



VIOLENZE CONTRO OPERATORI SANITARI E SOCIO-SANITARI OLTRE L'INDIGNAZIONE ALCUNE PROPOSTE PER LA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

11 MARZO 2022

**La prevenzione delle violenze contro gli
operatori sanitari e socio-sanitari:
prime proposte operative**

Antonia Ballottin psicologa, coordinatrice CIIP
gruppo di lavoro Stress LC e aggressioni
Spisal Aulss 9 Scaligera Verona



AMBITO DI APPLICAZIONE

La prevenzione delle molestie e violenze è stata normata dalla LEGGE 14/08/2020, n. 113 **Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni**

La violenza nei luoghi di lavoro rappresenta un rischio per la sicurezza e salute di tutti i lavoratori ed in quanto tale **rientra nella tutela della salute e sicurezza sul lavoro** (D.Lgs 81/08) vedi anche, servizi...

- riguarda tutti i lavoratori (non solo agli esercenti delle professioni sanitarie)
- comprende tutte le condizioni di esposizione ad episodi di molestia e violenza, non solo quelli che derivano dagli utenti esterni
- prevede che sia effettuata una valutazione del rischio e l'identificazione di misure di prevenzione collettive ed individuali
- individua percorsi di formazione per tutti i lavoratori esposti al rischio

OGGETTO DELLA VALUTAZIONE

In considerazione di quanto previsto dalla Raccomandazione del Ministero della Salute (2007), l'Accordo Quadro Europeo (2007), la Legge 113/20 art.2 e la Legge 04/21

LE MOLESTIE si verificano quando uno o più lavoratori o dirigenti vengono ripetutamente e deliberatamente maltrattati, minacciati e/o umiliati in circostanze relative al lavoro;

LA VIOLENZA si verifica quando uno o più lavoratori o dirigenti vengono aggrediti in circostanze relative al lavoro.

Il comportamento violento avviene spesso secondo una progressione che, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, arriva fino a gesti violenti.

OGGETTO DELLA VALUTAZIONE

La valutazione del rischio deve comprendere le condizioni di molestia come eventi sentinella di possibili azioni violente

Si propone pertanto come indicazione minima la segnalazione di

- **Aggressione verbale:** insulti, offese, minacce, calunnie, diffamazione lesive dell'onore della persona anche ad uso dei social media
- **Aggressività fisica contro oggetti:** distruzione deliberata di ogni tipo di oggetto disponibile.
- **Violenza fisica:** Sputi, graffi, morsi, pizzicotti, pugni, spinte energiche contro suppellettili o pareti, calci, strozzamento o strangolamento, ferita da arma

GESTIONE DEL RISCHIO

- **ADOZIONE DI UNA POLITICA AZIENDALE DI TOLLERANZA ZERO** che preveda azioni concrete: piano di comunicazione ospedale-paziente, monitoraggio delle condizioni interne di gestione del personale che possono favorire atteggiamenti aggressivi
- **COSTITUZIONE DI UN GRUPPO DI VALUTAZIONE** in capo al RSPD e responsabile rischio clinico e sicurezza del paziente che coinvolga MC, RLS, affari legali e/o gestione risorse umane, della formazione, un rappresentante del personale di vigilanza, della professione infermieristica e medica e di altre competenze quali quelle rinvenibili nella Psicologia Aziendale, CUG, URP
- **REALIZZAZIONE DELLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO AGGRESSIONE PER TUTTI I LAVORATORI**
- **IDENTIFICAZIONE DI MISURE CORRETTIVE CORRISPONDENTI**
- **DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI SUPPORTO ALLA VITTIMA ED AL GRUPPO DI APPARTENENZA**

VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Fattori che possono favorire l'esposizione al rischio

**EVENTI SENTINELLA
TIPOLOGIA DI ATTIVITA'
TIPOLOGIA DI UTENZA**



PER EVENTI DERIVANTI DALL'INTERNO

Attivazione indagine ad hoc, integrata alla valutazione del rischio stress lavoro correlato

Collegamento con quanto indicato dal Codice di Condotta e Codice Disciplinare aziendale

Dati che permettono di individuare i **GRUPPI OMOGENEI** su cui procedere con la valutazione dei fattori di rischio che riguardano:



CONTESTO ORGANIZZATIVO

AMBIENTE DI LAVORO

AREA ESTERNA ALLA STRUTTURA

AREA PARCHEGGIO

ASSISTENZA DOMICILIARE

INFORMAZIONE/FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO

E SENSIBILIZZAZIONE

EVENTI SENTINELLA

TIPOLOGIA DI ATTIVITA'

FATTORI

TIPOLOGIA DI UTENZA

NUMERO DI SEGNALAZIONI
NUMERO DI INFORTUNI
SEGNALAZIONI AUTORITA' GIUDIZIARIA E FORZE DI POLIZIA
REFERTI PS
ESITI DELLA SORVEGLIANZA SANITARIA APPLICATA DAL MC
RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO

A CONTATTO CON IL PUBBLICO
MANIPOLANO DENARO
LAVORANO DA SOLI
LAVORANO IN ORARI SERALI/NOTTURNI O AL MATTINO PRESTO
UNITA' OPERATIVA SOFFRE DI CARENZA DI PERSONALE
IN TERRITORIO AD ELEVATO TASSO DI CRIMINALITA'
TRASPORTANO MERCI O PASSEGGERI
EFFETTUANO ATTIVITA' CHE POTREBBERO CREARE CONDIZIONI DI CONFLITTO CON GLI ALTRI (ispezioni, vigilanza, affido minori..)

PAZIENTI CON PATOLOGIA PSICHIATRICA
PAZIENTI SOTTO L'EFFETTO DI ALCOL O DROGA
SOTTOPOSTI A PROCEDIMENTO GIUDIZIARIO
CONFUSO/AGITATO
DEFICIT COGNITIVO
BARRIERE LINGUISTICHE/CULTURALI
PRELIEVO A DOMICILIO (MINORE PER INTERRUZIONE PATRIA POTESTA'..)
SOGGETTI VIOLENTI NOTI IN STRUTTURA O ASSISTENZA DOMICILIARE
POPOLAZIONE INFASTIDITA DA DIVISA E ELEMENTI DISTINTIVI
UTENTI CON ANIMALI PERICOLOSI

GRUPPI OMOGENEI

Identificazione dei gruppi omogenei di lavoratori

- PER PARTIZIONE ORGANIZZATIVA:
DIPARTIMENTO/REPARTO/SERVIZIO
- PER ATTIVITA'
- PER TIPOLOGIA DI UTENZA

CONTESTO ORGANIZZATIVO



Organizzazione degli spazi, modalità di accesso degli utenti alle prestazioni, comunicazione e gestione delle attività, sistemi di identificazione, copertura dei turni...

AMBIENTE DI LAVORO



Illuminazione, arredi, sistemi di allarme, videosorveglianza....

AREA ESTERNA ALLA STRUTTURA



Entrate, illuminazione, sistemi di sorveglianza, modalità di accompagnamento in orari notturni..

AREA PARCHEGGIO



Modalità di accesso riservata, sorveglianza,

ASSISTENZA DOMICILIARE



Programmazione, mappatura interventi a rischio, presenza di altri operatori, sistemi di segnalazione emergenza

INFORMAZIONE/FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO E SENSIBILIZZAZIONE



Programmi di comunicazione, informazione, formazione specifici erogati dalla struttura....

MISURE CORRETTIVE

Le misure correttive sono identificate in relazione a quanto emerso negli approfondimenti dei fattori che facilitano le aggressioni e possono essere:

MISURE ORGANIZZATIVE

MISURE STRUTTURALI E TECNOLOGICHE

**MISURE DI COMUNICAZIONE/
INFORMAZIONE/FORMAZIONE**

**MISURE DI SUPPORTO AI SINGOLI ED AL GRUPPO
CHE HA SUBITO AGGRESSIONE**

- Comunicazione con gli utenti
- Pianificazione turni (non massacranti)
- Presenza di due operatori nelle condizioni di rischio

ESEMPIO

FATTORI DI CONTESTO ORGANIZZATIVO	MISURE CORRETTIVE
OPERATORI ESIBISCONO TESSERINO DI IDENTIFICAZIONE PRIVO DI INFORMAZIONI PERSONALI (COGNOME)	Prevedere per il personale valutato come potenzialmente a rischio, la dotazione di strumenti di identificazione che ne garantiscano comunque la sicurezza (badge privi di cognome)
PROMOSSO CLIMA ORGANIZZATIVO ORIENTATO A RIDURRE EPISODI DI VIOLENZA	Promuovere un clima organizzativo positivo orientato alla riduzione degli episodi di violenza/tolleranza zero
E' DEFINITA INTERFACCIA OPERATIVA CON LE FORZE DELL'ORDINE O AGENZIE DI SICUREZZA ESTERNE	Definire un'interfaccia operativa con le Forze dell'Ordine ai fini delle attività previste nel contesto, delle procedure di erogazione del servizio con l'obiettivo di definire protocolli condivisi
ESISTONO PROCEDURE PER LA SICUREZZA IN CASO DI PAZIENTI CON COMPORTAMENTI VIOLENTI O SOTTOPOSTI A PROCEDIMENTI GIUDIZIARI	Prevedere e applicare procedure atte a garantire la sicurezza nel caso di gestione di parenti con comportamenti potenzialmente aggressivi o sottoposti a procedure di sicurezza nell'ambito di procedimenti giudiziari
E' ASSICURATA LA DIFFUSIONE E L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI DI SEGNALAZIONE DEGLI EPISODI DI VIOLENZA	Promuovere la diffusione e l'utilizzo di strumenti di segnalazione degli episodi di violenza

SUPPORTO AGLI OPERATORI

**La prevenzione delle violenze contro gli operatori sanitari e socio-sanitari:
prime proposte operative. Antonia Ballottin**

Assicurare un opportuno trattamento e sostegno agli operatori vittima di violenza o che possono essere rimasti traumatizzati per aver assistito ad un episodio di violenza.

La valutazione psicologica e la presa in carico dei singoli (DPTS) e dei gruppi

Il supporto legale, in relazione a quanto previsto dalla legge 113/2020

Percorso di accompagnamento al rientro al lavoro, in collaborazione con il Medico Competente

PROPOSTA FORMATIVA

DATORI DI LAVORO 8 ore

Leadership per la prevenzione e gestione della violenza

DIRIGENTI E PREPOSTI 8 ore

aspetti normativi e giuridici, strategie di prevenzione, gestione del fenomeno e dei conflitti in ambiente di lavoro

LAVORATORI 4 ore + 2 ore (esposti a rischio alto)

Riconoscere i segnali di rischio, strumenti operativi per la riduzione del rischio ed adozione comportamenti preventivi

+ simulazione dei casi e tecniche di controllo delle emozioni

GRUPPO DI LAVORO Slc e Aggressioni CIIP

Antonia Ballottin	SNOP
Quintino Bardoscia	AIAS
Tommaso Bellandi	SIE
Laura Bodini	CIIP
Danilo Bontadi	ANMA
Renata Borgato	Ambiente&Lavoro
Paola Cenni	Ergo21
Angelo D'Errico	AIE
Priscilla Dusi	AIFOS
Claudia Fabris	AIAS
Maria Frassine	AIFOS
Maria Grazia Fulco	ATS Milano
Annalisa Lama	SIE
Michele Maisetti	AIAS
Modesto Prosperi	Casa RLS Milano
Matteo Tripodina	AIREPSA
Katia Razzini	UNPISI
Angela Scibilia	AIREPSA
Silvano Sartori	AIREPSA