

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

FIASO – AUSL Piacenza

Due survey

1) Indirizzata alle Direzioni strategiche aziendali

Obiettivi:

- Valutare il grado di messa a punto di misure volte a prevenire e gestire gli episodi di violenza
- Avere una misura degli episodi registrati dalle Direzioni

2) Indirizzata agli operatori maggiormente esposti

Obiettivi:

- Dimensionare il fenomeno della violenza sugli operatori dei reparti maggiormente esposti
- Analizzare le dinamiche ambientali, nonché le caratteristiche professionali e personali degli episodi
- Analizzare le conseguenze immediate e a distanza degli episodi
- Identificare le possibili strategie di contenimento

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?

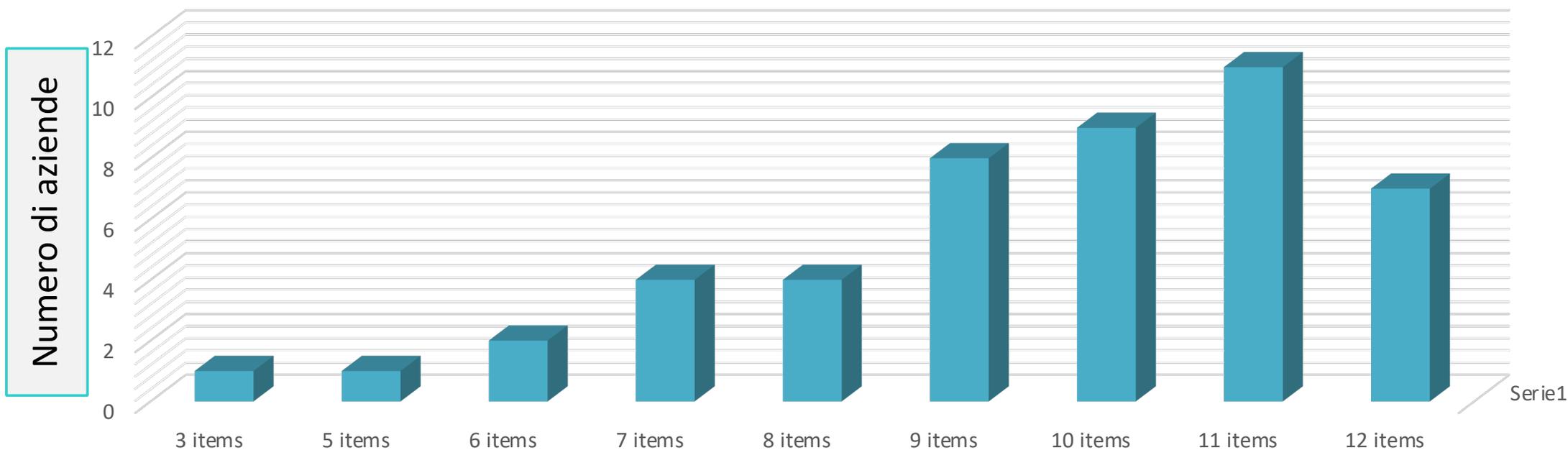
Questionario rivolto alle Direzioni Strategiche delle Aziende Sanitarie (2)

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.

RISULTATI DELLA SURVEY: ADERENZA AGLI ITEMS



Numero di items con risposta affermativa

Moda = 11 risposte affermative

Media ≈ 9.5 risposte affermative

RISULTATI DELLA SURVEY

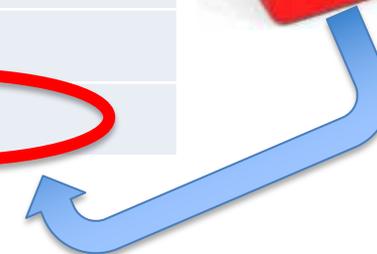
DOMANDA	NUMERO DI RISPOSTE AFFERMATIVE	DOMANDA	NUMERO DI RISPOSTE AFFERMATIVE
11. ASSISTENZA LEGALE	17	6. PROCEDURA PER SEGNALAZIONE ATTO VIOLENTO	47
12. PIANO DI COMUNICAZIONE	28	7. SCHEDA AZIENDALE PER SEGNALAZIONE	45
9. PROCEDURA PER L'ASSISTENZA DEL SOGGETTO	32	3. PROCEDURA AZIENDALE PER PREVENZIONE	45
4. PIANO PREVENZIONE ATTI VIOLENTI	33	5. INTERVENTI DI FORMAZIONE	42
7. DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI	37	8. REGISTRO	42
10. SERVIZIO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO	38	2. GRUPPO AZIENDALE	41

RISULTATI DELLA SURVEY: QUANTIFICAZIONE DEL FENOMENO (1)

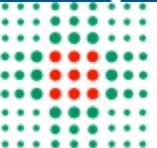
	13. Episodi di violenza nel triennio 2019-2021			Tot episodi di violenza 2019-2021
	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	
Tot. NORD (24 az.)	1023	816	1099	2938
Tot. CENTRO (16)	360	301	474	1135
Tot. SUD (7)	36	38	17	91
Totali	1419	1155	1590	4164

RISULTATI DELLA SURVEY: QUANTIFICAZIONE DEL FENOMENO (2)

	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
Totali	59	48	50	157



In analogia a come vengono definiti gli eventi sentinella nell'ambito del rischio clinico ovvero **eventi avversi di particolare gravità, che causano morte o gravi danni al paziente**, in questo ambito per evento sentinella si intende un **episodio di violenza nei confronti di un operatore sanitario che abbia causato conseguenze fisiche gravi, e tali da comportare 30 o più giorni di prognosi.**



PROGETTO SEGNALER :Ambiti di segnalazione

Modulo A

- A01 Caduta
- A02 Contenzione
- A03 Dispositivo Vigilanza
- A04 Evento Sentinella
- A05 Farmaco Vigilanza
- A06 Incident Reporting
- A07 Lesioni da Pressione
- A08 Evento Morte Materna
- A09 Evento Morte Perinatale e
Grave morbosità Neonatale
- A10 Near Miss Ostetrici
- A11 Trasfusionale
- A12 Violenza su operatore**

Modulo B

Segnalazioni in sanità
presentate dai cittadini

Modulo C

Gestione dei sinistri



...VERSO IL QUESTIONARIO INDIVIDUALE

WORK & STRESS, 1998, VOL. 12, NO. 1 17–28

The Violent Incident Form (VIF): a practical instrument for the registration of violent incidents in the health care workplace

JUDITH E. ARNETZ

Karolinska Institute, Department of Public Health Sciences, Division of Psychosocial Factors and Health, Box 220, S-171 77 Stockholm, Sweden

Keywords: Workplace violence; Reporting of violent incidents; Health care workers; Work environment.

The Violent Incident Form (VIF) is a practical instrument that has been developed for the registration of all types of threatening and violent behaviour directed toward staff in health care work environments. The instrument uses a broad definition of violence that encompasses verbal aggression and threats. A 1-page checklist, the VIF, summarizes key aspects of the violent incident, identifying the circumstances, perpetrator, event, and consequences. Results from a 15-week pilot study as well as a follow-up study of the instrument's test-retest reliability are presented. The VIF was then introduced at 47 health care workplaces and used for a period of 12 months. During this period, 684 incidents were recorded by 32 workplaces. Of these, only 147 incidents (21%) were also filed as official work injury reports. The checklist is based on the principle that all kinds of violent events must be included if an accurate assessment of violence at the workplace is to be made. The VIF is not intended as a replacement for official work injury reports, but as a complement, focusing more specifically on the nature of the violent incident. It is presented here as a research tool for studying violence in today's health care environments. Further work is needed to assess the use of the VIF as a learning tool, and as a possible catalyst for the development of effective violence management programmes.



QUESTIONARIO SUL RISCHIO DI VIOLENZA ED AGGRESSIONE

Il seguente questionario si propone di indagare il *rischio di subire aggressione o violenza nel contesto lavorativo*. Il questionario è *anonimo* e le vostre risposte saranno utilizzate nel rispetto della normativa sulla *privacy* (D.Lgs. 196/2003).

Il National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) definisce la violenza nel posto di lavoro come
“ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro”.

Per la compilazione: contrassegni con una X la risposta.

Azienda in cui lavora:

Articolato in **3 sezioni**: dati anagrafici e situazione professionale; caratteristiche degli atti violenti presso la propria realtà lavorativa; descrizione di una singola aggressione di particolare gravità

Composto da **35** domande

Rivolto al **singolo professionista**

Indaga le seguenti partizioni organizzative:
**Pronto Soccorso / Emergenza territoriale,
 Centro Unico di Prenotazione, Continuità
 Assistenziale**

PARTE 1

Dati anagrafici e situazione professionale

1. Sesso anagrafico: maschio femmina

2. Età in anni compiuti: ...

3. Ambito in cui lavora:

Pronto Soccorso (PS)

specificare PS generale PS pediatrico PS ortopedico PS oculistico
 PS ginecologico Altro PS

118

Centro Unico di Prenotazione (CUP)

Continuità assistenziale

4. Ruolo:

Dirigente amministrativo

Dirigente sanitario

Dirigente tecnico

Comparto sanitario

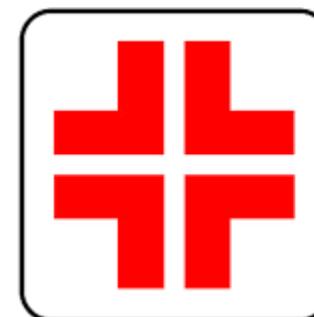
Operatore socio-sanitario (OSS)

Tecnico sanitario

Tecnico non sanitario

Operatore di sportello

Altro



**GUARDIA
MEDICA**



CUP
Centro Unico Prenotazione

5. Tipologia di contratto:

- Dipendenza a tempo indeterminato
- Dipendenza a tempo determinato
- Libero professionale / a progetto / occasionale
- Specializzando, assegnista, dottorando, borsista
- Altro

6. Anni di anzianità di servizio presso l'Azienda attuale:

- meno di 5 anni
- da 6 a 15 anni
- da 16 a 25 anni
- da 26 a 35 anni
- 36 anni o più

7. Anni di anzianità di servizio presso l'ambito lavorativo attuale (PS, 118, CUP, continuità assistenziale):

- meno di 5 anni
- da 6 a 15 anni
- da 16 a 25 anni
- da 26 a 35 anni
- 36 anni o più

8. Orario di lavoro:

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



CONTRATTO



ANZIANITÀ DI SERVIZIO



ORARIO DI LAVORO

PARTE 2

Indichi frequenza e caratteristiche degli eventi di aggressione/violenza avvenuti nel suo specifico contesto lavorativo

9. Quanto spesso accadono eventi di aggressione/violenza nel suo luogo di lavoro:

- mai
- una volta al giorno
- alcune volte al giorno
- una volta a settimana
- alcune volte a settimana
- ogni mese
- occasionalmente nell'anno
- altro

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

- il lunedì
- dal martedì al venerdì
- nel fine settimana (sabato e/o domenica)
- nei giorni festivi
- in qualsiasi giorno/indifferentemente



11. Negli ultimi tre anni all'interno dell'unità operativa sono state apportate modifiche tecniche, organizzative e/o procedurali volte a prevenire o diminuire gli eventi di aggressione/violenza? (è possibile indicare più di una risposta)

- No, nessuna
- Misure tecniche (*per es. ambienti di lavoro, allarmi, telecamere, limitazioni degli accessi, ancoraggio di arredi e strumenti ecc.*)
- Misure organizzative (*per es. analisi dei contesti lavorativi, debriefing in equipe per discutere degli eventi avvenuti, contenimento del lavoro solitario, mediatori culturali, presidi di vigilanza, campagne informative ecc.*)
- Misure procedurali (*per es: schede di segnalazione, procedure aziendali per la gestione degli episodi di aggressione, percorsi agevolati per pazienti di PS, protocolli di intervento con le Forze dell'Ordine, ecc.*)
- Altro

12. Negli ultimi tre anni, ai membri della sua unità operativa sono state proposte iniziative formative in materia di aggressione/violenza?

- Sì
- No
- Non so

13. Negli ultimi tre anni, a suo parere, gli episodi di aggressione/violenza sono:

- Aumentati
- Rimasti invariati
- Diminuiti

14. In particolare, a suo parere, durante la pandemia causata dal COVID-19 gli episodi di aggressione/violenza sono:

- Aumentati
- Rimasti invariati
- Diminuiti

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

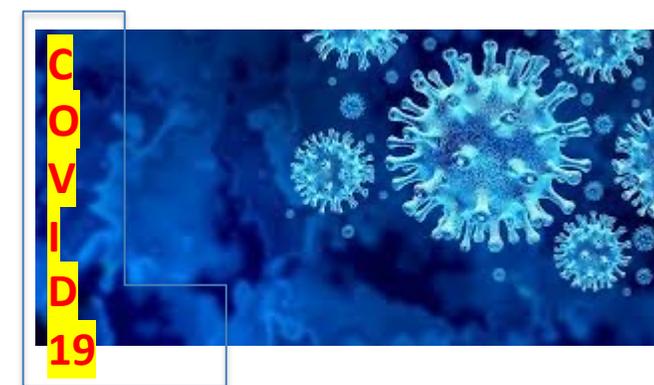
- nessun episodio
- un solo episodio
- tra due e quattro episodi
- tra cinque e dieci episodi
- più di dieci episodi



$$n_i$$

$$f_i = n_i/n.$$

$$p_i = f_i \cdot 100.$$



PARTE 3

Descriva UNO SPECIFICO EVENTO di aggressione/violenza accadute negli ultimi tre anni.

In caso di più episodi, descriva quello più grave.

Le domande che vanno dalla 16 alla 35 si riferiscono a tale episodio.

16. In che anno è avvenuto?

- 2020
- 2021
- 2022

17. In quale momento della giornata è avvenuto?

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



18. Durante quale momento dell'attività lavorativa?

- l'attesa
- le attività di soccorso
- l'ammissione al triage
- l'ammissione al ricovero
- la visita o l'assistenza
- il colloquio con paziente/utente
- il colloquio con parente/i
- il trasporto del paziente
- la dimissione del paziente
- l'interazione con altri soggetti
- altro



19. In quale luogo specifico è avvenuta l'aggressione/violenza (è possibile indicare più di una risposta)?

- stanza del paziente
- a domicilio del paziente
- sportello CUP / Triage
- corridoio o scale
- ambulatorio
- sala d'attesa
- ascensore
- bagno
- sala da pranzo
- in ambulanza
- all'esterno
- nel parcheggio
- a distanza (tramite telefono o email)
- altro



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

- paziente/utente
- familiare o accompagnatore del paziente/utente
- altro operatore aziendale (es: collega, superiore, lavoratore di ditta in appalto, ecc.)
- un gruppo di persone
- altro

21. Nel momento dell'aggressione/violenza il luogo risultava sovraffollato?

- No
- Mediamente affollato
- Particolarmente sovraffollato

22. Quale era il genere dell'aggressore? (nel caso di un gruppo di aggressori faccia riferimento a colui/colei che le è apparso/a come leader del gruppo)

- maschio
- femmina
- non so



23. Quale era l'età apparente dell'aggressore? (nel caso di un gruppo di aggressori faccia riferimento a colui/colei che le è apparso/a come leader del gruppo)

- meno di 21 anni
- da 21 a 30 anni
- da 31 a 40 anni
- da 41 a 50 anni
- da 51 a 60 anni
- 61 e più
- Non so



24. Quale attività ha preceduto l'aggressione/violenza?

- conversazione
- movimentazione/sollevamento del paziente
- soccorso
- approccio/avvicinamento al paziente
- richieste del paziente ai sanitari
- visita /terapia/ assistenza
- attesa del paziente / parente
- nessuna attività particolare
- altro



25. Prima dell'episodio ha avuto la percezione che stesse per accadere qualcosa?

- sì
- no, è stato del tutto inaspettato

26. Quando è avvenuta l'aggressione/violenza lei stava lavorando:

- da solo e in un luogo isolato
- da solo ma in un luogo in cui lavorano anche altri colleghi che, in quel momento, erano distanti da me
- in un luogo con altri colleghi / pazienti e/o loro parenti



27. Di quale forma di aggressione/violenza è stato/a vittima? (è possibile indicare più di una risposta)

- insulti, provocazioni senza minacce
- proposte oltraggiose/sgradevoli o atteggiamenti discriminatori
- intimidazione
- occupazione dei locali
- atteggiamenti provocatori
- esibizionismo sessuale
- aggressione sessuale
- minacce
- sputi
- morsi
- calci
- graffi
- schiaffi
- pugni
- spinte
- immobilizzazione
- utilizzo di oggetti o armi
- altro (es. ritorsione, molestie ecc.)



28. Dopo l'episodio che reazioni ci sono state? (è possibile indicare più di una risposta)

- ha gestito la situazione da solo/a
- ha reagito in modo deciso al comportamento dell'aggressore
- ha chiamato aiuto
- ha attivato un allarme
- sono intervenuti i colleghi
- sono intervenute altre persone
- sono intervenute le forze dell'ordine
- è intervenuta la vigilanza interna
- si è allontanato mettendosi al sicuro
- non è stata necessaria alcuna azione
- altro



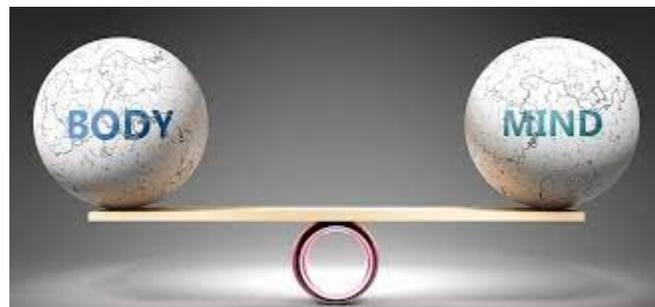
31. La denuncia e/o la segnalazione che è stata, eventualmente, fatta dopo l'aggressione/violenza quale seguito ha avuto³? (è possibile indicare più di una risposta)

- nessun seguito
- riscontro da parte degli organi aziendali di aver ricevuto la segnalazione
- colloquio di approfondimento delle caratteristiche dell'episodio
- colloquio / visita per valutare le conseguenze fisiche, psicologiche e lavorative dell'evento
- messa a disposizione di assistenza amministrativa per la gestione delle conseguenze dell'episodio
- messa a disposizione di un sostegno psicologico
- messa a disposizione di un sostegno legale
- supporto per il reinserimento nel contesto lavorativo



32. Quali sono state le conseguenze dell'aggressione/violenza? (è possibile indicare più di una risposta)

- nessuna conseguenza
- conseguenze fisiche
- conseguenze psicologiche
- danneggiamenti alle proprietà (incendio, imbrattamento dei locali, razzie, furti o danni a strutture, attrezzature, veicoli, arredi)
- altro

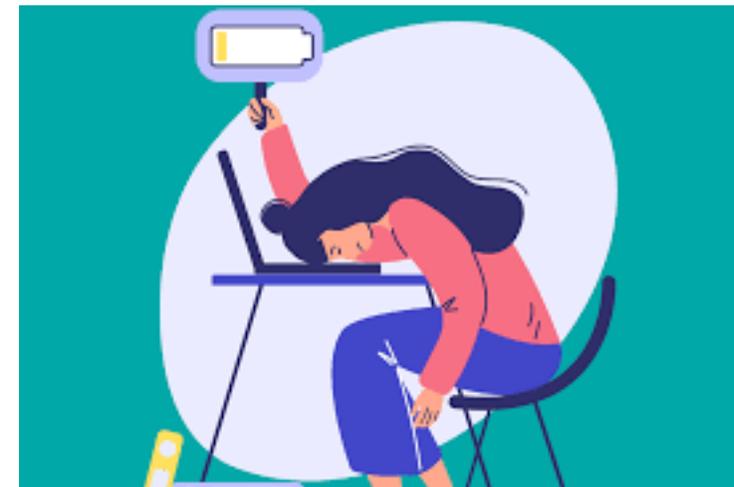
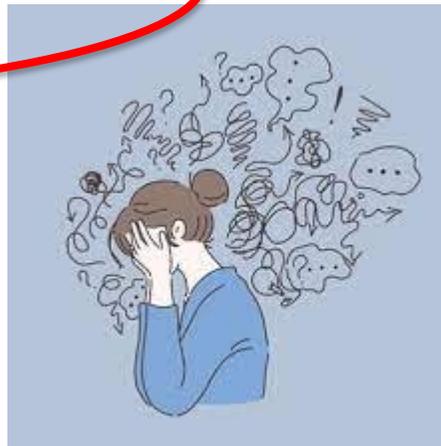


33. Quali sono state le eventuali conseguenze immediate⁴ di tipo FISICO dell'aggressione/violenza?

- nessuna conseguenza
- lesioni lievi (prognosi minore di 20 giorni)
- lesioni con prognosi fra 20 e 40 giorni
- lesioni gravi (prognosi maggiore di 40 giorni)
- altro

34. Quali sono state le eventuali conseguenze immediate⁴ di tipo PSICOLOGICO dell'aggressione/ violenza? (è possibile indicare più di una risposta)

- paura
- rabbia
- irritazione
- stress
- burn-out⁵
- depressione
- ansia
- umiliazione
- senso di colpa
- senso di impotenza
- svalutazione del sé
- disturbi del sonno
- altro



⁴ Per "conseguenze immediate" si intendono quelle conseguenze che si sono manifestate entro 10 giorni dall'evento.

⁵ Il burnout è definito dall'OMS come espressione di stress cronico sul posto di lavoro non gestito con successo; le caratteristiche essenziali sono rappresentate da: **senso di esaurimento o debolezza energetica; aumento dell'isolamento dal proprio lavoro** con sentimenti di negativismo o cinismo, **ridotta efficacia professionale.**

35. Quali sono stati gli effetti dell'aggressione sul suo lavoro a distanza di tempo? (è possibile indicare più di una risposta)

- nessun effetto
- sono stato considerato permanentemente inidoneo alla mansione
- ho delle limitazioni ascrivibili all'aggressione subita
- ho cambiato reparto
- si è degradato il clima lavorativo con i colleghi
- sono peggiorate le relazioni con i pazienti/utenti/parenti
- ho perso fiducia nei confronti dell'Azienda
- è diminuita la mia motivazione al lavoro
- vivo una situazione di burnout
- altro





2023



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

FIASO