

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

Un semplice esercizio di stile?

Daniele Tovoli - Croce Rossa Italiana Bologna

# Il Fenomeno

- E' un fenomeno globale e ha ricadute anche profonde sugli aspetti organizzativi delle Aziende Sanitarie
- Ha una grande rilevanza e sensibilità sia sociale che per gli operatori sanitari
- Non esistono dati precisi sulla sua entità e i dati presentano delle incertezze e lacune
- E' associato spesso a riduzione della soddisfazione lavorativa ed efficienza, impoverimento della qualità della vita lavorativa, burn out, aumento dello stress, con conseguenze psicologiche a volte anche rilevanti.



Systematic Review

## Interventions for Workplace Violence Prevention in Emergency Departments: A Systematic Review

[BMJ Open](#). 2019; 9(9): e028465.

Published online 2019 Sep 17. doi: [10.1136/bmjopen-2018-028465](https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-028465)

PMCID: PMC67

PMID: [311](#)

## Predictors of events of violence or aggression against nurses in the workplace: A scoping review

Nicola Pagnucci MSN, RN, PhD, Researcher<sup>1</sup>  |  
Giulia Ottonello MSN, RN, PhD Candidate<sup>1</sup>  | Davide Capponi MSN, RN<sup>1</sup> |  
Gianluca Catania MSN, RN, PhD, Assistant Professor<sup>1</sup>  |  
Milko Zanini MSN, RN, PhD, Assistant Professor<sup>1</sup> |  
Giuseppe Aleo MA, PhD, Lecturer<sup>1</sup>  |  
Fiona Timmins MSC, RGN, PhD, Full Professor of Nursing<sup>2</sup>  |  
Loredana Sasso MSN, RN, FAAN, Full Professor of Nursing<sup>2</sup>  |  
Annamaria Bagnasco MSN, RN, PhD, Full Professor of Nursing<sup>1</sup> 

## Interventions to prevent aggression against doctors: a systematic review

[Ann Raveel](#)<sup>1</sup> and [Birgitte Schoenmakers](#)<sup>1,2</sup>

▼ [Author information](#) ▶ [Article notes](#) ▶ [Copyright and License information](#) [Disclaimer](#)

<sup>1</sup> Public Health and Primary Care, KU Leuven, Leuven, Belgium,

<sup>2</sup> Public Health and Primary Care, University Leuven, Leuven, Belgium,

**International Journal of Nursing and Health Science**

2015; 2(4): 46-55

Published online August 10, 2015 (<http://www.openscienceonline.com/journal/ijnhs>)



## Workplace Violence by Patients and Their Families Against Nurses: Literature Review

Muayyad Ahmad<sup>1</sup>, Rula Al-Rimawi<sup>2</sup>, Arwa Masadeh<sup>3</sup>, Maysoun Atoum<sup>4</sup>

Systematic review

## Prevalence of workplace violence against healthcare workers: a systematic review and meta-analysis

Jianxin Liu,<sup>1</sup> Yong Gan,<sup>1</sup> Heng Jiang,<sup>2,3</sup> Liqing Li,<sup>4</sup> Robyn Dwyer,<sup>2</sup> Kai Lu,<sup>5</sup> Shijiao Yan,<sup>1</sup> Opoku Sampson,<sup>1</sup> Hongbin Xu,<sup>1</sup> Chao Wang,<sup>1</sup> Yi Zhu,<sup>1</sup> Yuanyuan Chang,<sup>1</sup> Yudi Yang,<sup>1</sup> Tingting Yang,<sup>6</sup> Yawen Chen,<sup>7</sup> Fujian Song,<sup>8</sup> Zuxun Lu 



HOME FORMAS FORMAZIONE NEWSLETTER DOVE SIAMO Q

Sei qui: Home > News >

Approvate le linee di indirizzo per la prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari e socio-sanitari

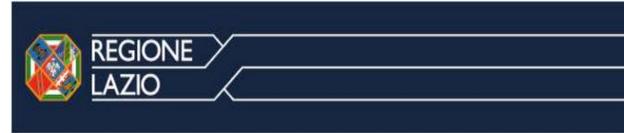
## Approvate le linee di indirizzo per la prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari e socio-sanitari

### ARTICOLI RE

- Il 'Cadaver-Lab' p Azienda USL Tosc Storia, sviluppo e future
- La Commissione nel servizio sanita
- Gli operatori di



**Linee di indirizzo per la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori dei servizi sanitari e socio-sanitari**



# DOCUMENTO DI INDIRIZZO SULLA PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI



**LINEE DI INDIRIZZO REGIONALI PER LA PREVENZIONE, LA SEGNALEZIONE E GESTIONE DEGLI EPISODI DI VIOLENZA A DANNO DELL'OPERATORE SANITARIO**



english site aggiornamenti contat

Istituzione Servizi e informazioni Scopri la Lombardia Lombardia Notizie Cerca

Regione Lombardia | Servizi e informazioni | Enti e Operatori | Sistema Welfare | Sicurezza del personale sanitario e sociosanitario - L.R. 8 luglio 2020, n. 15

- Cittadini
- Imprese
- Enti e Operatori
- Sistema Welfare
  - Attuazione della riforma sociosanitaria lombarda
  - Ricerca e sperimentazione in



Scheda informativa  
**Sicurezza del personale sanitario e sociosanitario - L.R. 8 luglio 2020, n. 15**

Rivolto a: *Enti e operatori*

# Cosa Emerge

- Vi è una notevole sottostima del fenomeno
- Non tutte le aggressioni con danno vengono denunciate come infortuni
- Le aree maggiormente interessate oltre a quelle della salute mentale e delle dipendenze patologiche, sono i servizi di emergenza, pronto soccorso, aree mediche, i servizi di assistenza domiciliare
- Il fenomeno ha delle caratteristiche di imprevedibilità molto maggiori di altri rischi lavorativi
- Mentre la violenza verbale, l'aggressione fisica, l'intimidazione e le molestie sessuali erano tra i tipi di violenza sul posto di lavoro più documentati, il cyberbullismo è in aumento negli ultimi anni, con conseguente umiliazione, diffamazione e registrazione video nelle strutture sanitarie

# I determinanti

1. Pazienti

2. Personale sanitario

3. Ambiente di lavoro

4. Organizzazione del lavoro

5. Contesto sociale e  
culturale

# Fattori predittivi di Rischio

- Età
- Esperienza lavorativa
- Attitudini personali e comportamento
- Poca capacità di comunicazione
- Carenza di organico
- Lavorare in determinati dipartimenti
- Lavorare a turni
- Lavorare in ambulanza
- Alto carico di lavoro
- Pressione sul tempo di lavoro
- Ambienti non confortevoli
- Assistenza diretta al paziente
- Operatore Front line
- Lunghi tempi di attesa
- Mancanza di una politica antiviolenza
- Carenza di sistema di sicurezza
- Paziente alcolizzato o tossicodipendente
- Paziente psichiatrico o con demenza
- Ansia, paura e dolore
- Aggressività
- Aspettative irrealistiche

# La Valutazione del Rischio

- Analisi dei dati disponibili
- Analisi dei compiti e del contesto del lavoro
- Valutazione dell'ambiente
- Valutazione delle misure di prevenzione
- Ascolto degli operatori

# Attribuzione del livello di rischio

		Punteggio check-list					
		Rischio minimo (A)	Rischio basso (B)	Rischio moderato (C)	Rischio Elevato (D)	Rischio alto (E)	
Classificazione della struttura	Strutture di emergenza/Urgenza Strutture a cui accedono pazienti con stato psichico alterato	Probabilità alta (5)	A5	B5	C5	D5	E5
	Luoghi di attesa; ambulatori; laboratori ad accesso non controllato; front Line	Probabilità elevata(4)	A4	B4	C4	D4	E4
	Degenze Uffici aperti al pubblico	Probabilità moderata (3)	A3	B3	C3	D3	E3
	Sale operatorie Laboratori ad accesso controllato	Prbabilità bassa (2)	A2	B2	C2	D2	E2
	Uffici non aperti al pubblico	Probabilità minima (1)	A1	B1	C1	D1	E1

# Interventi

- Formazione
- Empowerment del personale e comunicazione
- Tecnologie a supporto
- Miglioramento dell'ambiente di lavoro
- Organizzazione



# OPS!

## STUDENTI UNIVERSITARI IN SALA D'ATTESA

ospitalità al pronto soccorso



OPS! OSPITALITÀ AL PRONTO SOCCORSO è un progetto di ricerca-azione che sperimenta l'efficacia della presenza di figure dedicate all'accoglienza e alla cura dell'attesa nei Pronto Soccorso della città di Bologna

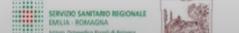
PROMOSSO DA



CON IL CONTRIBUTO DI



IN COLLABORAZIONE CON



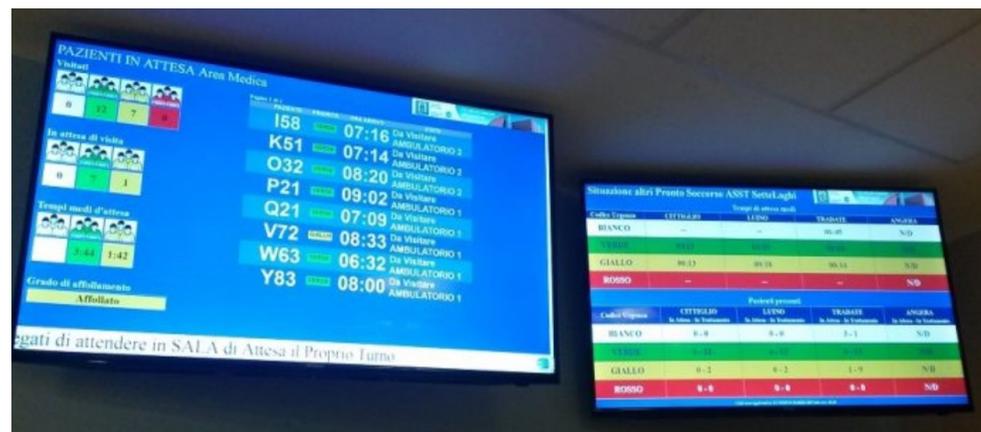
## Quanto dovrò aspettare?

Il Pronto Soccorso ti ha preso in carico, definendo con il **triage** la **priorità della tua visita**. Gli infermieri e i medici all'interno dell'area di trattamento stanno visitando i pazienti secondo criteri di priorità.

Sullo schermo presente nella sala d'attesa puoi verificare quanti sono i **CODICI ROSSI, GIALLI, VERDI** e **BIANCHI** in attesa di essere visitati e quanti stanno ricevendo le cure necessarie in questo momento.

La Regione ha indicato i **tempi medi di attesa** in condizioni di medio affollamento del Pronto Soccorso:

- **CODICE ROSSO:** accesso immediato.
- **CODICE GIALLO:** in condizioni di normale affluenza e assetto organizzativo, **20 minuti**.
- **CODICE VERDE:** in condizioni di normale affluenza e assetto organizzativo, **90 minuti**.
- **CODICE BIANCO:** tempo di attesa clinica medica **non definibile**.



# Conclusioni

- Il tema della violenza nelle strutture sanitarie presenta aspetti di grande complessità e difficile soluzione
- Gli interventi più efficaci sono quelli multifattoriali e organizzativi
- La valutazione è uno strumento a cui devono integrarsi delle azioni per sviluppare una politica aziendale di reale tutela del personale.



**Grazie per l'attenzione**

# 2023



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

FIASO