

Violenza nei confronti degli operatori sanitari

Il fenomeno a livello nazionale e l'esperienza nella Regione Emilia Romagna

WHO

La violenza sul luogo di lavoro è ormai universalmente riconosciuta come un importante problema di salute pubblica nel mondo

La prevenzione della violenza sugli operatori sanitari

Fenomeno in forte crescita negli ultimi anni

Su di esso incidono elementi di contesto e fattori sociali

Manca un monitoraggio preciso e puntuale del fenomeno

Il problema è stato spesso affrontato con interventi troppo settoriali e frammentati

Incidono sulla percezione di sicurezza e senso di tutela dei professionisti durante la propria attività

DEFINIZIONE

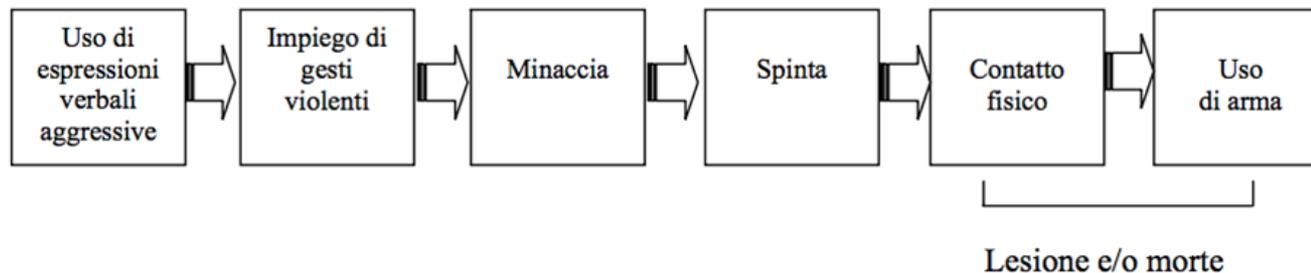
Secondo l'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro (*Eu-Osha, "Violenza e molestie sul luogo di lavoro: un quadro europeo", 2011*), la violenza esterna sul posto di lavoro comprende:

- insulti-comportamenti incivili;
- minacce;
- forme di aggressione fisica o psicologica tali da mettere a repentaglio la *salute, la sicurezza o il benessere dell'individuo*;

Il National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH, 2002) definisce la violenza nel posto di lavoro come **“ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro”**.

La prevenzione della violenza sugli operatori sanitari

Il comportamento violento avviene spesso secondo una progressione che, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, arriva fino a gesti estremi quali l'omicidio. La conoscenza di tale progressione può consentire al personale di comprendere quanto accade ed interrompere il corso degli eventi.



La prevenzione della violenza sugli operatori sanitari

Circa 85% delle aggressioni è commesso dagli stessi pazienti di cui il 25% di essi risulta essere affetto da disturbi psichici e circa il 6% è sotto l'influsso di droghe/alcool

Documentazione /Normativa di riferimento (1)

Raccomandazione Ministero della Salute n. 8: Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari, novembre 2007;

Raccomandazione per la prevenzione della violenza a danno degli operatori sanitari, Regione Emilia-Romagna, 2010

D.M. 11 dicembre 2009 Istituzione del Sistema Informativo per il Monitoraggio degli Errori in Sanità “SIMES”;

D. Lgs 81/2008 “Testo Unico” sulla sicurezza sul lavoro e s.m.i.

Accordo Quadro Europeo sulle molestie e sulla violenza sul luogo di lavoro, 2007

Violenza e molestie sul luogo di lavoro: un quadro europeo, Eu-Osha - 2011

Linee di indirizzo per la elaborazione del piano-programma per la sicurezza delle cure e la gestione del rischio nelle organizzazioni sanitarie della Regione Emilia-Romagna – Marzo 2016

Documentazione /Normativa di riferimento (2)

Legge 8 marzo 2017, n. 24. Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, e in materia di responsabilit  professionale degli esercenti le professioni sanitarie.

DGR 919 18/06/2018. Linee di programmazione e di finanziamento delle aziende e degli enti del servizio sanitario regionale per l'anno 2018. Capitolo 1.4 Tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nelle strutture sanitarie.

Regione Emilia-Romagna. DGR 1036 2018 e Determinazione Num. 16850 del 19/10/2018. Ridefinizione delle funzioni dell'osservatorio regionale per la sicurezza delle cure e costituzione del nucleo operativo.

Guida per la stesura del Piano Prevenzione Violenza a danno degli operatori sanitari (PREVIOS) – Settembre 2018

[Linee di indirizzo per la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari e socio sanitari RER – Febbraio 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.](#)

Progetto Segnal -ER 2020-2023 (creazione di data base RER e di scheda di segnalazione specifica informatizzata per atti di violenza)

Decreto 13 gennaio 2022: Istituzione dell'osservatorio nazionale sulla sicurezza degli esercenti le professioni sanitarie e socio sanitarie (con partecipazione della RER)

Terzo report Regionale sulle fonti informative per la sicurezza delle cure dicembre 2021

Costituzione osservatorio ai sensi della Legge n. 113 del 2020

decreto interministeriale del 13 gennaio 2022 / decreto 17 febbraio 2022

All'ONSEPS sono attribuiti i seguenti compiti:

- a) monitorare gli episodi di violenza commessi ai danni degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni;
- b) monitorare gli eventi sentinella che possano dar luogo a fatti commessi con violenza o minaccia ai danni degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni;
- c) promuovere studi e analisi per la formulazione di proposte e misure idonee a ridurre i fattori di rischio negli ambienti più esposti;
- d) monitorare l'attuazione delle misure di prevenzione e protezione a garanzia dei livelli di sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, anche promuovendo l'utilizzo di strumenti di videosorveglianza;
- e) promuovere la diffusione delle buone prassi in materia di sicurezza degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie, anche nella forma del lavoro in equipe;
- f) promuovere lo svolgimento di corsi di formazione per il personale medico e sanitario, finalizzati alla prevenzione e alla gestione delle situazioni di conflitto nonché a migliorare la qualità della comunicazione con gli utenti”

Infortuni e Segnalazioni

INFORTUNI

Utilizzo della variabile (deviazione) **ESAW - European Statistics for Accidents at Work** (Codice che identifica la modalità di accadimento): 83 - Violenza, aggressione, minaccia - proveniente da persone esterne all'impresa verso le vittime nel quadro della loro funzione (rapina in banca, aggressione ad autisti di autobus, ecc.) e 82 - Violenza, aggressione, minaccia - tra dipendenti dell'impresa; **anni di riferimento 2010-2021**

SEGNALAZIONI

Tramite **scheda di segnalazione specifica** per rilevare le **aggressioni verbali, fisiche e contro la proprietà** **anni di riferimento 2017-2021** nelle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna. Le aggressioni fisiche sono state ulteriormente analizzate anche in relazione agli esiti: nessun esito/danno, esito da minore a moderato e da significativo a severo, corrispondenti a diversi livelli dell'incident reporting

NB: la scheda di segnalazione è attualmente cartacea, in via di attivazione scheda informatizzata regionale (Segnal-ER)

Infortuni con modalità Esaw “violenza, aggressione”: dati relativi alle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna, negli anni 2010-2021 (infortuni TOTALI riconosciuti - *dati INAIL*)

Struttura	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Totale
01 AUSL Piacenza	1	3	4	2	3		5	2	2			22
02 AUSL Parma	4		5	8	3	6	5	4	11		5	51
03 AUSL Reggio Emilia	4	6	6	4	8	4	2	2	1	2	3	42
04 AUSL Modena	3	5	3	4	1	3	3	7	8	6		43
05 AUSL Bologna	17	15	20	11	7	7	6	9	6	1	8	107
06 AUSL Imola	1	2	2	2		2	4	5	1	2	1	22
07 AUSL Ferrara	3	4	2	1	1	2		1	3	3	2	22
08 AUSL Romagna				23	38	20	25	23	19	19	20	187
09 AOU Parma	5	5	3	4	7	2	3	3	7	7	6	52
10 AOU Modena	1	1	1		1		2	2	1	1	1	11
11 AOU Bologna	4	3	8	1		5	1	4	2	1	1	30
12 AOU Ferrara	2		1	2				1		1	2	9
13 Istituto Ortopedico Rizzoli	1		1									2
14 IRST Meldola												
15 Ospedale Sassuolo							2					2
16 Montecatone Rehabilitation Institute												
Totale	46	44	56	62	69	51	58	63	61	43	49	602

Infortuni con modalità Esaw “violenza, aggressione”: eventi relativi alle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna, negli anni 2010-2021, per durata

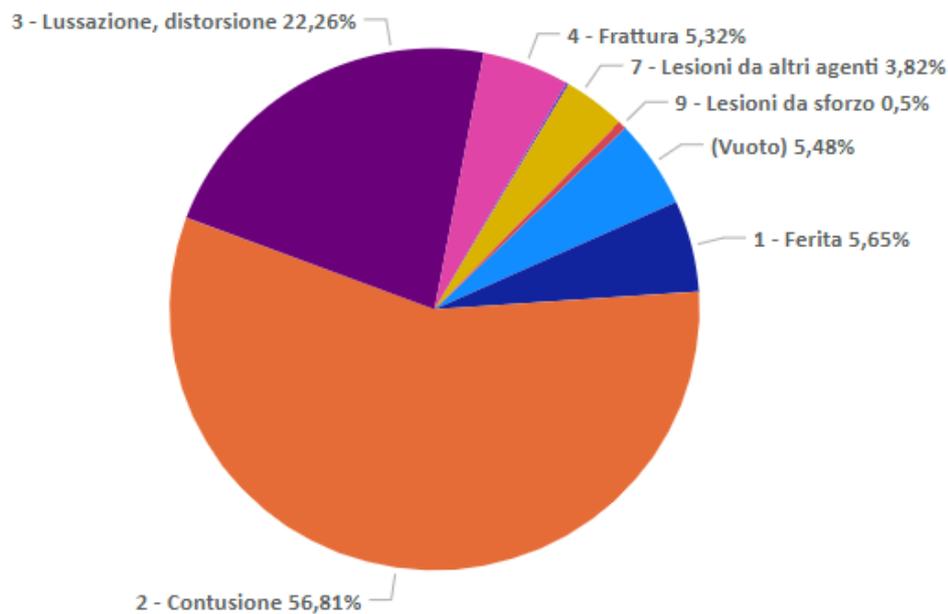
Classi giornate assenza	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Totale	%
da 01 a 07	18	16	15	23	20	15	22	31	13	19	15	207	34,39%
da 08 a 30	18	24	31	26	31	20	17	21	36	15	20	259	43,02%
da 31 a 40	4	1	1	5	3	2	3	1	3	3	1	27	4,49%
Più di 40	4	2	7	5	10	12	13	9	7	3	11	83	13,79%
Sconosciuto	2	1	2	3	5	2	3	1	2	3	2	26	4,32%
Totale	46	44	56	62	69	51	58	63	61	43	49	602	100,00%

Tasso degli infortuni con modalità Esaw “violenza, aggressione” per 1000 addetti: eventi relativi alle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna, negli anni 2010-2021

Struttura	Riconosciuti	Addetti	Tasso aggressioni
01 AUSL Piacenza	22	4.696	4,7
02 AUSL Parma	51	3.623	14,1
03 AUSL Reggio Emilia	42	8.696	4,8
04 AUSL Modena	43	7.920	5,4
05 AUSL Bologna	107	11.052	9,7
06 AUSL Imola	22	2.198	10,0
07 AUSL Ferrara	22	3.589	6,1
08 AUSL Romagna	187	23.262	8,0
09 AOU Parma	52	5.674	9,2
10 AOU Modena	11	3.915	2,8
11 AOU Bologna	30	6.816	4,4
12 AOU Ferrara	9	3.517	2,6
13 Istituto Ortopedico Rizzoli	2	1.757	1,1
14 IRST Meldola		528	
15 Ospedale Sassuolo	2	628	3,2
16 Montecatone Rehabilitation Institute		508	
Totale	602	88.380	6,8

Infortuni con modalità Esaw “violenza, aggressione”: eventi relativi alle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna, negli anni 2010-2021

Natura della lesione.



Aggressioni fisiche 2017 - 2023

Azienda	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023 (10 mesi)	TOTALE
AUSL Piacenza	18	14	23	2	22	103	62	244
AUSL Parma	24	19	16	4	27	56	51	197
AUSL Reggio Emilia	22	21	22	38	54	63	95	315
AUSL Modena	9	22	68	39	30	43	41	252
AUSL Bologna	79	52	56	47	74	63	61	432
AUSL Imola	36	43	36	16	24	14	21	190
AUSL Ferrara	7	32	34	8	8	15	38	142
AUSL Romagna	21	20	35	9	11	141	132	369
AOU Parma	5	6	6	3	15	24	18	77
AOU Modena	3	4	13	34	33	69	32	188
IRCCS S. Orsola	3	3	2	7	10	5	12	42
AOU Ferrara	5	4	5	3	0	9	7	33
Istituto Ortopedico Rizzoli	0	0	0	0	0	2	0	2
Ospedale di Sassuolo	-	-	0	0	0	1	2	3
Montecatone Rehabilitation Institute	-	-	0	0	0	0	0	0
I.R.S.T Meldola				-	0	0	0	0
TOTALE ANNO	232	240	316	210	308	608	572	1914

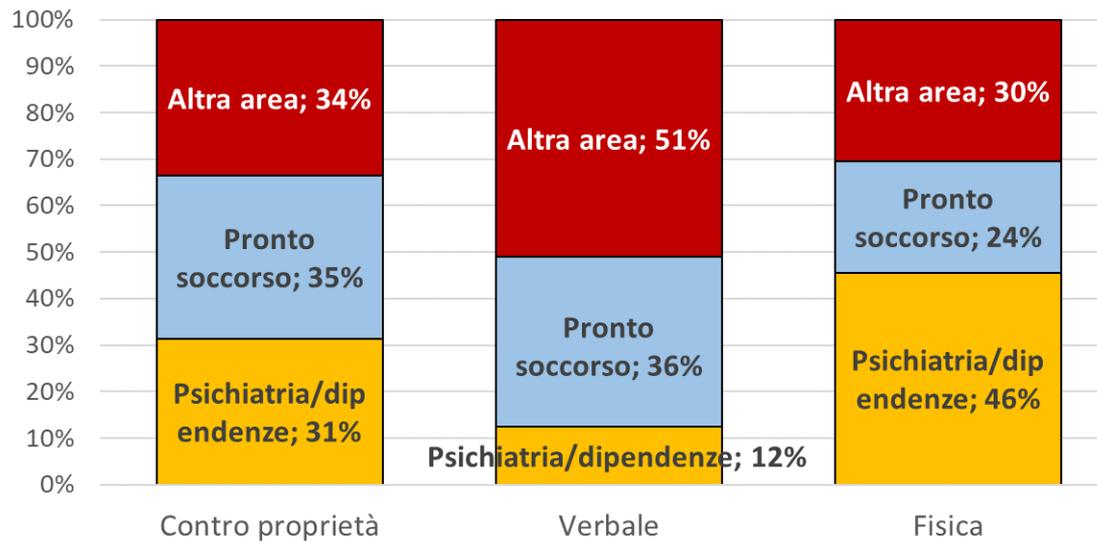
Aggressioni verbali per Azienda (2017-2023).

Fonte: Incident reporting – scheda violenza a danno di operatore

Azienda	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023 (10 mesi)	TOTALE
AUSL Piacenza	10	17	20	5	12	21	30	115
AUSL Parma	14	42	24	22	16	39	67	224
AUSL Reggio Emilia	49	75	78	71	94	142	230	739
AUSL Modena	9	13	60	63	59	149	145	498
AUSL Bologna	200	185	136	176	231	250	272	1450
AUSL Imola	13	15	40	46	67	91	74	346
AUSL Ferrara	13	43	58	17	14	28	65	238
AUSL Romagna	43	186	318	199	202	281	273	1502
AOU Parma	0	3	19	11	98	97	51	279
AOU Modena	2	19	105	109	108	126	149	618
IRCCS S. Orsola	5	7	38	29	38	33	59	209
AOU Ferrara	0	4	14	29	12	30	42	131
Istituto Ortopedico Rizzoli	4	3	6	5	12	6	14	50
Ospedale di Sassuolo	-	-	8	8	5	16	13	50
Montecatone Rehabilitation Institute	-	-	31	8	7	8	19	73
I.R.S.T Meldola				38	14	4	6	62
TOTALE ANNO	362	612	955	836	989	1321	1509	6584

Per tipologia e area 2022

Fonte: Incident reporting – scheda violenza a danno di operatore



Segnal-ER

Applicativo regionale che ha come obiettivo di consentire la gestione delle informazioni sistemiche, funzionali al governo del tema sicurezza delle cure a livello Aziendale e Regionale.

La scheda di Segnalazione atto di Violenza : come funziona

Generalmente sono gestiti 4 livelli:

Liv.1: Tutti gli Operatori sanitari, possono inserire la segnalazione

Liv.2: Responsabili che validano la segnalazione, integrano o chiedono integrazioni se necessario.

Liv.3: Referente aziendale che effettua verifica e supervisione, può essere il RM o ruolo specifico in base alle schede, e invia la segnalazione al livello regionale.

Liv.4: Livello Regionale al quale viene consentita la visualizzazione delle informazioni con esclusione di quanto definito «sensibile».

SINTESI DELLE AZIONI MESSE IN CAMPO DALLA REGIONE EMILIA ROMAGNA

Azioni più diffusamente già attuate dalle Aziende Sanitarie sulla base della specificità della valutazione del rischio da aggressioni

- **Formazione operatori** sulla prevenzione degli episodi di violenza (principalmente per PS, 118, Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche, Pediatria, Assistenza Domiciliare, Guardia medica, front office)
- **Revisione dei layout** e delle sale di attesa in alcuni PS e altre strutture come Case della Salute.
- Installazione di **sistemi di allarme a pulsante** o a chiamata (principalmente PS, Diagnosi e Cura DSM e SERT)
- Installazione di sistemi di sicurezza (videocitofoni, barriere alle finestre, ecc. nei punti di Continuità Assistenziale)
- Installazione di sistemi per il controllo degli accessi in alcune strutture e/o reparti
- **Potenziamento dell'illuminazione nelle aree esterne**
- **Potenziamento dei sistemi di videosorveglianza**
- **Potenziamento e revisione del servizio di Guardia Giurata**
- **Miglioramento dell'accoglienza nelle sale di attesa PS** tramite l'utilizzo di Associazioni Volontariato o con progetti specifici
- Istituzione della funzione di supporto psicologico qualora fosse necessario per gli operatori vittime di violenza in alcune Aziende Sanitarie
- Progetti di comunicazione mirati ai cittadini sul tema specifico in alcune Aziende Sanitarie

AZIONI DI PREVENZIONE RER

- **INSERIMENTO DELLA TEMATICA NEL PIANO REGIONALE DELLA PREVENZIONE 2021 – 2025 APPROVATO CON DGR N. 2144 DEL 20 DICEMBRE 2021**
- **INSERIMENTO DI UN MODULO NEL CORSO DI FORMAZIONE PER NEOASSUNTI REALIZZATO AI SENSI DEL D.LGS 81/08**
- **IN PREPARAZIONE UN CORSO IN FAD SPECIFICO DI 4 ORE PER TUTTI GLI OPERATORI DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE**
- **CONTRIBUITO A FINANZIARE LE AZIONI DI PREVENZIONE DELLE AGGRESSIONI E IL SUPPORTO PSICOLOGICO CON UNA DGR DEL SETTORE PREVENZIONE COLLETTIVA E SANITA' PUBBLICA DELLA REGIONE**
- **COLLABORAZIONE TRA SETTORI REGIONALI FINALIZZATA ALLA GESTIONE DELLA SICUREZZA DEGLI OPERATORI SANITARI E AL SOSEGNO PSICOLOGICO IN CASO DI AGGRESSIONE NELL'OTTICA DI UNA UTILE SINERGIA REGIONALE COMPLESSIVA FINALIZZATA AD AFFRONTARE LA TEMATICA**
- **AGGIORNAMENTO DELLE LINEE DI INDIRIZZO PER LA PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI SANITARI E SOCIO-SANITARI**
- **COMPLETAMENTO DELL'ADOZIONE DELLA SCHEDA DI SEGNALAZIONE INFORMATIZZATA PRESENTE NEL SISTEMA SEGNAL-ER PER UNA MIGLIORE CONOSENZA DEL FENOMENO**