PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 24 - numero 5127 di Martedì 22 marzo 2022

Il rischio aggressione per gli operatori sanitari

Il fenomeno delle aggressioni e della violenza contro gli operatori sanitari. I numeri, la violenza, la normativa e le misure di prevenzione che si possono attuare. A cura di Alfredo Gabriele Di Placido e William Zomparelli.

Il fenomeno delle aggressioni viene descritto sin dal 2002 dall'OMS come *"il più importante fattore di rischio professionale per la salute degli operatori sanitari"*. Inoltre la Commissione Europea nel 2012 definisce la violenza nel posto di lavoro come un insieme di episodi nei quali *"i lavoratori sono abusati, minacciati e assaliti in circostanze correlate al loro lavoro, o quando si recano al lavoro, provocando conseguenze sulla loro sicurezza, sul loro benessere e sulla loro salute fisica e psichica".*

Sono numerosi e gravi gli **episodi di aggressione e violenza** contro gli operatori sanitari. Per citare solo alcuni casi recenti: un infermiere aggredito al Policlinico di Milano (27 gennaio), due infermiere all'ospedale Pellegrini di Napoli (30 gennaio), una all'ospedale Cannizzaro di Catania (1° febbraio), due medici aggrediti all'ospedale del Mare a Napoli (10 febbraio).

Questi episodi rappresentano a tutti gli effetti un **rischio lavorativo da valutare e per cui adottare misure di prevenzione e protezione**. Si legge nella relazione accompagnatoria del DDL, poi approvato come legge 113/2020: "*I fattori di rischio responsabili di atti di violenza diretti contro gli esercenti le professioni sanitarie sono numerosi, ma l'elemento peculiare e ricorrente è rappresentato dal rapporto fortemente interattivo e personale che si instaura tra il paziente e il sanitario durante l'erogazione della prestazione sanitaria e che vede spesso coinvolti soggetti, quali il paziente stesso o i familiari, che si trovano in uno stato di vulnerabilità, frustrazione o perdita di controllo, specialmente se sotto l'effetto di alcol o droga. Ecco perché si ritiene che il Servizio sanitario nazionale, a differenza di altri ambiti, abbia una doppia responsabilità, ovvero quella di prendersi cura e tutelare i soggetti che necessitano di cure nonché di tutelare la sicurezza ed il benessere fisico del personale sanitario che vi opera*".

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0273] ?#>

I numeri

La Croce Rossa Italiana stima che ogni anno si verifichino **1.200 aggressioni** contro gli operatori della sanità, di cui il 70% sono donne. Tra i reparti con maggiore incidenza di aggressioni ci sono i reparti di emergenza ed urgenza, i reparti psichiatrici, i reparti di geriatria, i SERD (Servizi per le Dipendenze Patologiche), i SERT (Servizi per le Tossicodipendenze) e l'assistenza domiciliare.

Il reparto più colpito è il pronto soccorso, la tipologia di aggressione è la minaccia.

Tra il 2015 ed il 2019 l'INAIL ha riconosciuto quasi **11.000 infortuni** causati da "sorpresa, violenza, aggressione, minaccia, ecc.". Come ricorda il bollettino INAIL dell'ottobre 2020, "se in generale nella gestione Industria e servizi l'incidenza degli infortuni da violenza e aggressione è pari al 3% dei casi in occasione di lavoro accertati positivamente, nella Sanità tale quota si triplica, raggiungendo il 9% dei casi del settore (praticamente un infortunio su dieci)".

Le tipologie di violenza

Le tipologie di violenza più frequenti sono: **la violenza fisica** che comprende tutte le aggressioni che comportano l'uso della forza causando lesioni gravi e la **violenza non fisica** dove si considerano la violenza di tipo psicologica (sia aggressioni verbali, umiliazioni e mancanza di rispetto), la cyber-violenza, le discriminazioni razziali e sessuali.

La normativa

Dal 24 settembre 2020 è in vigore la **Legge 14 agosto 2020 n.113** in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie. Il fulcro centrale dell'intervento normativo è rappresentato da alcune modifiche ed integrazioni al Codice penale. L'articolo 4 aggiunge un ulteriore comma all'articolo 583-quater Codice penale: per lesioni *"cagionate a personale esercente una professione sanitaria o socio-sanitaria nell'esercizio o a causa delle funzioni o del servizio, nonché a chiunque svolga attività ausiliarie di cura, assistenza sanitaria o soccorso, funzionali allo svolgimento di dette professioni, nell'esercizio o a causa di tali attività"* la pena è la reclusione da quattro a dieci anni se le lesioni sono gravi e da otto a sedici anni se sono gravissime.

Le aggressioni al personale sanitario e socio-sanitario divengono anche circostanza aggravante, come riporta l'articolo 5 ad integrazione dell'articolo 61 del Codice penale.

L'articolo 9 prevede, invece, sanzioni amministrative da 500 a 5.000 euro per "chiunque tenga condotte violente, ingiuriose, offensive o moleste nei confronti del personale".

L'intervento normativo inoltre istituisce l'**Osservatorio nazionale sulla sicurezza degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie** (art.2), tra i suoi obiettivi rientrano il monitoraggio degli episodi di violenza, degli eventi sentinella e delle misure di prevenzione e protezione a garanzia dei livelli di sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi del D. Lgs. 81/08; promuove iniziative di informazione da parte del Ministero della Salute sull'importanza del rispetto del lavoro del personale sanitario e socio-sanitario (art.3); e istituisce la "**Giornata nazionale di educazione e prevenzione contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari e socio-sanitari**" (art.8), individuata nel 12 marzo.

L'articolo 7 prevede che ogni struttura stipuli uno specifico protocollo operativo con le forze di polizia per garantire il loro tempestivo intervento in caso di aggressioni o minacce al personale.

Misure di prevenzione che si possono attuare

L'aggressione ad un operatore costituisce un evento di particolare gravità, in quanto mina il rapporto di fiducia operatore paziente e evoca atteggiamenti difensivi, distaccamento al lavoro, paura, stress e malessere.

Di seguito alcune **misure** che si potrebbero attuare:

- analizzare le modalità di segnalazione dell'atto di aggressione;
- incoraggiare il personale a comunicare ogni forma di violenza subita;
- costituire gruppi di lavoro multidisciplinari addestrati e qualificati;
- utilizzare check-list di autovalutazione del rischio da parte del personale sanitario;
- effettuare simulazioni e role playing attraverso appropriate tecniche di comunicazione e de-escalation da mettere in atto in caso di comunicazione con paziente o familiare "difficile";
- analizzare l'incident reporting e il monitoraggio dei piani di miglioramento condivisi con gli operatori delle strutture coinvolte a seguito degli eventi sentinella;
- monitoraggio dei tempi di attuazione delle misure proposte;
- installare e/o implementare sistemi di video sorveglianza;
- definire le modalità di richiesta intervento del servizio di Vigilanza e delle Forze dell'Ordine.

Conclusioni

I **corsi di formazione** sono una delle strategie più importanti da attuare per la prevenzione e la gestione di ogni tipo di violenza. Essi devono essere specifici sul tema, includendo anche l'apprendimento di tecniche di auto-difesa, spiegando come difendersi in caso di aggressione e come limitare i danni o bloccare l'aggressore, permettendo l'arrivo di rinforzi e/o aiuti. Con l'ausilio dei corsi di formazione si possono anche:

- promuovere eventi di formazione per la diffusione della cultura della prevenzione dell'errore;
- promuovere la segnalazione dei near miss con sviluppo di sistemi correttivi;
- monitorare periodicamente e garantire un feed-back informativo;
- favorire lo sviluppo di modelli organizzativi e supporti tecnologici innovativi per migliorare la sicurezza.

Le azioni attuate e i risultati ottenuti saranno oggetto di analisi periodica in maniera da controllare l'efficienza delle azioni di controllo del rischio aggressione nell'ambiente di lavoro, verificare i possibili benefici delle misure attuate in modo tale da valutarne l'efficacia, l'aggiornamento e la possibilità di miglioramento di tali azioni.

Alfredo Gabriele Di Placido

William Zomparelli

Tecnici della Prevenzione nell'Ambiente e nei Luoghi di Lavoro

Scarica la normativa citata nel contributo:

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.

Licenza Creative Commons

I contenuti presenti sul sito PuntoSicuro non possono essere utilizzati al fine di addestrare sistemi di intelligenza artificiale.

www.puntosicuro.it