

# **Imparare dagli errori: il problema della violenza nelle strutture sanitarie**

*Il problema degli eventi aggressivi nelle strutture sanitarie. Alcuni casi e le indicazioni delle linee guida siciliane per la prevenzione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e fisiche*

Brescia, 30 Gen ? Come ricordato in molti nostri articoli, malgrado i tanti casi di **aggressioni e violenze** che avvengono spesso ai danni del personale sanitario, è ancora presente una **sottovalutazione degli eventi aggressivi** anche nei contesti più a rischio, come le aree di emergenza o le strutture residenziali psichiatriche.

Proprio per questo motivo abbiamo deciso di fare con la nostra rubrica " Imparare dagli errori", generalmente dedicata al racconto degli infortuni professionali, un breve viaggio attraverso alcuni casi di **aggressioni in sanità**, come riportate dai media, soffermandoci anche sui possibili suggerimenti per migliorare la consapevolezza degli operatori e la prevenzione del rischio aggressioni e violenze.

In particolare i racconti che presenteremo sono tratti dalle slide di una relazione, presentata al convegno nazionale OspedaleSicuroDuemila22 (Napoli, 11 e 12 ottobre 2022), dal titolo "**La prevenzione e la gestione delle aggressioni a danno degli operatori sanitari: nuovo rischio occupazionale**" e a cura di Annalisa Lama, nel 2022 Presidente della Società Italiana di Ergonomia (SIE) Sez. Campania (ora segretaria nazionale SIE).

Questi gli argomenti trattati nell'articolo:

- Tre esempi di aggressioni a danno di operatori sanitari
- Linee guida: le misure strutturali, tecnologiche e organizzative

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[ACAL130] ?#>

## **Tre esempi di aggressioni a danno di operatori sanitari**

Il **primo caso** è avvenuto in Campania nel mese di luglio 2021.

Al Fatebenefratelli di Benevento "tre operatori sono rimasti feriti e tra essi il dirigente sindacale della Fp Cgil. Il personale denunciava da tempo la necessità di un miglioramento della sicurezza".

L' operatore sanitario "sarebbe stato spinto e poi preso a schiaffi. Un'aggressione che sarebbe nata a causa dell'attesa al pronto soccorso troppo lunga per la visita. È stato necessario l'intervento di una pattuglia della Squadra Volante della Polizia di Stato.

Denunciate tre persone per l'aggressione".

Un **secondo caso** è avvenuto, sempre nel mese di luglio 2021, in Lazio.

Un paziente all'ospedale San Filippo Neri di Roma "non ha mostrato nessuna pazienza nell'attesa del tampone per il Covid-19. L'uomo, 44 anni, non vedeva l'ora di conoscere il risultato del test per sapere se era positivo o meno, responso indispensabile per poter essere ricoverato in reparto. Per questo, stanco di attendere il suo turno, è diventato improvvisamente impaziente e ha aggredito, minacciandolo, un operatore sanitario in servizio nel nosocomio capitolino. Colpevole, secondo l'aggressore, di non essere abbastanza solerte per velocizzare le operazioni di accertamento dello stato di contagio da coronavirus".

Infine ci soffermiamo ? sempre con riferimento ai casi di cronaca raccolti nella relazione presentata al convegno OspedaleSicuroDuemila22 ? su un **terzo caso** di aggressione avvenuta in Campania nel mese di agosto 2021.

Giunta al pronto soccorso una donna, "investita da un'auto, è stata accettata al triage in codice verde in quanto il trauma non era particolarmente grave".

Il compagno della donna "ha cominciato a inveire contro il personale sanitario, pretendendo che fosse visitata con urgenza dal medico di turno. Dopo la richiesta di attesa, sono scattate le minacce e le ingiurie. Successivamente è arrivato un gruppo di amici che ha prima aggredito verbalmente i sanitari e poi si è scagliato contro il vigilantes di turno".

## Linee guida: le misure strutturali, tecnologiche e organizzative

Per fornire qualche indicazione per la prevenzione della violenza possiamo fare riferimento, ad esempio, a quanto contenuto nelle " Linee guida per la prevenzione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari delle strutture sanitarie pubbliche della Regione siciliana" approvate dalla Regione Sicilia con il **Decreto n. 1603 del 21 dicembre 2023**.

Nelle linee guida si indica che tra le strategie della direzione aziendale "al fine di contrastare i comportamenti violenti rientrano le **misure strutturali e tecnologiche** che servono a mitigare i fattori di rischio identificati a seguito della valutazione dei rischi e dell'analisi dell'ambiente lavorativo".

Questa, a titolo esemplificativo, una elencazione non esaustiva delle possibili "**misure strutturali e tecnologiche**:"

- valutare i progetti di nuova costruzione o di modifica delle strutture esistenti in funzione della riduzione dei fattori di rischio connessi alla violenza/aggressione;
- valutare la necessità di installare impianti di allarme o altri dispositivi di sicurezza (pulsanti antipanico, allarmi portatili, telefoni cellulari, ponti radio) nei luoghi dove il rischio è elevato;
- valutare la necessità di assicurare la disponibilità di metal-detector fissi o portatili atti a rilevare la presenza di oggetti metallici pericolosi;
- installare un impianto video a circuito chiuso, con registrazione sulle 24 ore, nelle aree ad elevato rischio;
- assicurare la disponibilità di stanze dotate dei necessari dispositivi di sicurezza nel caso di pazienti in stato di fermo, sotto effetto di alcol e/o droga o con comportamenti violenti;
- assicurare l'installazione di sistemi di illuminazione idonei e sufficienti sia all'interno che all'esterno della struttura;
- sostituire e/o riparare finestre e serrature rotte".

Veniamo poi alle **misure organizzative** che "fanno parte delle strategie aziendali con lo scopo di promuovere un clima di benessere organizzativo nei luoghi di lavoro e contribuire alla eliminazione/riduzione dei possibili atti di violenza/aggressione" e che comprendono:

1. "Misure di accoglienza
2. Misure di informazione e comunicazione
3. Misure operative".

Riprendiamo, anche in questo caso, alcuni esempi di **misure di accoglienza**:

- "prevedere la presenza di personale dedicato e formato che dia adeguate informazioni sull'organizzazione, sulle prestazioni e sulle attività assistenziali;
- istituire procedure per l'ingresso e la registrazione dei visitatori;
- assicurare all'atto di qualsiasi prestazione assistenziale e/o sanitaria, la presenza di due figure professionali (medico, infermiere o altri operatori);
- prevedere, dove si ritiene necessario e in relazione alla tipologia di utenza, la presenza di un mediatore culturale e/o linguistico".

Queste, invece, alcune **misure di informazione e comunicazione** (si fa riferimento ad alcuni allegati alle linee guida):

- "fornire al personale coinvolto le informazioni sulle procedure previste in caso di violenza subita e sulle forme di assistenza disponibili (amministrativa e legale);
- sensibilizzare il personale ad avere comportamenti che instaurino un clima di tranquillità al fine di ridimensionare possibili scatti di ira da parte dell'utenza;
- informare in modo chiaro pazienti, visitatori e lavoratori che la violenza non è consentita e che nessun episodio sarà tollerato, anche attraverso cartellonistica e/o produzione di video;
- evidenziare che offendere, aggredire, minacciare verbalmente, fisicamente e psicologicamente gli operatori è un reato;
- chiarire ai lavoratori che la violenza/aggressione non fa parte integrante del lavoro;
- prevedere la diffusione di informazioni sulle strategie comportamentali tese a ridurre l'escalation che conduce alla violenza/aggressione "*Foglio informativo ? Elementi di strategia comportamentale*" (Allegato 4);
- distribuire e/o affiggere materiale informativo (Allegato 5)".

Infine presentiamo alcune **misure operative**:

- "riorganizzare ed eventualmente potenziare il servizio di vigilanza interno;
- promuovere la diffusione e l'utilizzo di strumenti di segnalazione di episodi di violenza;

- considerare la possibilità nelle aree a maggior vulnerabilità la presenza di due figure professionali all'atto dell'erogazione di una prestazione sanitaria (sia ospedaliera che territoriale);
- incoraggiare la segnalazione degli episodi di violenza/aggressione subiti;
- registrare tutti gli episodi di violenza occorsi ed elaborare le informazioni raccolte al fine di definire ogni necessaria misura di prevenzione;
- attivare un'interfaccia operativa Azienda-Forze dell'Ordine (elaborazione di protocolli e procedure)".

Rimandiamo alla lettura integrale delle linee guida che riportano molte altre utili indicazioni, anche con riferimento all'importanza della segnalazione degli eventi.

Tiziano Menduto

***Scarica i documenti citati nell'articolo:***

"La prevenzione e la gestione delle aggressioni a danno degli operatori sanitari: nuovo rischio occupazionale", a cura di Annalisa Lama, intervento alla XIX edizione del Convegno Nazionale OspedaleSicuroDuemila22.

Regione Sicilia. Decreti assessoriali, Assessorato della Salute, Decreto n. 1603 del 21 dicembre 2023 "Linee guida per la prevenzione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari delle strutture sanitarie pubbliche della Regione siciliana".



Licenza [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

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

---

[www.puntosicuro.it](https://www.puntosicuro.it)