

Prevenire e affrontare gli atti di violenza verso gli operatori sanitari



Lo Scenario attuale

Gli organi di informazione, i giornali quotidiani e le riviste di settore, con significativa frequenza, riferiscono episodi di violenza contro il personale sanitario.

Gli atti di violenza

Sono considerati atti di violenza a danno degli operatori sanitari:

- gli insulti
- le minacce
- qualsiasi forma di aggressione fisica o psicologica praticate sul lavoro da parte di soggetti esterni all'organizzazione, compresi i pazienti, tali da mettere a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere di un individuo.

Le dimensioni del fenomeno nel nostro Paese secondo dati INAIL

Sono in media **tre al giorno le aggressioni denunciate** in Italia dagli operatori sanitari. Nell'anno 2019, le violenze denunciate sono state circa 1.200, di cui:

- 456 hanno riguardato gli addetti al Pronto soccorso
- 400 si sono verificati in corsia
- 320 negli ambulatori.

- Le stime di enti autorevoli come l'OMS indicano che questo fenomeno può riguardare fino al 50% degli operatori sanitari.
- Molti operatori preferiscono non segnalare eventuali atti di violenza subiti

I dati delle indagini Nursind in Italia mostrano un incremento del 30% di aggressioni negli ultimi due anni ed evidenziano che il personale di sesso femminile è più spesso vittima della violenza, con una percentuale in linea con il rapporto maschi/femmine nelle professioni sanitarie (66% femmine, 34% maschi).

Relativamente all'età dei soggetti sottoposti a violenza (fisica o verbale) risultano più esposti gli operatori più giovani (72% > 56% di media rispetto alle altre età).

Il lavoro notturno rappresenta un ulteriore fattore di rischio.

Violenza nei luoghi di lavoro

Nel parlare di violenza correlata al lavoro o violenza sul posto di lavoro ci si riferisce a tutti gli episodi, includendo gli incidenti in cui gli operatori vengano fatti oggetto di **abusi, minacce, aggressioni o comportamenti e azioni offensive** in situazioni correlate al loro lavoro.

All'interno dei luoghi di cura la violenza a danno degli operatori sanitari, in genere medici o infermieri, è messa in atto da parte di pazienti, familiari, *caregiver* o visitatori (violenza di terza parte).

La violenza può essere inoltre perpetrata da altri operatori (bullismo, mobbing)

I quattro tipi di violenza sul luogo di lavoro

È stata proposta una classificazione della violenza sul luogo di lavoro in quattro tipi, secondo la relazione tra il suo autore e il luogo di lavoro.

- 1°** Chi perpetra la violenza non ha legami con il luogo di lavoro o con i lavoratori (es. persona con intenti criminali che esegue una rapina a mano armata).
- 2°** Chi perpetra la violenza è un paziente o un visitatore o un fornitore o un lavoratore (es. un paziente sotto l'effetto dell'alcool prende a pugni un infermiere).
- 3°** Chi perpetra la violenza è un lavoratore o un ex lavoratore di quella struttura (es. un dipendente licenziato di recente assale il suo capo).
- 4°** Chi perpetra la violenza ha una relazione personale con il lavoratore ma nessun legame con il luogo di lavoro (es. un ex marito assale la ex moglie).

N.B. Facendo riferimento a questa classificazione nel contesto sanitario, il tipo più comune di violenza è il 2°, caratterizzato da una relazione autore-vittima legata alla situazione di lavoro o alla fornitura di un servizio

Il profilo degli aggressori

- nell' 89% dei casi gli autori dell'aggressione sono i pazienti
- nel 9% i familiari
- nel 2% i conoscenti dei pazienti

Raccomandazione Ministeriale n 8 del novembre 2007

nel 2007 il Ministero della Salute ha emanato una specifica raccomandazione sull'argomento e ha inserito la "morte o grave danno in seguito a violenza su operatore" fra gli *eventi sentinella che devono essere segnalati attraverso il flusso SIMES*.



Ministero della Salute

DIPARTIMENTO DELLA QUALITÀ
DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA, DEI LIVELLI DI
ASSISTENZA E DEI PRINCIPI ETICI DI SISTEMA
UFFICIO III

RACCOMANDAZIONE PER PREVENIRE GLI ATTI DI
VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI

Gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari costituiscono eventi sentinella che richiedono la messa in atto di opportune iniziative di protezione e prevenzione

Diversi studi indicano che gli operatori sanitari delle strutture ospedaliere e territoriali nel corso della loro attività lavorativa possono subire atti di violenza. Nel nostro Paese mancano statistiche sulla diffusione del fenomeno, tuttavia appare necessario attivare misure di prevenzione per contrastarne l'occorrenza.

Con la presente Raccomandazione si intende incoraggiare l'analisi dei luoghi di lavoro e dei rischi correlati e l'adozione di iniziative e programmi, volti a prevenire gli atti di violenza e/o attenuarne le conseguenze negative.

Raccomandazione n. 8, novembre 2007

D. Lgs. 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i.

Gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari rappresentano un problema di sicurezza del lavoro che va affrontato secondo quanto previsto dal D. Lgs. 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i. “Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro”.

Il rischio di subire un'aggressione sul posto di lavoro va valutato e gestito dalle organizzazioni al pari di qualsiasi altro rischio lavorativo;

Per tale ragione i “datori di lavoro”, sono tenuti a rispettare gli obblighi in materia di tutela della salute dei lavoratori, con specifico riferimento al D.lgs 81/08, ed all’aggiornamento del DVR (documento di Valutazione dei Rischi) in relazione al “rischio aggressione”.

L' Istruzione Operativa adottata dalla Amministrazione Bel.Ge.Ca. nel mese di settembre 2021,

Belgeca	PREVENZIONE ATTI DI VIOLENZA	IO-QUA-09
		ed.00 rev.02
		06/09/2021
		Pagina 1 di 5



Indice del documento

SCOPO	2
CAMPO DI APPLICAZIONE	2
ACRONIMI, TERMINI E DEFINIZIONI.....	2
DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'.....	2
1.1. Generalità.....	2
1.2. Norme comportamentali generali	2
1.3. In caso di aggressione	3
MATRICE DELLE RESPONSABILITA'.....	4
RIFERIMENTI NORMATIVI	4
BIBLIOGRAFIA/SITOGRAFIA	4
ARCHIVIAZIONE E DIFFUSIONE.....	4
MODULISTICA ED ALLEGATI	4
INDICATORI	5

Emesso	Verificato	Verificato	Verificato	Approvato
Consulente qualità	Quality Manager	Risk Manager	Medico Responsabile	Direzione

Matrice delle revisioni

Edizione	Revisione	Data	Descrizione della modifica
00	01	28/08/2018	Prima emissione
00	02	06/09/2021	Revisione per modifica del formato

La prevenzione della violenza a danno degli operatori sanitari

Scopo dei provvedimenti:

- Fornire indicazioni sulle misure idonee a prevenire e gestire gli atti di violenza
- Mettere gli operatori in grado di riconoscere le situazioni che potenzialmente possono evolvere in aggressione verbale o fisica da parte del paziente o visitatore
- Fornire strumenti utili per disinnescare una situazione violenta e instabile.

Tipologia degli interventi consigliati

- Misure di carattere strutturale, logistico e tecnologico
- Misure di carattere organizzativo
- Formazione ed informazione

Analisi delle strutture lavorative

- **Revisione degli episodi di violenza segnalati**
- **Conduzione di indagini ad hoc presso il personale**
- **Analisi delle condizioni operative e dell'organizzazione nei servizi considerati maggiormente a rischio**
- **Definizione del livello di rischio**

Definizione ed implementazione di misure di prevenzione e controllo

- **Misure strutturali e tecnologiche**
 1. **Condizioni ambientali delle strutture**
 2. **Dispositivi di allarme**
 3. **Dispositivi di sorveglianza video**
 4. **Metal Detector (se necessari)**
 5. **Stanze idonee ad ospitare Pz. Violenti**
 6. **Arredi e oggettistica**
 7. **Sistemi illuminazioni idonei per interno e esterno**

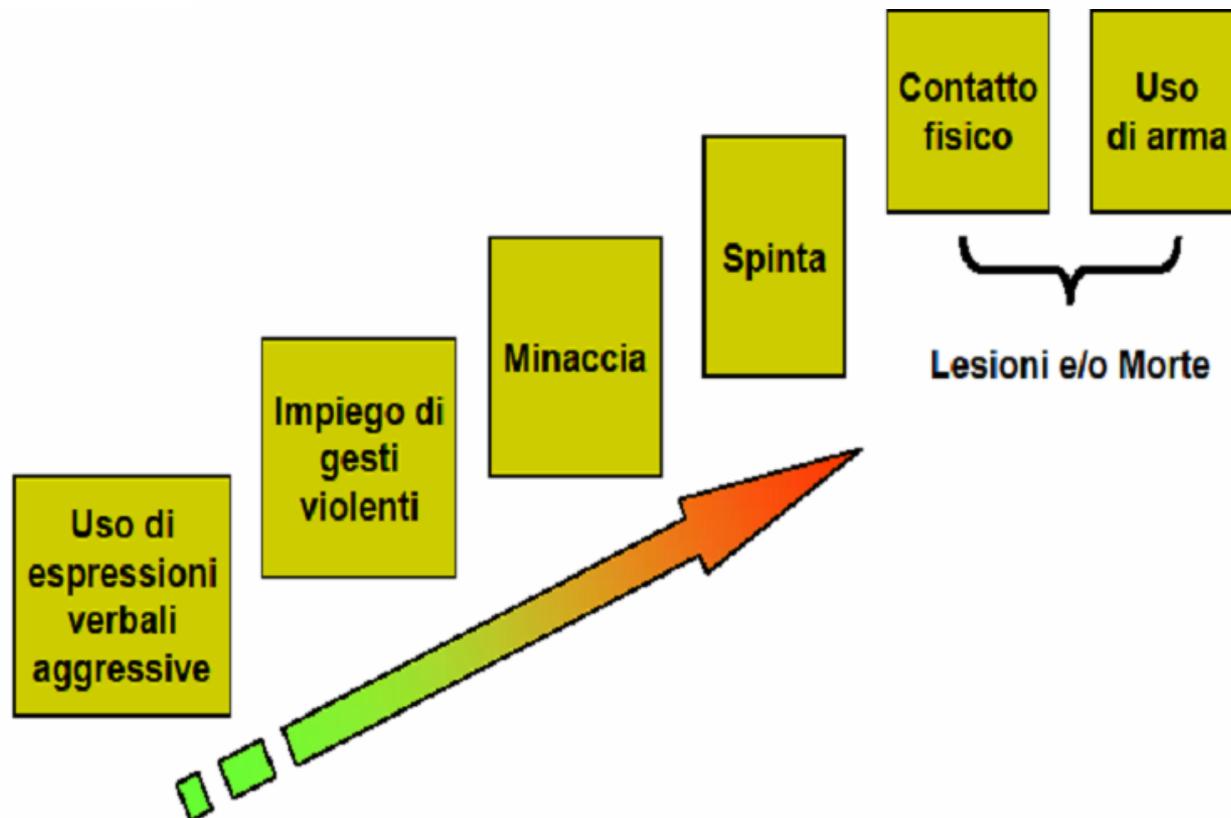
Definizione ed implementazione di misure di prevenzione e controllo

- **Misure organizzative**
7. Prevedere possibilità di evacuazione di emergenza
 8. Per aree a maggior rischio prevedere presenza doppio operatore
 9. Sensibilizzare il personale ad utilizzare abbigliamento idoneo
 10. Protezione identità del personale delle aree a rischio
 11. Registrare tutti i dati relativi ad atti di violenza per meglio definire la prevenzione

Definizione ed implementazione di misure di prevenzione e controllo

- **Gestione degli episodi di violenza**
 1. **Raccolta dati e registrazione evento**
 2. **Trattamento lesioni fisiche se presenti**
 3. **Trattamento e sostegno per il trauma psicologico a breve e lungo termine**
 4. **Valutazione delle ricadute psicologiche in relazione al lavoro e alle relazioni**

Aggressione: se la riconosci la eviti



Tecniche per disinnescare una situazione violenta

Fase di difesa

- Evitare discussioni o impedire preventivamente azioni violente.
- Mettersi tra il potenziale aggressore e l'uscita.
- Evitare un linguaggio del corpo minaccioso (per es. non rimanere con le braccia conserte...).
- Rimanere calmi, non fare movimenti bruschi e rimanere al di fuori del limite di azione della persona.
- Condurre la persona fuori dalla sala d'attesa o dall'ambulatorio cercando di offrire delle soluzioni semplici utilizzando un tono di voce calmo
- Cercare aiuto.

Ricapitolando...

Le misure di prevenzione generali dovranno contemplare i seguenti interventi:

- Applicare, comunicare, diffondere una politica di “Tolleranza zero” rispetto alle aggressioni;
- Incoraggiare il personale a comunicare ogni forma di violenza subita sia all’Azienda sia alle Autorità;
- Facilitare il coordinamento con le Forze dell’Ordine e con la sicurezza interna;
- Eseguire, ove necessario, interventi di manutenzione sulle strutture e sugli impianti al fine di migliorarne le condizioni di sicurezza;
- Rendere i luoghi di attesa più confortevoli, migliorando l’informazione e l’accoglienza;
- Avvertire l’utenza, che non verranno tollerati comportamenti aggressivi contro il personale e che qualunque atto vandalico contro le strutture, non sarà accettato ed i responsabili verranno denunciati all’autorità giudiziaria.

Strategie per la riduzione degli episodi di violenza

- Limitare l'affollamento di persone estranee nei locali dove si effettua il trattamento.
- Se c'è una persona di fiducia del paziente, può essere autorizzata a restare nella sala di trattamento.

Suggerimenti

- Non divulgare informazioni personali (degli operatori).
- Lasciarsi sempre un accesso libero per uscire.
- Le forbici o altre lame (tagliacarte ecc..), oggetti pesanti (fermacarte ecc..) possono essere usati come arma.

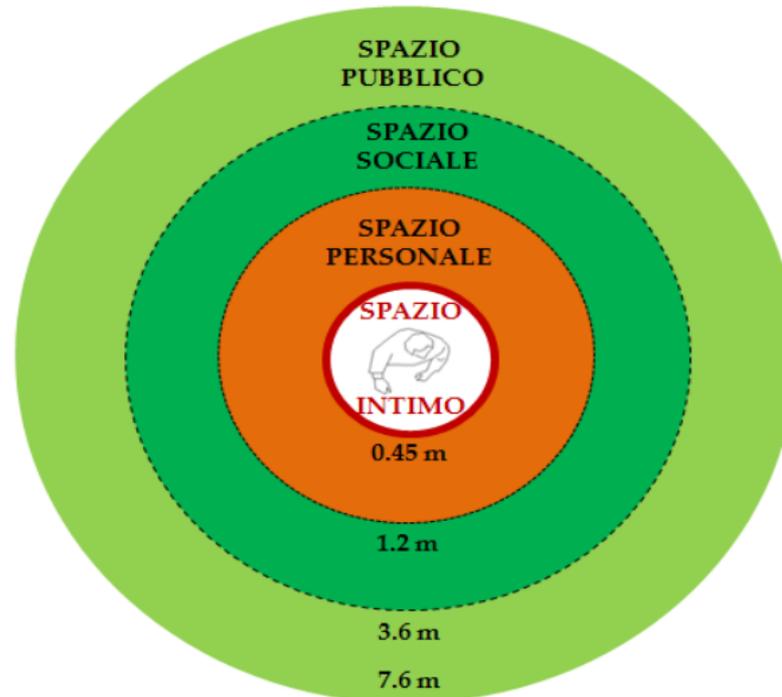
Essere consapevoli della propria posizione in relazione a quella del potenziale aggressore

Mantenere la distanza di sicurezza

Nella interlocuzione con i pazienti è opportuno rispettare una distanza di sicurezza (quanto meno non inferiore alla lunghezza del braccio dalla persona). Tale distanza è quella indicata come “spazio sociale” che, oltre a non consentire un contatto fisico, evita di sollecitare ulteriormente l’aggressività del soggetto entrando in quel territorio privato definito “spazio intimo”.

Nei rapporti interpersonali, la distanza tra le persone è correlata con la distanza fisica. Nello specifico sono definite e misurate quattro "zone" interpersonali:

- la distanza intima (0-45 cm);
- la distanza personale (45-120 cm) per l'interazione tra amici;
- la distanza sociale (1,2-3,5 metri) per la comunicazione tra conoscenti o il rapporto insegnante-allievo;
- la distanza pubblica (oltre i 3,5 metri) per le pubbliche relazioni.



Non lasciare a portata di mano oggetti potenzialmente pericolosi



Togliere qualsiasi oggetto che possa favorire lo strangolamento

- cravatte
- stetoscopi
- gioielli
- cartellino o chiavi appese al collo



Tolleranza zero

Cartello informativo multilingua da distribuire e/o affiggere nelle strutture

STOP ALLA VIOLENZA

AGGREDIRE LA MALATTIA NON L'OPERATORE SANITARIO



ATTENZIONE!

Offendere o aggredire verbalmente o fisicamente gli operatori di questa struttura È UN REATO.
Qualsiasi atto di violenza non sarà tollerato e verrà prontamente segnalato all'autorità giudiziaria.



ATTENTION!

Offenser ou attaquer verbalement ou physiquement les opérateurs de cette structure EST UN CRIME.
Tout acte de violence ne sera pas toléré et sera rapidement signalé à l'autorité judiciaire.



ATTENTION!

To offend or verbally or physically attack the operators of this workplace IS A CRIME.
Any act of violence will not be tolerated and will be promptly reported to the judicial authority.



ACHTUNG!

ES IST EIN VERBRECHEN die Betreiber dieses Gebäudes zu beleidigen oder verbal oder physisch anzugreifen. Keine Gewalttat wird toleriert und unverzüglich der Justizbehörde gemeldet.



ATENCIÓN!

Ofender o atacar verbal o físicamente a los operadores de esta estructura ES UN DELITO.
No se tolerará ningún acto de violencia y se informará de inmediato a la autoridad judicial.



KUJDES!

Te ofendosh ose sulmoh verbalisht ose fizikisht operatorët e kësaj strukture ESHTË KRIM.
Çdo akt i dhunshëm nuk do tolerohet dhe do të raportohet autoriteteve gjyqësore.



ATENȚIE!

Jignirile ori atacurile verbale sau fizice adresate operatorilor acestei unitati SUNT CONSIDERATE INFRACTIUNI.
Si orice act de violenta nu va fi tolerat si va fi raportat imediat autoritatilor judiciare



ВНИМАНИЕ!

Оскорбления, а также словесное и физическое нападение на сотрудников этой структуры ЯВЛЯЮТСЯ ПРЕСТУПЛЕНИЕМ.
Любое проявление насилия не будет допускаться и дело немедленно передаётся в судебные органы.



UWAGA!

Obrazanie werbalne, zniewazanie, lub atakowanie fizyczne operatorow tej struktury JEST PRZESTĘPSTWEM.
wszelkie akty przemocy nie beda tolerowane i zostana niezwlocznie zgloszone odpowiednim organom wymiaru sprawiedliwosci.



ATENÇÃO!

Ofender ou agredir verbalmente ou fisicamente os operadores dessa estrutura É CRIME.
Qualquer ato de violência não será tolerado e será imediatamente comunicado à autoridade judicial.



تنبيه هام

الإساءة أو الهجوم اللفظي أو البدني للعاملين في هذه المؤسسة يعتبر جرم قانوني.
إن يتم التسامح مع أي عمل من أعمال العنف مهما كان وسبب الإبلاغ عنه على الفور ومباشرة إلى السلطة القضائية



注意

得罪 或 攻击口头或物理 该卫生工作者的此结构这是 犯罪
每法案的暴力不将被容忍和 将容易报道权威司法



SALUTE LAZIO
SISTEMA SANITARIO REGIONALE



REGIONE LAZIO

Cartellonistica

- Comunicare e diffondere una politica di “Tolleranza zero” rispetto alle aggressioni
- Avvertire l’utenza che non verranno tollerati comportamenti aggressivi contro il personale e che qualunque atto vandalico contro le strutture, non sarà accettato ed i responsabili verranno denunciati all'autorità giudiziaria.



Non imitare questo esempio !!!

Tutti gli operatori indossano lo stetoscopio intorno al collo !



**Legge
n 113 del
14 agosto 2020
(GU n.224
del 9-9-2020)**

**LEGGE 14 agosto 2020, n. 113
Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni
(20G00131)**

(GU n.224 del 9-9-2020)



LEGGE 14 agosto 2020, n. 113

Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni
(20G00131)

(GU n.224 del 9-9-2020)

Vigente al: 24-9-2020

La Camera dei deputati ed il Senato della Repubblica hanno

approvato;

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Promulga

la seguente legge:

Art. 1

Ambito di applicazione

1. Ai fini della presente legge si intendono quali professioni sanitarie quelle individuate dagli articoli 4 e da 6 a 9 della legge 11 gennaio 2018, n. 3, e quali professioni socio-sanitarie quelle individuate dall'articolo 5 della medesima legge n. 3 del 2018...

Misure introdotte dalla nuova legge

Parte delle richieste degli operatori hanno trovato ascolto:

- Pene più severe per gli aggressori, fino a 16 anni di reclusione e sanzioni fino a 5000 euro
- Aggravante della pena per le lesioni gravi e gravissime procurate agli operatori sanitari nell'esercizio delle loro funzioni
- Procedibilità d'ufficio per i reati di percosse e lesioni quando ricorre l'aggravante di aver agito a danno degli operatori nell'esercizio delle funzioni
- Non è stato riconosciuto lo status di pubblico ufficiale agli operatori in servizio
- Non c'è l'obbligo per le Aziende di costituirsi parte civile nei confronti dell'aggressore



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

Autori del documento:

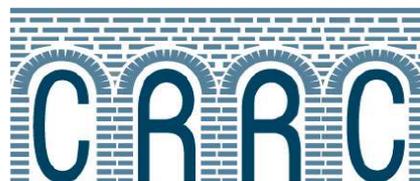
Giuseppe Sabatelli¹; Anna Santa Guzzo¹; Maurizio Musolino¹; Antonio Silvestri¹; Luca Casertano²; Alessandro Feola³; Luigi Tonino Marsella³; Giovanna Parmigiani⁴; Angelo Sacco⁵; Michele Treglia³.

Revisione del documento a cura di:

Giuseppe Sabatelli¹; Michele Treglia³; Giuseppe Vetrugno¹.

¹Centro Regionale Rischio Clinico Lazio; ²Area Programmazione Rete Ospedaliera e Risk Management Regione Lazio; ³Dipartimento di Biomedicina e Prevenzione - Sezione di Medicina Legale, Sicurezza Sociale e Tossicologia Forense, Università degli studi di Roma "Tor Vergata"; ⁴Medico Psichiatra; ⁵Medico del Lavoro.

Revisione del 6 settembre 2021



CENTRO REGIONALE
RISCHIO CLINICO

A seguito della pubblicazione della legge 113/2020 la Regione Lazio ha prodotto, nel settembre 2021, un documento di indirizzo per la prevenzione degli atti di violenza

Obiettivi del documento

Il documento ha lo scopo di fornire alle strutture sanitarie indicazioni e strumenti per migliorare la sicurezza dei propri operatori attraverso interventi strutturati e organizzati che consentano di:

- Elaborare un Programma di Prevenzione degli atti di Violenza da inserire come capitolo monografico nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR);
- Programmare e implementare interventi preventivi e protettivi che consentano la riduzione del rischio di atti di violenza a danno degli operatori sanitari;
- Diffondere una politica di tolleranza zero verso qualsiasi atto di violenza (fisica e/o verbale) e assicurarsi che operatori, pazienti, visitatori siano a conoscenza di tale politica;
- Aumentare le competenze e la sensibilità degli operatori per valutare, prevenire e gestire tali eventi;
- Incoraggiare il personale a segnalare gli episodi subiti;
- Supportare le vittime di tali episodi con adeguata assistenza legale e psicologica



Grazie per l'attenzione!

...