

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



---

# LA SICUREZZA DEGLI OPERATORI DELLA SANITA'

## Educare alla prevenzione e alla gestione del conflitto e della violenza

---

Piacenza, 9 marzo 2023

Palazzo Farnese - Cappella Ducale

# VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI VIOLENZA NELLE STRUTTURE SANITARIE E NELLE STRUTTURE TERRITORIALI

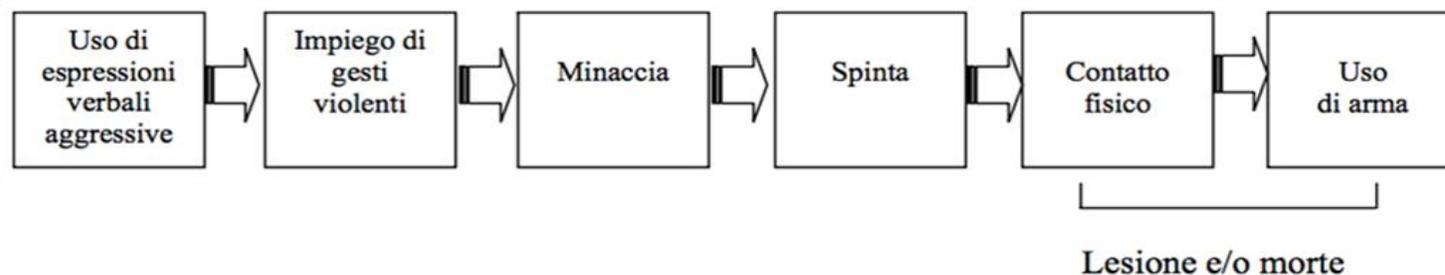
**Mara Bernardini**

**Dirigente Area Tutela della salute nei luoghi di lavoro  
Assessorato politiche per la salute**



1. epidemiologia del fenomeno
2. analisi delle nuove connotazioni del rischio
3. le azioni di prevenzione messe in campo

- La violenza sul luogo di lavoro è ormai universalmente riconosciuta come un importante problema di salute pubblica nel mondo
- L'effetto della violenza sul luogo di lavoro si ripercuote anche sugli altri membri dell'equipe. Si genera di conseguenza un clima di sfiducia, di ostilità e di paura, e vengono meno le basi del lavoro di gruppo e della condivisione degli obiettivi, ripercuotendosi sull'operato dei singoli e sulla qualità delle cure prestate dal gruppo
- Il comportamento violento avviene spesso secondo una progressione che, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, arriva fino a gesti estremi quali l'omicidio. La conoscenza di tale progressione può consentire al personale di comprendere quanto accade ed interrompere il corso degli eventi



Le statistiche ci dicono che:

- circa 85% delle aggressioni è commesso dagli stessi pazienti di cui il 25% di essi risulta essere affetto da disturbi psichici e circa il 6% è sotto l'influsso di droghe/alcool

Anche la Regione Emilia-Romagna pone grande attenzione al fenomeno e lo analizza redigendo un **report annuale**:

#### INFORTUNI

Tratti da [WWW.OREIL.IT](http://WWW.OREIL.IT) (Osservatorio Regionale sugli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dell'Emilia-Romagna) con utilizzo della variabile (deviazione) ESAW - European Statistics for Accidents at Work (Codice che identifica la modalità di accadimento): 83 - Violenza, aggressione, minaccia - proveniente da persone esterne all'impresa verso le vittime nel quadro della loro funzione (rapina in banca, aggressione ad autisti di autobus, ecc.) e 82 - Violenza, aggressione, minaccia – tra dipendenti dell'impresa; anni di riferimento 2011-2020

#### SEGNALAZIONI

Tramite scheda di segnalazione specifica per rilevare le aggressioni verbali, fisiche e contro la proprietà nelle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna - anni di riferimento 2017-2021. Le aggressioni fisiche sono state ulteriormente analizzate anche in relazione agli esiti: nessun esito/danno, esito da minore a moderato e da significativo a severo, corrispondenti a diversi livelli dell'incident reporting

NB: la scheda di segnalazione è attualmente cartacea, in via di attivazione graduale in tutte le Aziende Sanitarie la scheda informatizzata regionale nell'ambito del sistema Segnal-ER

## Infortunati definiti positivamente provenienti dai FLUSSI INFORMATIVI INAIL-REGIONI E PP.AA.

Struttura	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Totale
01 AUSL Piacenza	1	3	4	2	3		5	2	2		22
02 AUSL Parma	4		5	8	3	6	5	4	11		46
03 AUSL Reggio Emilia	4	6	6	4	8	4	2	2	1	2	39
04 AUSL Modena	3	5	3	4	1	3	3	7	8	6	43
05 AUSL Bologna	17	15	20	11	7	7	6	9	6	1	99
06 AUSL Imola	1	2	2	2		2	4	5	1	2	21
07 AUSL Ferrara	3	4	2	1	1	2		1	3	3	20
08 AUSL Romagna				23	38	20	25	23	19	19	167
09 AOU Parma	5	5	3	4	7	2	3	3	7	7	46
10 AOU Modena	1	1	1		1		2	2	1	1	10
11 AOU Bologna	4	3	8	1		5	1	4	2	1	29
12 AOU Ferrara	2		1	2				1		1	7
13 Istituto Ortopedico Rizzoli	1		1								2
14 IRST Meldola											
15 Ospedale Sassuolo							2				2
16 Montecatone Rehabilitation Institute											
<b>Totale</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>56</b>	<b>62</b>	<b>69</b>	<b>51</b>	<b>58</b>	<b>63</b>	<b>61</b>	<b>43</b>	<b>553</b>

1,8% DEGLI INFORTUNI TOTALI – n. 30.050 - ACCADUTI IN SANITA | NEL PERIODO CONSIDERATO

## Infortuni per DURATA

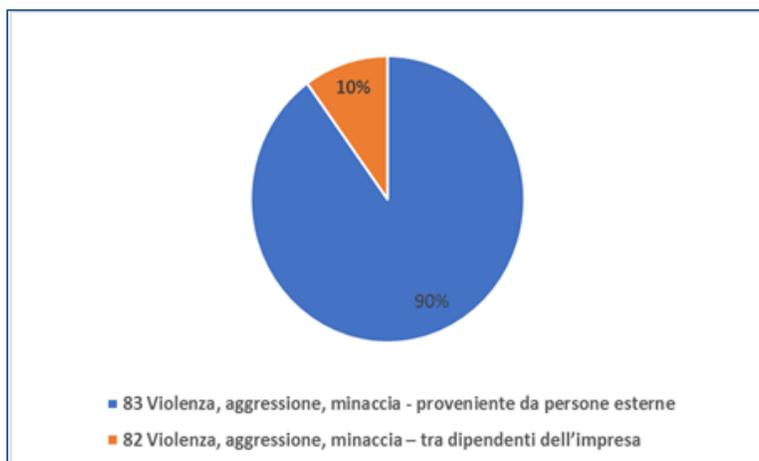
Classi giornate assenza	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Totale	%
da 01 a 07	18	16	15	23	20	15	22	31	13	19	<b>192</b>	34,72%
da 08 a 30	18	24	31	26	31	20	17	21	36	15	<b>239</b>	43,22%
da 31 a 40	4	1	1	5	3	2	3	1	3	3	<b>26</b>	4,70%
Più di 40	4	2	7	5	10	12	13	9	7	3	<b>72</b>	13,02%
Sconosciuto	2	1	2	3	5	2	3	1	2	3	<b>24</b>	4,34%
<b>Totale</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>56</b>	<b>62</b>	<b>69</b>	<b>51</b>	<b>58</b>	<b>63</b>	<b>61</b>	<b>43</b>	<b>553</b>	<b>100,00%</b>

## Infortuni per CLASSI DI ETA'

Classidi età	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Totale	%
c) da 18 a 29	10	1	5	6	6	2	2	5	6	6	<b>49</b>	8,86%
d) da 30 a 40	17	16	19	20	11	16	17	12	10	10	<b>148</b>	26,76%
e) da 41 a 50	13	17	17	15	31	18	26	26	21	16	<b>200</b>	36,17%
f) da 51 a 60	6	10	15	18	20	14	13	16	19	10	<b>141</b>	25,50%
g) da 61 a 65				3	1	1		4	5		<b>14</b>	2,53%
h) Oltre 65										1	<b>1</b>	0,18%
<b>Totale</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>56</b>	<b>62</b>	<b>69</b>	<b>51</b>	<b>58</b>	<b>63</b>	<b>61</b>	<b>43</b>	<b>553</b>	<b>100,00%</b>

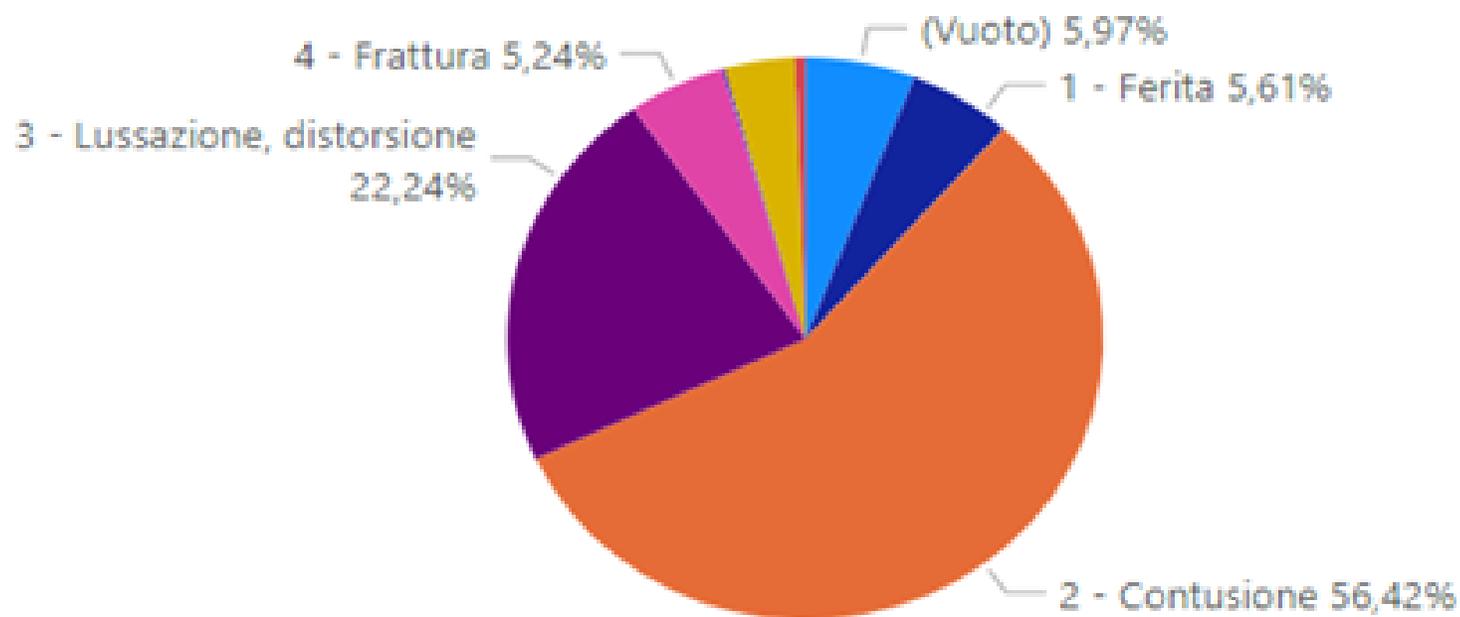
## Infortunati suddivisi tra dipendenti e persone esterne e per SESSO

	F	M	TOT
82 Violenza, aggressione, minaccia – tra dipendenti dell'impresa	32	23	55
83 Violenza, aggressione, minaccia - proveniente da persone esterne	303	195	498
<b>Totale</b>	<b>335</b>	<b>218</b>	<b>553</b>



Voci professioni	Aggressione fra colleghi	Aggressione da esterni	Totale	%
3.2.1.1.1 infermiere	30	256	<b>286</b>	61,77%
5.3.1.1.0.4 operatore sociosanitario	5	66	<b>71</b>	15,33%
8.1.5.2.0.1 ausiliario ospedaliero	3	22	<b>25</b>	5,40%
7.4.2.1.0.6 conducente di autoambulanza		12	<b>12</b>	2,59%
2.4.1.2.0.27 psichiatra		11	<b>11</b>	2,38%
0. Nessuna informazione		8	<b>8</b>	1,73%
3.2.1.2.7.1 educatore professionale		6	<b>6</b>	1,30%
8.1.5.2.0.2 ausiliario sanitario portantino		6	<b>6</b>	1,30%
4.1.1.1.0.1 addetto a mansioni d'ordine di segre...	1	2	<b>3</b>	0,65%
5.4.4.3.0.12 operatore socioassistenziale		3	<b>3</b>	0,65%
2.4.1.2.0.15 medico internista	1	1	<b>2</b>	0,43%
2.4.1.2.0.21 neuropsichiatra		2	<b>2</b>	0,43%
3.2.1.2.3.1 logopedista		2	<b>2</b>	0,43%
1.1.2.6.3.2 dirigente sanitario		1	<b>1</b>	0,22%
2.3.1.4.0.3 veterinario		1	<b>1</b>	0,22%
2.4.1.1.0.3 medico di famiglia		1	<b>1</b>	0,22%

## Infortuni per NATURA DELLA LESIONE



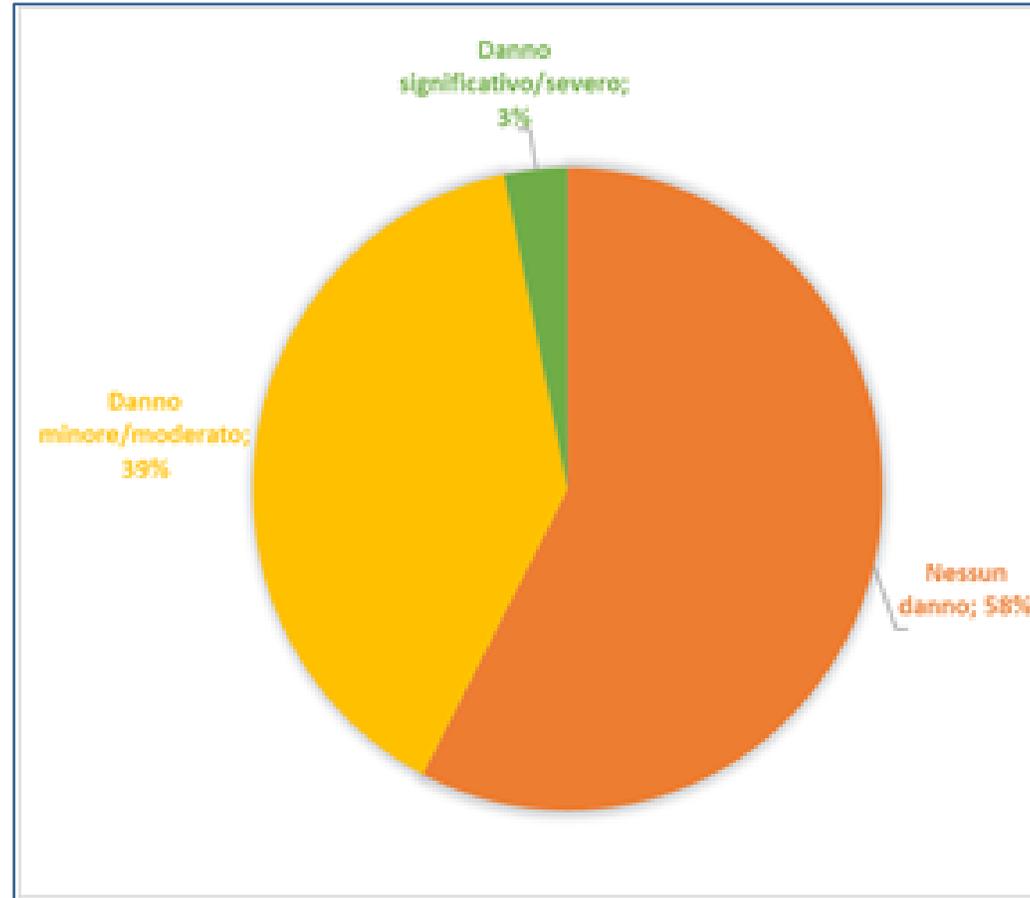
### Natura della lesione

- (Vuoto)
- 1 - Ferita
- 2 - Contusione
- 3 - Lussazione, distorsione
- 4 - Frattura
- 6 - Lesioni da infezioni parassiti
- 7 - Lesioni da altri agenti
- 9 - Lesioni da sforzo

## Aggressioni fisiche per Azienda Sanitaria (2017-2021). Fonte: Incident reporting - scheda violenza a danno di operatore

Azienda/anno	2017	2018	2019	2020	2021	Totale
AUSL Piacenza	18	14	23	2	22	79
AUSL Parma	24	19	16	4	27	90
AUSL Reggio Emilia	22	21	22	38	54	157
AUSL Modena	9	22	68	39	30	168
AUSL Bologna	79	52	56	47	74	308
AUSL Imola	36	43	36	16	24	155
AUSL Ferrara	7	32	34	8	8	89
AUSL Romagna	21	20	35	9	11	96
AOU Parma	5	6	6	3	15	35
AOU Modena	3	4	13	34	33	87
AOU Bologna	3	3	2	7	10	25
AOU Ferrara	5	4	5	3	0	17
Istituto Ortopedico Rizzoli	0	0	0	0	0	0
Ospedale di Sassuolo	-	-	0	0	0	0
Montecatone Rehabilitation Institute	-	-	0	0	0	0
IRST Meldola					0	0
<b>Totale</b>	<b>232</b>	<b>240</b>	<b>316</b>	<b>210</b>	<b>308</b>	<b>1306</b>

## Aggressioni fisiche per esito (2021)). Fonte: Incident reporting - scheda violenza a danno di operatore



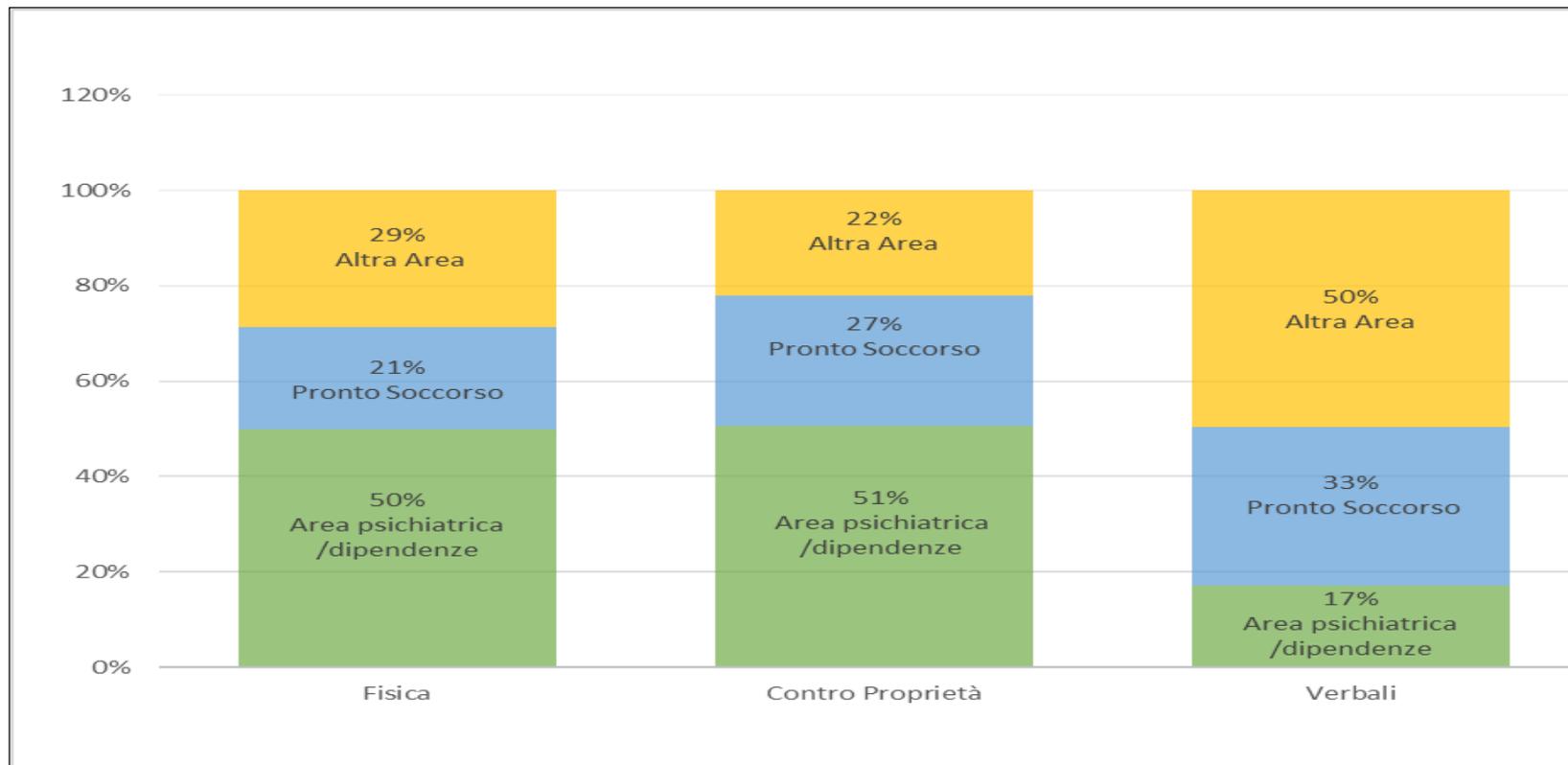
## Aggressioni verbali per Azienda (2017-2021). Fonte: Incident reporting – scheda violenza a danno di operatore

Azienda/anno	2017	2018	2019	2020	2021	Totale
AUSL Piacenza	10	17	20	5	12	64
AUSL Parma	14	42	24	22	16	118
AUSL Reggio Emilia	49	75	78	71	94	367
AUSL Modena	9	13	60	63	59	204
AUSL Bologna	200	185	136	176	231	928
AUSL Imola	13	15	40	46	67	181
AUSL Ferrara	13	43	58	17	14	145
AUSL Romagna	43	186	318	199	202	948
AOU Parma	0	3	19	11	98	131
AOU Modena	2	19	105	109	108	343
AOU Bologna	5	7	38	29	38	117
AOU Ferrara	0	4	14	29	12	59
Istituto Ortopedico Rizzoli	4	3	6	5	12	30
Ospedale di Sassuolo	-	-	-	8	5	13
Montecatone Rehabilitation Institute	-	-	8	8	7	23
IRST Meldola	-	-	31	38	14	83
<b>Totale</b>	<b>362</b>	<b>612</b>	<b>955</b>	<b>836</b>	<b>989</b>	<b>3.754</b>

## Aggressioni contro la proprietà per Azienda (2017-2021). Fonte: Incident reporting – scheda violenza a danno di operatore

<b>Azienda</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Totale</b>
AUSL Piacenza	0	2	1	0	4	7
AUSL Parma	12	13	2	3	2	32
AUSL Reggio Emilia	1	0	3	21	8	33
AUSL Modena	4	3	8	3	4	22
AUSL Bologna	8	18	15	15	30	86
AUSL Imola	3	0	7	0	14	24
AUSL Ferrara	0	0	7	2	2	11
AUSL Romagna	3	3	4	0	1	11
AOU Parma	0	0	2	3	6	11
AOU Modena	2	1	9	16	10	38
AOU Bologna	1	0	2	5	8	16
AOU Ferrara	0	0	1	0	2	3
Istituto Ortopedico Rizzoli	0	0	0	0	0	0
Ospedale di Sassuolo	-	-	0	0	0	0
Montecatone Rehabilitation Institute	-	-	0	0	0	0
IRST Meldola					0	0
<b>Totale</b>	<b>34</b>	<b>40</b>	<b>61</b>	<b>68</b>	<b>91</b>	<b>294</b>

## Aggressioni per tipologia ed ambito (2021). Fonte: Incident reporting – scheda violenza a danno di operatore



## CONSIDERAZIONI SUI DATI ED ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

- Analisi dati infortuni: rappresenta il circa il 2% (1,8) del totale degli infortuni riconosciuti in Sanità, fenomeno contenuto nella numerosità e sostanzialmente stabile negli anni
- Analisi segnalazioni da parte degli operatori numericamente maggiori delle denunce di infortunio e con tendenza in crescita negli ultimi anni
- Non tutte le aggressioni esitano in un infortunio quindi è necessario che esistano diversi sistemi di segnalazione (es. vigilanza)
- Analisi dei luoghi di lavoro in riferimento al rischio specifico
- Analisi dell'organizzazione del lavoro
- L'adozione di strategie di intervento mirate e le indicazioni della Regione per l'adozione di un programma specifico aziendale per la prevenzione della violenza sugli operatori ha sicuramente contribuito ad una maggiore caratterizzazione del fenomeno e al suo contenimento
- Gli interventi di informazione e formazione effettuati in questi anni nelle Aziende Sanitarie hanno fatto aumentare la sensibilità degli operatori alla segnalazione degli eventi anche se ancora oggi il quadro non è ancora esaustivo del fenomeno, inoltre va sviluppato l'aspetto della comunicazione
- Rimane aperto il tema delle Aree Psichiatriche e delle Dipendenze che per la tipologia dei pazienti e per la specificità dell'assistenza necessitano di strategie di intervento diversificate da quella messe in atto nelle altre aree clinico assistenziali

## LE AZIONI DI PREVENZIONE MESSE IN CAMPO DALLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

### LINEE DI INDIRIZZO PER LA PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI SANITARI E SOCIO-SANITARI

Precedute da:

- Raccomandazione del Ministero della Salute n. 8 di novembre 2007
- Raccomandazione dell' Agenzia Sanitaria della Regione Emilia-Romagna del maggio 2010

#### OBIETTIVI

- Promuovere una **politica di prevenzione del fenomeno** della violenza sugli operatori sanitari nelle aziende sanitarie regionali
- Aumentare **la conoscenza** del fenomeno e dei suoi determinanti
- Programmare e implementare **misure (strutturali, tecnologiche, organizzative e formative)** che consentano la **riduzione del rischio** di comportamenti aggressivi e di atti di violenza contro gli operatori sanitari
- Promuovere la diffusione di **competenze** da parte degli operatori per valutare, prevenire e gestire tali eventi
- Promuovere l'offerta di **supporto psicologico e/o sanitario** al lavoratore che subisce l'atto di violenza, qualora necessario.

## LE AZIONI DI PREVENZIONE MESSE IN CAMPO DALLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

### LINEE DI INDIRIZZO PER LA PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI SANITARI E SOCIO-SANITARI

#### AZIONI

La prevenzione degli atti di violenza contro gli operatori sanitari richiede che l'organizzazione sanitaria identifichi i fattori di rischio per la sicurezza del personale e ponga in essere le strategie ritenute più opportune. A tal fine, le strutture sanitarie devono mettere in atto interventi di prevenzione della violenza che dovranno essere applicati in relazione al contesto e alle valutazioni di rischio effettuate:

1. *Esplicitazione dell'impegno programmatico della Direzione*
2. *Analisi del contesto lavorativo*
3. *Definizione ed implementazione di misure di prevenzione e controllo*

## LE AZIONI DI PREVENZIONE MESSE IN CAMPO DALLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

### LINEE DI INDIRIZZO PER LA PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI SANITARI E SOCIO-SANITARI

#### Misure strutturali e tecnologiche

- progetti di nuova costruzione o di modifica delle strutture esistenti
- sistemi di allarme o altri dispositivi di sicurezza (pulsanti antipanico, cellulari)
- impianti di videoregistrazione a circuito chiuso nelle aree ad elevato rischio
- accessi con sistemi a badge o elettronici,
- installazione di sistemi di illuminazione idonei e sufficienti
- ecc.....

#### Misure organizzative

- interfaccia operativa con le Forze dell'Ordine e potenziamento dei servizi di vigilanza interni
- procedure atte a garantire la sicurezza nel caso di gestione di pazienti con comportamenti violenti potenzialmente aggressivi (es. strutture della Salute Mentale)
- diffusione e utilizzo di strumenti di segnalazione degli episodi di violenza
- scoraggiare il personale dall'indossare monili
- supporto (psicologico, sanitario, legale e medico-legale, amministrativo) per operatori che subiscono episodi di violenza

## LE AZIONI DI PREVENZIONE MESSE IN CAMPO DALLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

### LINEE DI INDIRIZZO PER LA PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI SANITARI E SOCIO-SANITARI

#### FORMAZIONE DEL PERSONALE

- sui rischi potenziali per la sicurezza e le procedure da seguire in caso di episodi di violenza.
- con contenuti diversificati in base ai diversi contesti lavorativi e profili professionali
- coerente con la valutazione del contesto lavorativo e con le azioni previste dal piano programma per la gestione del rischio
- mirata a favorire il senso di fiducia degli operatori nell'affrontare situazioni ad alta partecipazione emotiva e a diffondere a tutto il personale la conoscenza dei rischi potenziali e delle tecniche da seguire per proteggere se stessi ed i colleghi da atti di violenza
- inserita nel normale percorso di formazione sulla sicurezza previsto dal D. Lgs. 81/08 per i lavoratori o attuata in modo specifico in determinati contesti a rischio.

#### Contenuti:

- Politica aziendale di prevenzione degli episodi di violenza;
- I rischi connessi alla propria attività lavorativa e al posto di lavoro;
- Apprendimento delle tecniche di riconoscimento precoce e di gestione di comportamenti aggressivi e violenti da parte di pazienti, parenti e visitatori, privilegiando tecniche di prevenzione di de-escalation, di tranquillizzazione rapida;
- Procedure per la segnalazione.

## SINTESI CUMULATIVA DEGLI INTERVENTI EFFETTUATI DALLE AZIENDE SANITARIE DELLA REGIONE PER LA PREVENZIONE DEL FENOMENO DELLA VIOLENZA SUGLI OPERATORI SANITARI.

Tutte le aziende hanno una specifica procedura per la gestione delle segnalazioni e dei casi di violenza sugli operatori sanitari, nonché tutte hanno adottato la scheda di segnalazione degli episodi proposta e hanno realizzato interventi di formazione per gli operatori.

### **Azioni più diffusamente già attuate dalle Aziende Sanitarie sulla base della specificità della valutazione del rischio da aggressioni nel 2020**

- Formazione operatori sulla prevenzione degli episodi di violenza (principalmente per PS, 118, Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche, Pediatria, Assistenza Domiciliare, Guardia medica, front office)
- Revisione dei layout e delle sale di attesa in alcuni PS e altre strutture come Case della Salute.
- Installazione di sistemi di allarme a pulsante o a chiamata (principalmente PS, Diagnosi e Cura DSM e SERT)
- Installazione di sistemi di sicurezza (videocitofoni, barriere alle finestre, ecc. nei punti di Continuità Assistenziale)
- Installazione di sistemi per il controllo degli accessi in alcune strutture e/o reparti
- Potenziamento dell'illuminazione nelle aree esterne
- Potenziamento dei sistemi di videosorveglianza
- Potenziamento e revisione del servizio di Guardia Giurata
- Miglioramento dell'accoglienza nelle sale di attesa PS tramite l'utilizzo di Associazioni Volontariato o con progetti specifici (vedi progetto OOPs area bolognese)
- Istituzione della funzione di supporto psicologico qualora fosse necessario per gli operatori vittime di violenza in alcune Aziende Sanitarie
- Progetti di comunicazione mirati ai cittadini sul tema specifico in alcune Aziende Sanitarie

## LE AZIONI DI PREVENZIONE MESSE IN CAMPO DALLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

### LINEE DI INDIRIZZO PER LA PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI SANITARI E SOCIO-SANITARI

- **INSERIMENTO DELLA TEMATICA NEL PIANO REGIONALE DELLA PREVENZIONE 2021 – 2025 APPROVATO CON DGR N. 2144 DEL 20 DICEMBRE 2021**
- **INSERIMENTO DI UN MODULO NEL CORSO DI FORMAZIONE PER NEOASSUNTI REALIZZATO AI SENSI DEL D.LGS 81/08**
- **IN PREPARAZIONE UN CORSO IN FAD SPECIFICO DI 4 ORE PER TUTTI GLI OPERATORI DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE**
- **CONTRIBUITO A FINANZIARE LE AZIONI DI PREVENZIONE DELLE AGGRESSIONI E IL SUPPORTO PSICOLOGICO CON UNA DGR DEL SETTORE PREVENZIONE COLLETTIVA E SANITA' PUBBLICA DELLA REGIONE**
- **COLLABORAZIONE TRA SETTORI REGIONALI FINALIZZATA ALLA GESTIONE DELLA SICUREZZA DEGLI OPERATORI SANITARI E AL SOSEGNO PSICOLOGICO IN CASO DI AGGRESSIONE NELL'OTTICA DI UNA UTILE SINERGIA REGIONALE COMPLESSIVA FINALIZZATA AD AFFRONTARE LA TEMATICA**
- **ADOZIONE DI SCHEDA DI SEGNALAZIONE INFORMATIZZATA PRESENTE NEL SISTEMA SEGNALER**

# 2023



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

Grazie per l'attenzione!  
[mara.bernardini@regione.emilia-romagna.it](mailto:mara.bernardini@regione.emilia-romagna.it)