



Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Lariana

# RISPETTIAMOCI

Prevenzione delle aggressioni nelle aziende sanitarie dell'Insubria

## 10 Dicembre 2018

Auditorium Ospedale Sant'Anna – San Fermo della Battaglia (COMO)

### **Organizzatori:**

- **UOSD Formazione e Valutazione**
- **Servizio Prevenzione e Protezione dai rischi professionali**
- **Comunicazione /ufficio stampa.**

# ESPERIENZE E SOLUZIONI IN ASST Lariana



**Ing. Silvano Sartori**

# Definizione

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**



# TESTO UNICO SULLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

## D.lgs. 9/4/2008 n. 81

### ***Oggetto della valutazione dei rischi – Art. 28 comma 1***

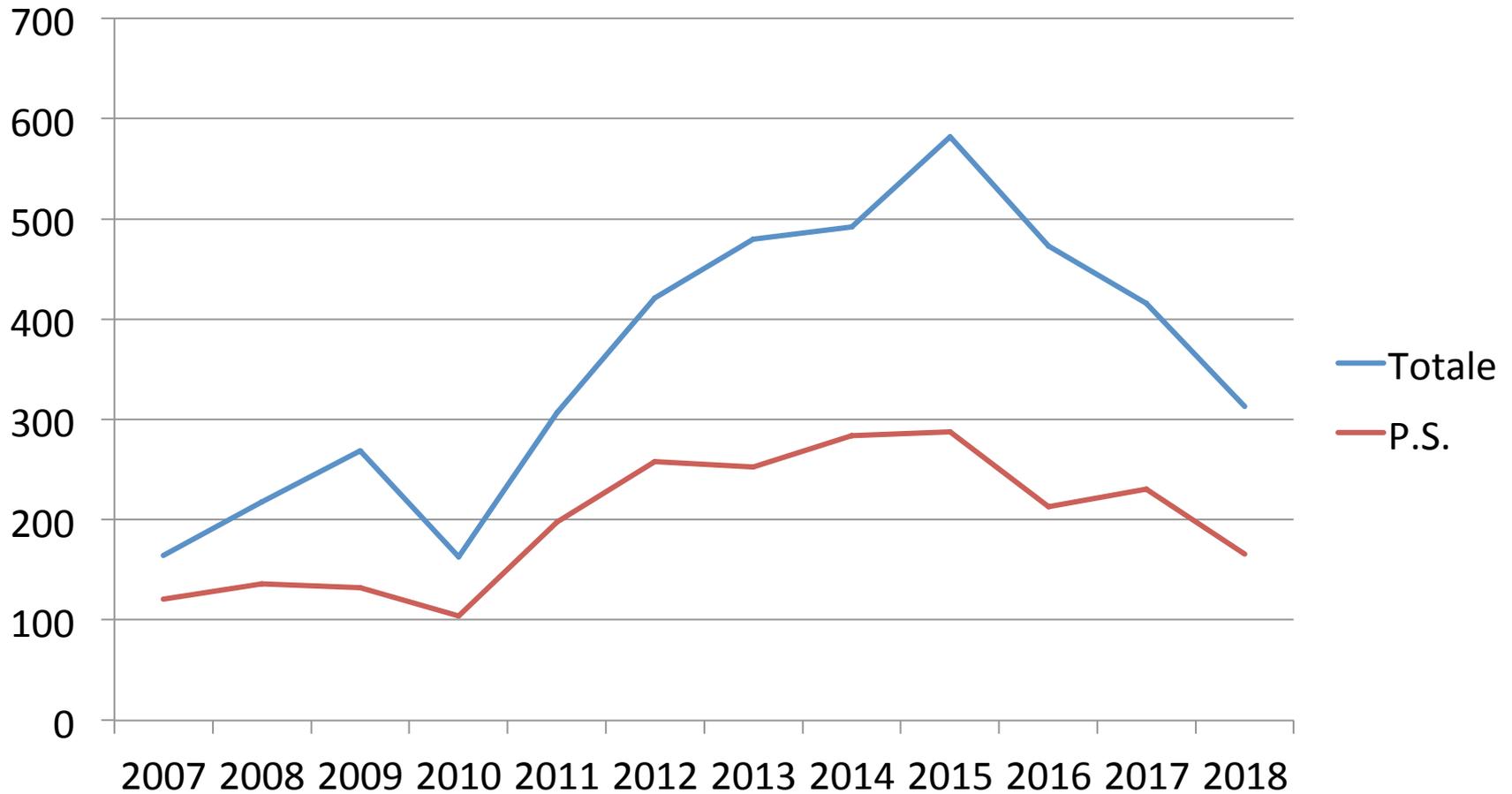
La valutazione di cui all'art.17, comma 1, lettera a), anche nella scelta delle attrezzature di lavoro e delle sostanze o delle miscele chimiche impiegate, nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro, **deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari**, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004, e quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 26/3/2001, n.151, nonché quelli connessi alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri Paesi e quelli connessi alla specifica tipologia contrattuale attraverso cui viene resa la prestazione di lavoro

# Valutazione del Rischio

- Base dati :
  - **Report del Servizio di Vigilanza**
  - Segnalazioni incident reporting
  - Modulo segnalazione infortuni/incidenti
  - Registro infortuni

Si ricavano le stime di Probabilità e Gravità

# Dieci anni di dati



## Tipo/natura dell'aggressione

Disturbo dell'attività sanitaria / situazioni incresciose per gli operatori e per gli utenti / insulti e urla.	76%
Minacce al personale sanitario ed al personale che interviene in difesa del personale sanitario.	9%
Aggressione fisica (quasi sempre in sequenza dopo insulti e minacce)	10%

## Dove avviene l'aggressione

Pronto Soccorso

52%

Strutture psichiatriche

32%

Tutti gli altri reparti e servizi

16%

## Aggressore

Paziente	92 %
----------	------

Accompagnatore	2 %
----------------	-----

Non specificato	6 %
-----------------	-----

## Aggredito

Medico	4 %
Infermiere	34 %
Personale di supporto	5 %
Paziente o accompagnatore	2 %
Personale di vigilanza	3 %
Tutti i presenti	26 %
Non specificato	35 %

## Misure di prevenzione e interventi effettuati:

### **Progetto di Risk Management «Prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori»**

per avviare un'azione di sistema da parte dei settori aziendali coinvolti nella gestione degli episodi di aggressione/violenza in un'ottica di miglioramento della sicurezza

**Campagna «Tolleranza zero»** con affissione di poster nei luoghi di maggiore accesso dell'utenza in particolare PS , SPDC, Ostetricia e Geriatria e ambiti territoriali

# Rispettiamoci!

**Il nostro personale si prende cura di voi e ha il diritto di lavorare senza temere intimidazioni o comportamenti violenti fisici e verbali.**

**Aiutaci a mantenere un ambiente di cura sicuro per tutti**

La Direzione dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Lariana



[www.asst-lariana.it](http://www.asst-lariana.it)

Autore: Direzione Affari Pubblici - 10/10/2015 - Ufficio Comunicazione

# Io scelgo il rispetto.

Sono qui per prendermi cura di te.



**Ogni persona che accede alle nostre strutture è tenuta a:**

- rispettare le persone presenti
- rispettare il personale
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi perché sono un patrimonio di tutti

**La violenza non è mai accettabile**



[www.asst-lariana.it](http://www.asst-lariana.it)

Autore: Direzione Affari Pubblici - 10/10/2015 - Ufficio Comunicazione

## Documenti specifici:

- I.O. sulle modalità di intervento del Servizio di Vigilanza in collaborazione con le strutture sanitarie nei casi di disturbo e molestie arrecate da terzi.
- P.O. sulle modalità di gestione presso il Pronto Soccorso di pazienti con agitazione psicomotoria
- P.O. sulle aggressioni in collaborazione tra Psichiatria e Pronto Soccorso.
- PO.000.86 – Prevenzione atti di violenza a danno di operatori

▪ PO.000.81 – gestione delle segnalazioni di aggressione ad operatori.

•- **Counseling legale dell'UOC Affari Generali e legali;**

•- **Counseling psicologico: consigliera di fiducia, ambulatorio per lo stress lavoro correlato)**

**Incremento del servizio Vigilanza** presso il Presidio ospedaliero di Cantù.

**Installazione di telecamere** di controllo, con registrazione e indicazione di ambiente video sorvegliato, presso le sale di aspetto dei P.O. di Cantù e San Fermo

**Installazione pulsante d'allarme** P.S. Cantù

**-Intervento formativo** per il personale di supporto (Ota – Oss – Ausiliari) del PS per migliorare le modalità di accoglienza, individuare tempestivamente le situazioni potenzialmente critiche e definire, per quanto possibile, le procedure per la gestione dell'evento.

**-Intervento formativo** per il personale dei reparti psichiatrici, sulla base dell'informativa sulla gestione di pazienti con crisi di aggressività, in cui si definiscono, per quanto possibile, le modalità per la gestione dell'evento.

**-Intervento formativo**: la Gestione delle aggressioni. Per chiarire le modalità di collaborazione tra il personale del Servizio di Vigilanza e il personale sanitario nella gestione degli episodi di aggressione da parte di utenti.

## IN CORSO

- una ricognizione presso i SERT per la rivalutazione dei rischi da aggressione (recenti episodi di comportamenti violenti da parte di utenti)
- richiesta di ricognizione presso servizi di continuità assistenziale
- collaborazione con il Gruppo di lavoro per la valutazione dello stress lavoro correlato
- convenzione con associazioni di volontariato per assistenza agli utenti in attesa in P.S.

# IN CORSO

- Nuova campagna informativa in fase di attivazione in collaborazione con Organizzazioni sindacali, Servizio Prevenzione e Protezione e Ufficio Comunicazione
- Attuazione corso di formazione in 3 giornate di de-escalation relazionale rivolto a personale medico e infermieristico di PS e SPDC

# Misure di miglioramento proposte

- Trasformare il posto di polizia presente in P.S. da servizio amministrativo a servizio operativo domiciliare presso l'ASST i dipendenti che denunciano l'aggressore
- Denuncia da parte di ASST degli aggressori per interruzione di pubblico servizio
- Diffusione, anche a mezzo stampa, dell'adozione della "tolleranza zero" nei confronti delle aggressioni
- Impiego sperimentale di telecamere portatili (Body-cam) da parte del personale di vigilanza.

# Collaborazioni a livello regionale

1. Coordinamento regionale rete CUG (Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni) - **gruppo di lavoro «Benessere e Sicurezza»**

2. Laboratorio Regionale di Approfondimento "Ruolo del Servizio Prevenzione e Protezione nelle Strutture Sanitarie e Socio-Sanitarie" - **gruppo di lavoro "Aggressioni ai danni degli operatori sanitari la gestione del rischio nell'ambito delle organizzazioni sanitarie in una visione comune"**



**GRAZIE PER  
L'ATTENZIONE**