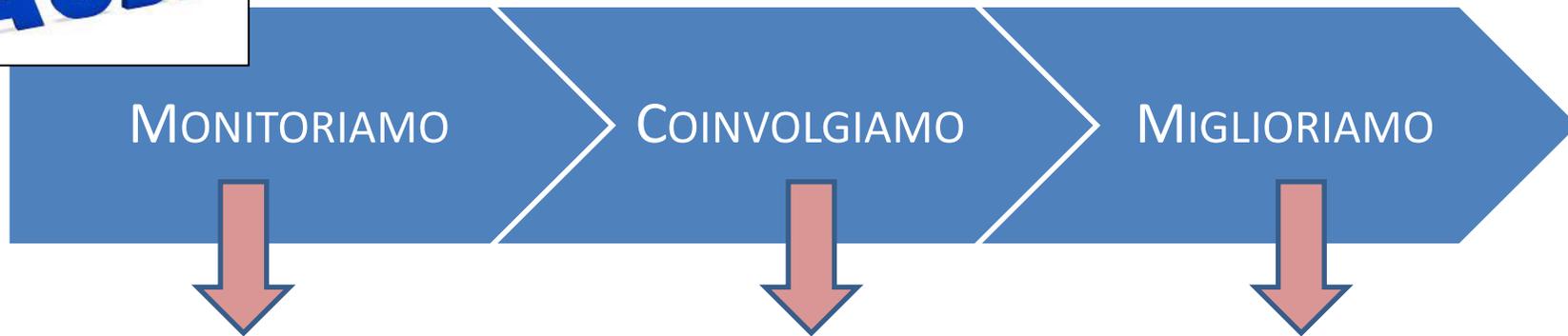


Programma delle azioni di miglioramento





PROGETTO,  
COSTRUZIONE COLLETTIVA



COMPETENZE E CONSAPEVOLEZZE DEL SINGOLO, DELLA COLLETTIVITÀ E DELL'ORGANIZZAZIONE



