

La gestione e la prevenzione della violenza a carico degli operatori :

...Aggressioni e Conflitti

*Luciano Strizzolo
PS – Med. Urg. Palmanova*

3 temi sovrapposti

Viene definita **violenza** nel posto di lavoro ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro.

NIOSH (National Institute of Occupational Safety and Health)

Violenza

Si definisce **comportamento aggressivo** qualsiasi comportamento di un individuo diretto a provocare danno ad un altro individuo.

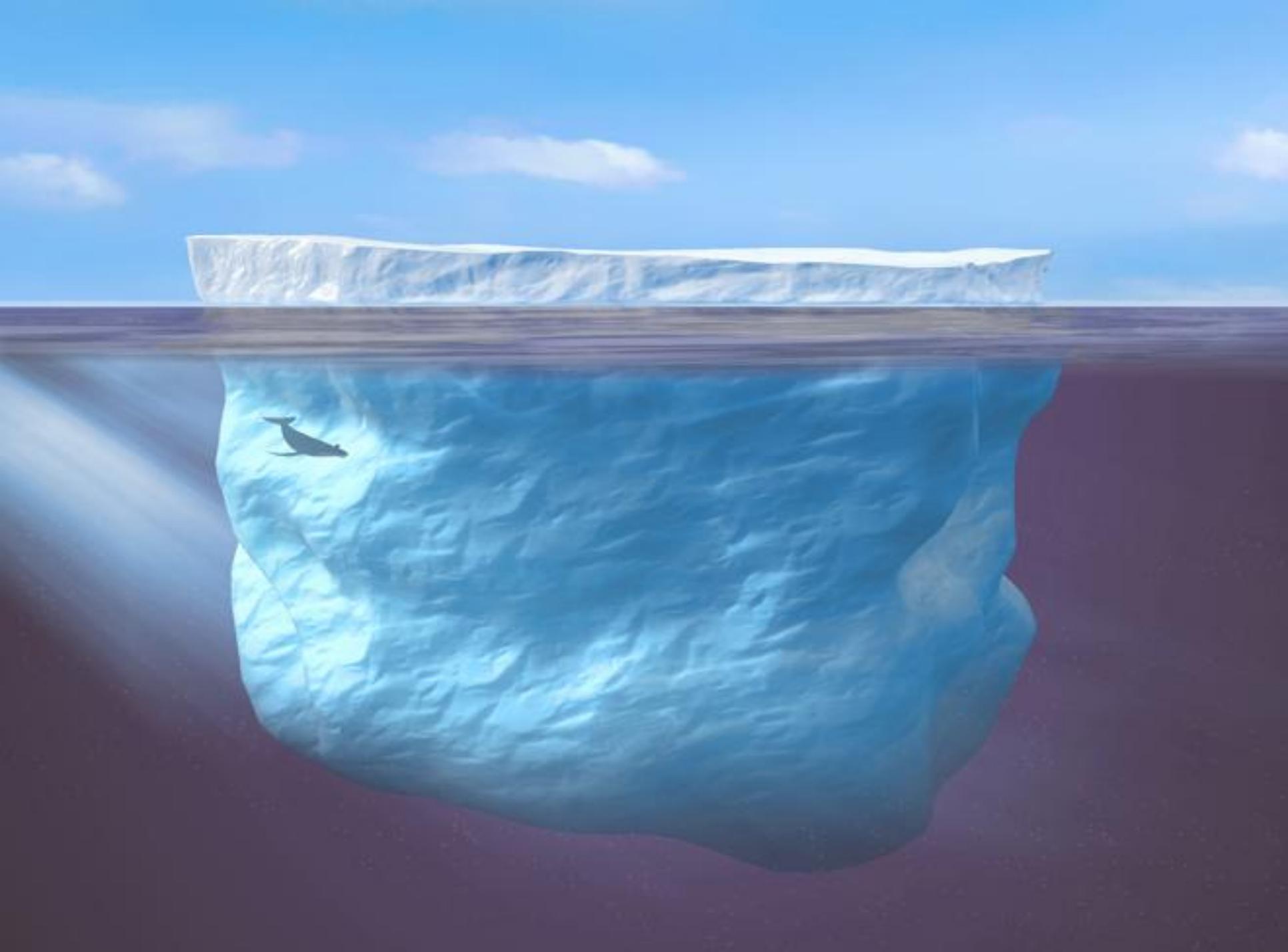
A. Bandura

Aggressività

Conflitto

Un **conflitto** interpersonale è una situazione in cui due o più agenti frustrano o offendono ciascuno l'altro allo stesso tempo attraverso pensieri, sentimenti, valutazioni o approcci incompatibili o contraddittori.

F. Glasl





Violenza e aggressioni in pronto soccorso – Contesto Internazionale

- La letteratura internazionale mette in luce come gli operatori di **PS** siano gli operatori sanitari **più esposti** ad atti di violenza nel corso dell'attività lavorativa
- Dimensioni preoccupanti del fenomeno seppur i dati siano sottostimati a causa della **scarsa propensione all'incident reporting**

REGNO UNITO

- 1999: Aggressioni in PS costituiscono il 50% delle aggressioni totali.
- 2004 percentuale calata al 30%. Di questi casi, il 68% è rappresentato da aggressioni di tipo verbale e il 32% da violenza fisica

USA

- Studio 2010: Campione di 3465 infermieri di PS riporta che nei 3 anni precedenti
 - 20% riporta di essere stato vittima di abusi verbali per più di 200 volte
 - 25% riporta di essere stato vittima di violenza fisica per più di 20 volte



Violenza e aggressioni in pronto soccorso – Contesto Nazionale

- **Becattini et al. (2007)** – Studio su 15 strutture di PS in 14 regioni italiane
 - 90% degli intervistati riferiscono di essere stati aggrediti **verbalmente**
 - 95% degli intervistati riferiscono di essere stati testimoni di aggressioni verbali a colleghi
 - 35% degli intervistati riferiscono di essere stati vittime di **violenza fisica**
 - Di questi il 31% ha avuto bisogno di **cure mediche** a seguito della violenza
 - 52% degli intervistati riferiscono di essere stati testimoni di aggressioni fisiche

Fonte: **IPASVI** *Violenza e aggressioni in Pronto Soccorso: revisione della letteratura*

- **Dati INAIL-ISPEL**
 - 2000-2002: 135 infortuni in strutture sanitarie dovute a colpi ad operatori
 - 2003-2006: 110 infortuni in cui la vittima ha subito violenza, aggressioni o minacce
 - 2005-2009: 10 segnalazioni per atti di violenza a danno di operatori

Fonte: **ASS n.5** *Protocollo aziendale per la prevenzione della violenza a danno degli operatori*

Violenza e aggressioni – Contesto Aziendale – denunce INAIL

- **Infortuni da aggressione** che non hanno comportato giorni di assenza
 - 2010: **10** (di cui 2 in PS)
 - 2011: **7** (di cui 5 in PS)
 - 2012: **8** (di cui 1 in PS)
- **Infortuni da aggressione** che hanno comportato giorni di assenza
 - 2010: **3** (71 giornate di assenza)
 - 2011: **3** (14 giornate di assenza)
 - 2012: **2** (9 giornate di assenza)
 - 2013: **2** (6 giornate di assenza)
- Strutture considerate a rischio rispetto ai dati raccolti:
 - **CSM (specie in corso di TSO)**
 - **Pronto Soccorso**
 - **Degenze di Medicina e RSA**
 - **Servizi di cassa (CUP)**

Segnalazioni mediante **incident reporting**
 aggressioni verbali fisiche 2012-2013

Anno	N° segnalazioni di aggressioni totali		N° incident reporting annuali	% segnalazioni di aggressioni su totale incident rep. annuale
	1°sem	2°sem		
2012	13 (5 fisiche)	14 (4 fisiche)	297	9
2013	16 (6 fisiche)		151	10,6

Segnalazioni mediante **incident reporting**
aggressioni verbali fisiche 2012-2013

SOA	2012 (12 mesi)	2013 (6 mesi)
H Palmanova	10 (di cui 6 in PS)	5 (di cui 2 in PS)
H Latisana	8 (di cui 2 in PS)	3 (di cui 2 in PS)
Dist. Est	9	6
Dist. Ovest	0	2



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.

**PROTOCOLLO AZIENDALE
PER LA PREVENZIONE DELLA VIOLENZA
A DANNO DEGLI OPERATORI**

in ottemperanza a quanto previsto dal documento "Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari" Raccomandazione n. 8 (Novembre 2007) del Ministero della Salute

Gruppo di lavoro:

Coordinatore: Roberto Brisotto (chimico, Responsabile S.P.P.A.)

Cristine De Marchi (ass. sanitario, SPPA)

Romina Perossa (medico, SOC Programmazione Controllo Comunicazione Qualità)

Paola Zanus (medico, SOC C.S.M. di Palmanova)

Federico Silvestri (medico, SOC Medicina Generale, Latisana)

Antonietta Guerra (Infermiere, SOC Medicina Generale, Palmanova)

Michela Codarini (medico, SOS Medicina Legale)

Marta Pordenon (infermiere, Distretto Sanitario Est)

Daniela Anastasia (infermiere, Distretto Sanitario Ovest)

Ilia martellini (psicologa, SOS Area Materno Infantile Territoriale)

Giuliano Nardini (medico competente ASS5)

Sergio Petiziol (rappresentante RSL)

PRIMA EDIZIONE, AGOSTO 2011

**PROTOCOLLO OPERATIVO
PER LA PREVENZIONE DELLA VIOLENZA
SUGLI OPERATORI IN RSA/HOSPICE
E LA GESTIONE ASSISTENZIALE
DEL PAZIENTE AGITATO**

Gruppo di lavoro:

Paola Michelin (Infermiere coordinatore S.O.S. R.S.A./Hospice "Bruna Panegos" di Palmanova)

Marta Pordenon (Infermiere Referente S.O.A. Distretto Sanitario Est)

Causser Alessia (Infermiere S.O.S. R.S.A./Hospice "Bruna Panegos" di Palmanova)

De Santa Francesca (Infermiere S.O.S. R.S.A./Hospice "Bruna Panegos" di Palmanova)

Montanari Emanuela (Infermiere S.O.S. R.S.A./Hospice "Bruna Panegos" di Palmanova)

Buttus Valentina (OSS RSA/Hospice S.O.S. R.S.A./Hospice "Bruna Panegos" di Palmanova)

Markocic Marjan (OSS RSA/Hospice S.O.S. R.S.A./Hospice "Bruna Panegos" di Palmanova)

Documento validato da:

Zanus Michiei Paola (Dirigente Responsabile S.O.C. C.S.M.Palmanova)

La Ferla Filadelfo (Dirigente Responsabile S.O.S. R.S.A./Hospice "Bruna Panegos" di Palmanova)

**Prima edizione aprile 2013
Revisione successiva prevista nel 2016**

Regione Autonoma Friuli - Venezia Giulia

AZIENDA PER I SERVIZI SANITARI N.5

BASSA FRIULANA

OSPEDALI DI PALMANOVA E LATISANA

DIREZIONE OSPEDALIERA
PRONTO SOCCORSO
OSTETRICIA E GINECOLOGIA
PEDIATRIA

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE
MEDICINA LEGALE

DISTRETTI EST E OVEST
EQUIPE MULTIDISCIPLINARE TERRITORIALE

AMBITO DISTRETTUALE DI LATISANA
SERVIZIO SOCIALE DEI COMUNI - EQUIPE INTEGRATA TUTELA MINORI E FAMIGLIE

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE E IL SOCCORSO DELLE VITTIME DI VIOLENZA SESSUALE

Gruppo di lavoro:

Fausto Bassi	(medico, SOC Ostetricia e Ginecologia, sede di Latisana)
Elena Cecchin	(Infermiere, SOC PS Med Urg Latisana)
Michela Codarini	(medico, Medicina Legale, Dipartimento di Prevenzione)
Tiziana Collavin	(infermiere, SOC Ostetricia e Ginecologia, sede di Palmanova)
Roberto Copetti	(medico, SOC PS Med Urg e Dipartimento Medico Latisana)
Raffaella Daneluzzo	(psicologa, Equipe Multidisciplinare Territoriale, Distretto Ovest)
Silvia De Montis	(biologo, SOS Laboratorio Analisi Palmanova e Latisana)
Maria Angela Faneco	(medico, SOC Pediatria, sede di Latisana)
Stefano Floris	(medico, SOC Ostetricia e Ginecologia, sede di Palmanova)
Claudia Giuliani	(medico, SOS direzione ospedaliera Palmanova e Latisana)
Claudia Loggia Prati	(infermiere, SOC Ostetricia e Ginecologia, sede di Latisana)
Roberto Perini	(medico, SOC Pediatria, Palmanova e Latisana)
Sabina Ramuscello	(assistente sociale, Ambito Distrettuale di Latisana)
Luciana Scagnetto	(assistente sociale, Area Integrazione Socio Sanitaria, ASS5)
Vincenzo Scarpato	(medico, SOC Programmazione, Controllo, Comunicazione, Qualità)
Francesca Sirlinani	(medico, SOS Laboratorio Analisi Palmanova e Latisana)
Luciano Strizzolo	(medico, SOC PS Med Urg e Dipartimento Medico Palmanova)
Tiziana Tellini	(infermiere, SOC PS Med Urg e Dipartimento Medico Palmanova)
Fosca Togni	(avvocato, Ufficio Legale ASS5)
Viviana Varone	(medico, Medicina Legale, Dipartimento di Prevenzione)
Carlo Zompicchiatti	medico, SOC Ostetricia e Ginecologia, sede di Palmanova e Latisana)

Novembre 2012

SECONDA EDIZIONE

(fase di sperimentazione della seconda edizione da aprile ad ottobre 2012)

(Prima edizione: Ospedale di Palmanova - anno 2006
Distretto Ovest - decreto DG n. 521 anno 2009)

Revisione successiva prevista nel 2017

Possibili approcci alla gestione del fenomeno

- **INTERVENTI HARD**
 - Allarmi
 - Videosorveglianza
 - Regolamentazione e protezione accessi
- **FORMAZIONE: GESTIONE DELL'ATTO (Difesa Personale)**
 - Come gestire l'attacco violento
 - Tecniche di difesa personale
- **FORMAZIONE: PREVENZIONE DELL'ATTO (Tecniche Relazionali)**
 - Tecniche di de-escalation e talk down
 - Ristrutturazione delle modalità di approccio al paziente
- **SENSIBILIZZAZIONE ALL'INCIDENT REPORTING**



Ascolto tempestivo degli operatori coinvolti

Counseling

Coinvolgimento dei vari livelli istituzionali aziendali

Tutela legale aziendale

Spazi di condivisione delle esperienze e vissuti



Aggressioni e Conflitti

La gestione e la prevenzione della violenza a carico degli operatori

A cura di

Michele **Valerio** e

Massimo **DiVera**

3 livelli di intervento

Gestione dell'aggressività

- creare i **presupposti culturali** per la corretta lettura del fenomeno
- fornire le **conoscenze** dei modelli di gestione del tema “aggressività”
- sviluppare alcune **skills** di base per la lettura dei segnali e la gestione della dimensione relazionale



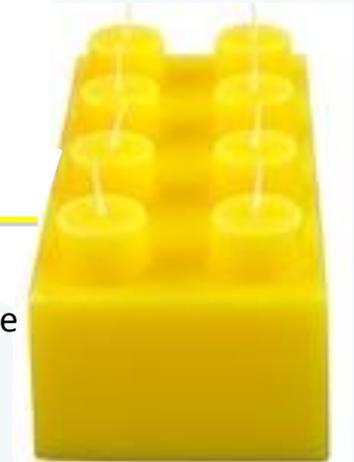


Conoscenze

- Conflitto: definizione, caratteristiche, modelli
- Aggressività: definizione, caratteristiche, ciclo
- Comunicazione efficace: modelli e approcci

Cultura

- Dati di contesto italiani e internazionali
- Rappresentazione della situazione aziendale



Competenze

- La negoziazione
- Stare nelle relazioni: calibrazione e rapport
- Ascolto attivo e tecnica della riformulazione
- La gestione degli attacchi





Azienda per i Servizi Sanitari n.5
Bassa Friulana



SAN GIORGIO DI NOGARO

04 OTTOBRE 2013

VILLA DORA SALA CONFERENZE "LE BARCHESSE"

CONVEGNO REGIONALE

LA VIOLENZA VERSO GLI OPERATORI DELL'EMERGENZA

PROGRAMMA

- Ore 8:00 - 8:30 **Registrazione dei partecipanti ed interventi delle Autorità presenti,**
- Ore 8:30 - 9:00 **Presentazione degli obiettivi dell'evento**, ZAMPARUTTI Mauro, Presidente Co.E.S. FVG
- Ore 9:00 - 9:30 **Cause scatenanti e prevenzione degli atti violenti**, Dott.ssa ZANUS MICHIEI Paola, Direttore C.S.M. 24 H di Palmanova (Dott.ssa PRESSI)
- Ore 9:30 - 10:00 **L'Aspetto psicologico degli operatori dopo l'aggressione**, Dott.ssa GABAS Michela, Psicologa e Psicoterapeuta Croce Rossa Italiana F.V.G. Comitato locale di Palmanova (Dott.ssa PAVANEL)
- Ore 10:00 - 10:30 **Confronto sulle problematiche rilevate a livello regionale**, modera il Dott. STRIZZOLO Luciano, Direttore S.O.C. Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza, Palmanova
- Ore 10:30 - 10:45 **Coffe Break**
- Ore 10:45 - 11:15 **Quali Responsabilità Civili e Penali per gli operatori**, Avv. MODESTI Diego (Avv. GAMBINI)
- Ore 11:15 - 11:45 **Precauzioni per gli operatori: consigli e metodi per l'approccio alle persone violente**, Capitano PASQUARIELLO Fabio, Comandante Nucleo Investigativo Carabinieri, Udine
- Ore 11:45 - 12:15 **Confronto sulle problematiche rilevate a livello regionale**, modera il Dott. CARCHIETTI Elio, Direttore Centrale Operativa 118 ed Elisoccorso di Udine (Dott. TRILLO')
- Ore 12:15 - 12:45 **L'Infermiere di fronte all'emergenza violenza extraospedaliera**, Dott.ssa PANTANALI Giuliana, Coordinatore Infermieristico Centrale Operativa 118 ed Elisoccorso di Udine (ALBANESE Pasquale)
- Ore 12:45 - 13:15 **Una vicenda vissuta: una notte di pura follia**, Autista Soccorritore COLAUTTI Giovanni, Palmanova
- Ore 13:15 - 13:30 **Confronto sulle problematiche rilevate a livello regionale**, modera il Presidente regionale SIMEU Dott. CALCI Mario, Consigliere Reg. SIMEU Dott. CIGUI Giacomo, Autista Socc. COLAUTTI Giovanni
- Ore 13:30 - 13:45 **Sintesi dell'incontro e somministrazione del Test di verifica.**

La partecipazione al convegno è gratuita, *aperta a Medici, Infermieri, Autisti e Volontari* previa **iscrizione obbligatoria**.

Inviare l'iscrizione esclusivamente tramite Fax allo 0432-921685, oppure tramite E-mail a: cfa@ass5.sanita.fvg.it.

Le iscrizioni saranno accettate **esclusivamente** secondo l'ordine di arrivo ed ammesse fino alla copertura dei posti disponibili, l'avvenuta iscrizione verrà confermata **esclusivamente** a mezzo e-mail.

Per informazioni e materiale: Giovanni Colautti cell. 338-1853084 - e mail: giovanni.colautti@gmail.com, friuli@coesitalia.org.

Il Convegno verrà accreditato secondo le direttive ECM (Educazione Continua in Medicina) per le figure sanitarie **per 5 crediti**. Per l'ottenimento dei crediti è obbligatoria la partecipazione al 100% dell'attività d'aula e la compilazione finale dei formulari.

Evento realizzato con il Patrocinio di:

ASS 5 BASSA FRIULANA

Provincia di UDINE

Regione FRIULI VENEZIA GIULIA

Comune di SAN GIORGIO di NOGARO

Tassa ,se dovuta, a carico di chi lo espone

