

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, distacco 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

www.puntosicuro.it