



iCare Europa 

**Innovazione e Valori nella
cura agli anziani in Europa**

Organizzato da:



qualità & benessere

Con il patrocinio di:



Partner:



Media Partner:



Workshop 1

**Affrontare le relazioni
incrinatae, strumenti per
contrastare le aggressioni
agli operatori**

23 ottobre 2024

Antonia Ballottin
SPISAL AULSS 9 Scaligera Verona

**Affrontare le relazioni incrinata
permette di contrastare le aggressioni agli operatori ?**

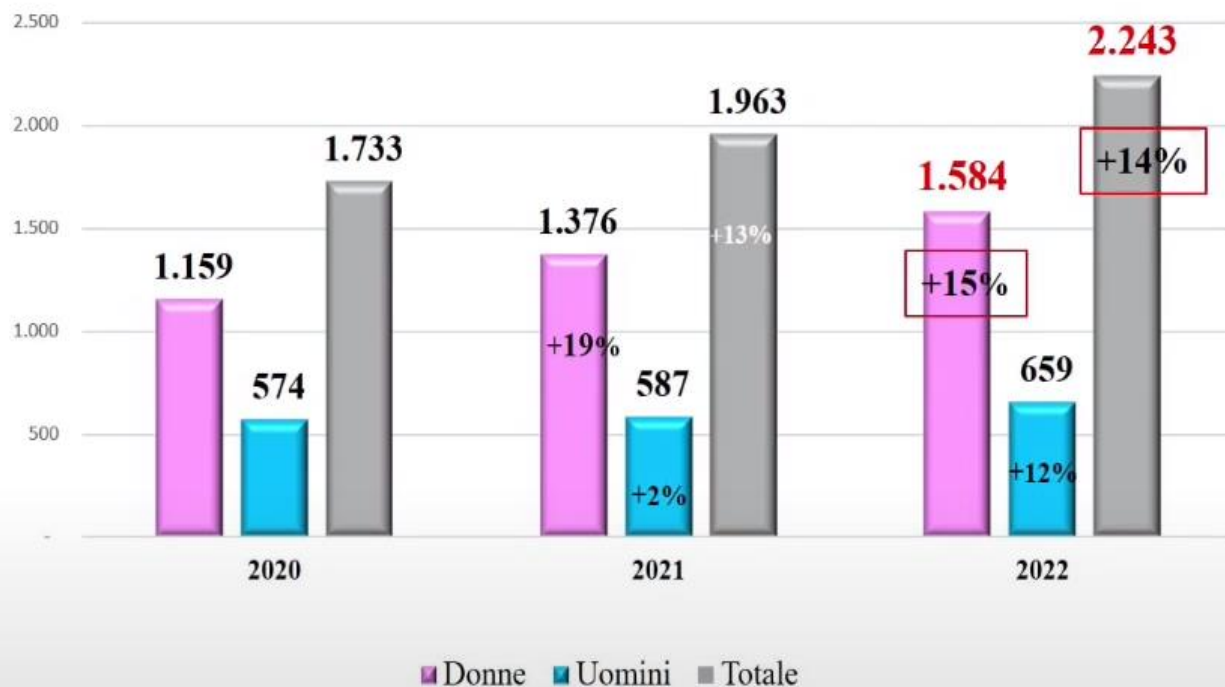
Infortunati in occasione di lavoro riconosciuti dall’Inail nel settore della Sanità e Assistenza sociale causati da violenze e aggressioni – triennio 2020-2022

| Sezione/Divisione Ateco | 2020 | 2021 | 2022 | Totale triennio 2020-2022 |
|---|--------------|--------------|--------------|------------------------------|
| Q 86 - ASSISTENZA SANITARIA | 905 | 1.010 | 1.168 | 3.083 |
| Q 87 - SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIALE RESIDENZIALE | 537 | 624 | 716 | 1.877 |
| Q 88 - ASSISTENZA SOCIALE NON RESIDENZIALE | 291 | 329 | 359 | 979 |
| TOTALE SANITA' E ASSISTENZA SOCIALE | 1.733 | 1.963 | 2.243 | 5.939 |

*Esclusa aggressione, calca, violenza da parte di animali (codice 84 Var: Esaw/3 – Deviazione): **99 casi nel 2022***

SANITA' E ASSISTENZA SOCIALE - Infortuni violenze riconosciuti in occasione di lavoro per genere - triennio 2020-2022

Genere e anno di accadimento



Genere (incidenze nel triennio)



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*

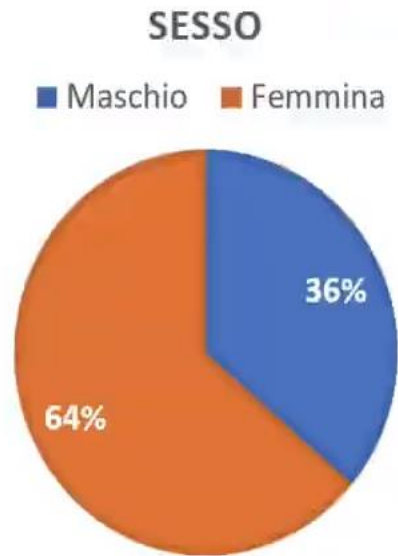
OSSERVATORIO NAZIONALE SULLA SICUREZZA DEGLI ESERCENTI LE PROFESSIONI SANITARIE E SOCIOSANITARIE

Aggressione verbale
Aggressione fisica
Aggressione contro la proprietà

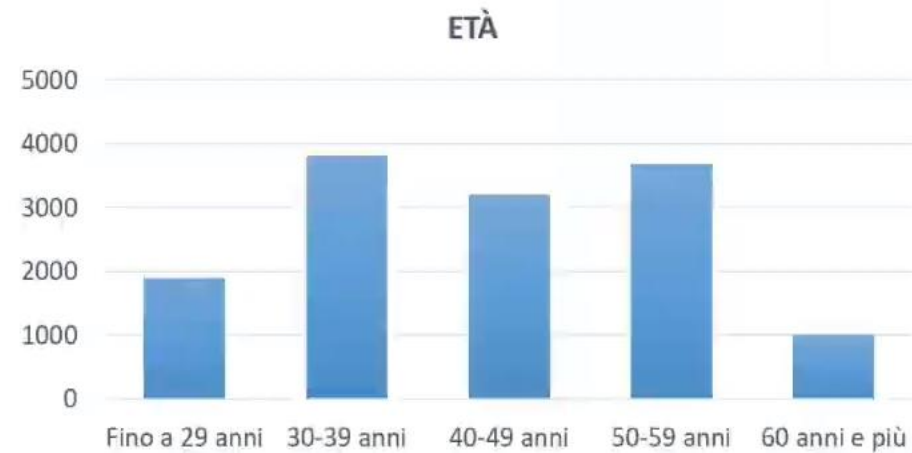


Emergenza delle condizioni di rischio
Capacità di riconoscere i segnali
Adottare interventi di prevenzione

LE AGGRESSIONI SEGNALATE NEL 2023 AI CRGRS



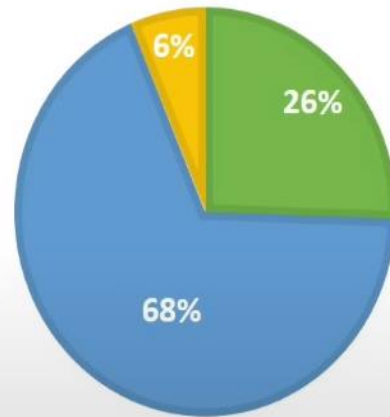
Oltre 16mila segnalazioni di
aggressione per un totale di circa
18mila operatori coinvolti



LE AGGRESSIONI SEGNALATE NEL 2023 AI CRGRS

TIPO DI AGGRESSIONE

- Fisica
- Verbale
- Contro la proprietà



Considerate per la prima volta su scala nazionale anche le aggressioni verbali e contro la proprietà



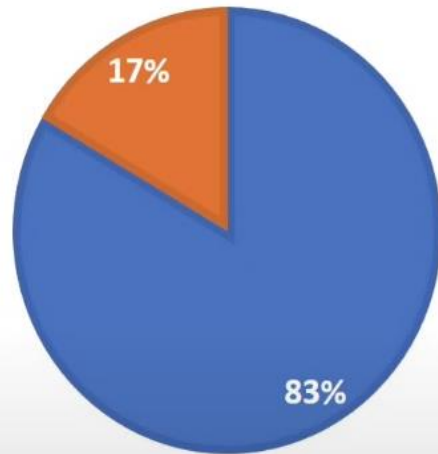
È possibile contrastare la sottostima del fenomeno



LE AGGRESSIONI SEGNALATE NEL 2023 AI CRGRS

GIORNO EVENTO

■ Feriale ■ Festivo



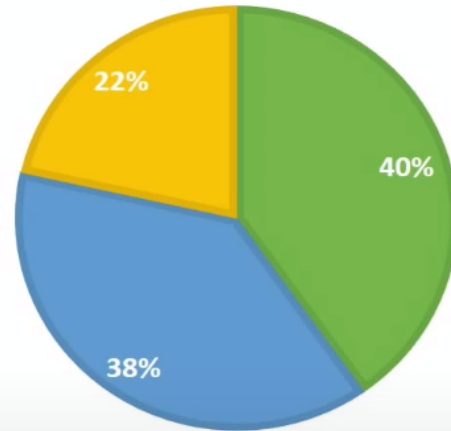
Professionisti
maggiormente coinvolti:
Infermieri, Medici e OSS



LE AGGRESSIONI SEGNALATE NEL 2023 AI CRGRS

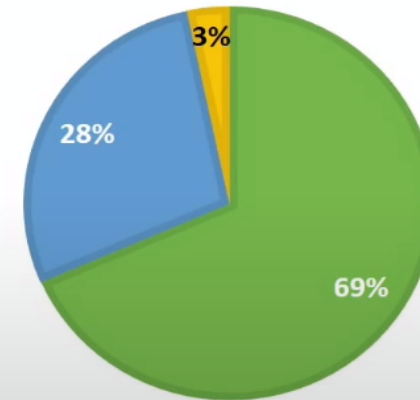
FASCIA ORARIA

■ Mattina ■ Pomeriggio ■ Sera/Notte



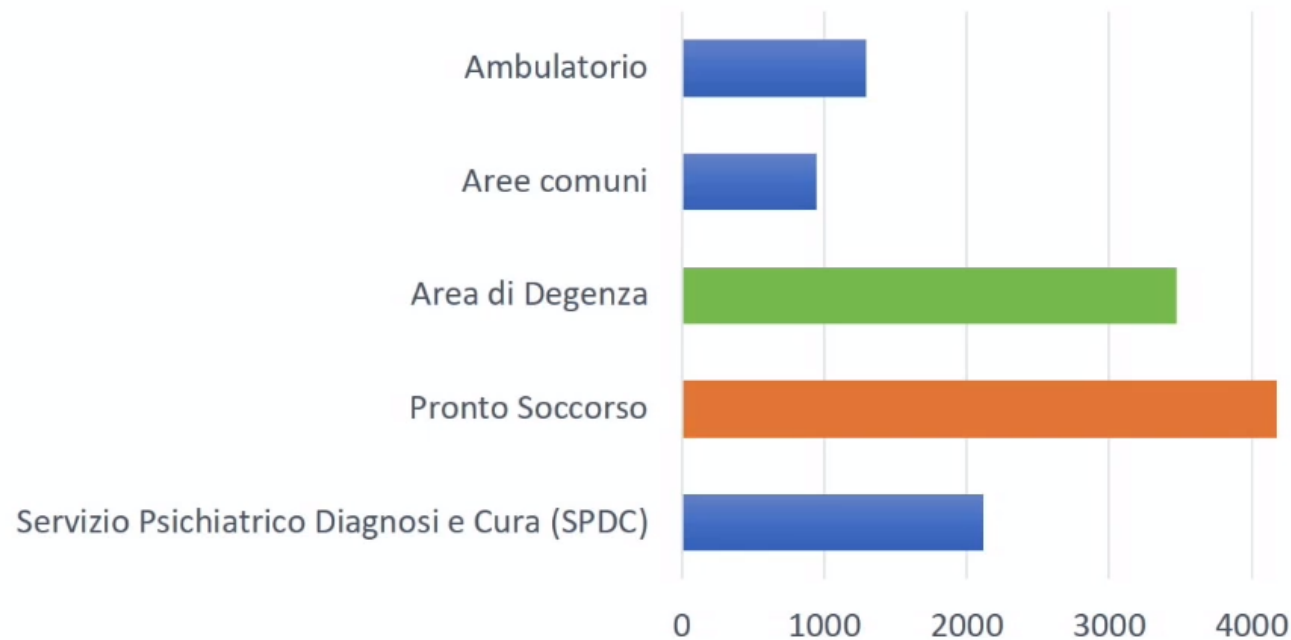
TIPO DI AGGRESSORE

■ Utente / Paziente ■ Parente / caregiver / conoscente ■ Estraneo



LE AGGRESSIONI SEGNALATE NEL 2023 AI CRGRS

Setting assistenziale - Ospedale



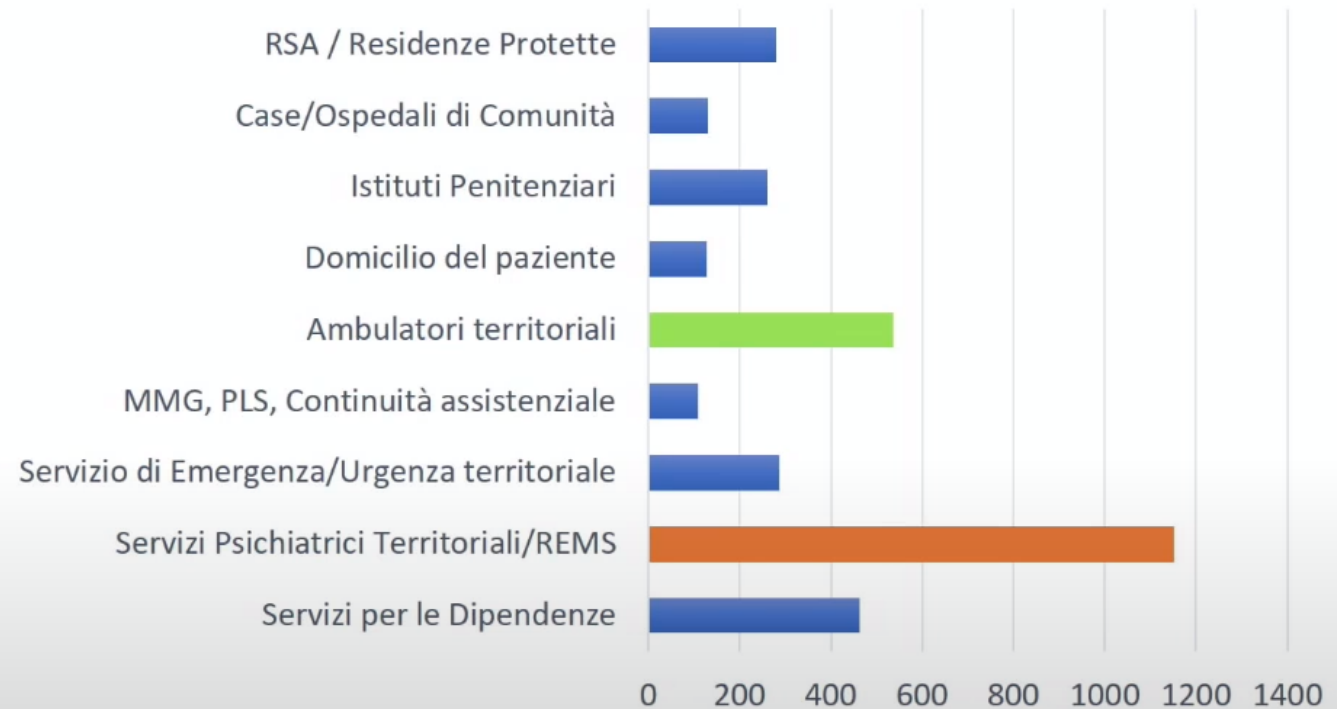
PS e Aree di
Degenza i setting
più rischiosi in
ambito
ospedaliero



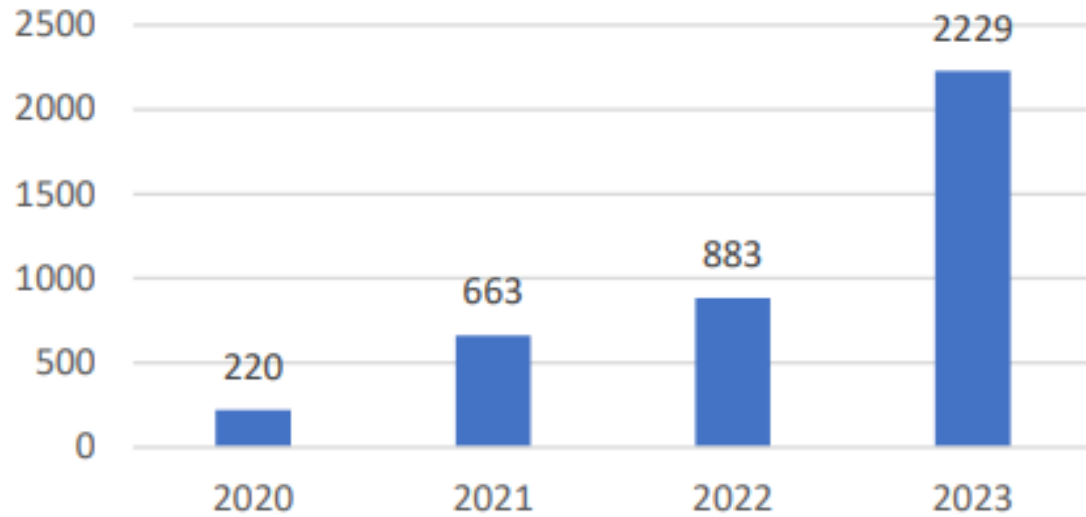
LE AGGRESSIONI SEGNALATE NEL 2023 AI CRGRS

Sul territorio i
luoghi più a
rischio sono i
Servizi
Psichiatrici e gli
Ambulatori

Setting assistenziale - Territorio



Segnalazioni di aggressioni Regione Veneto



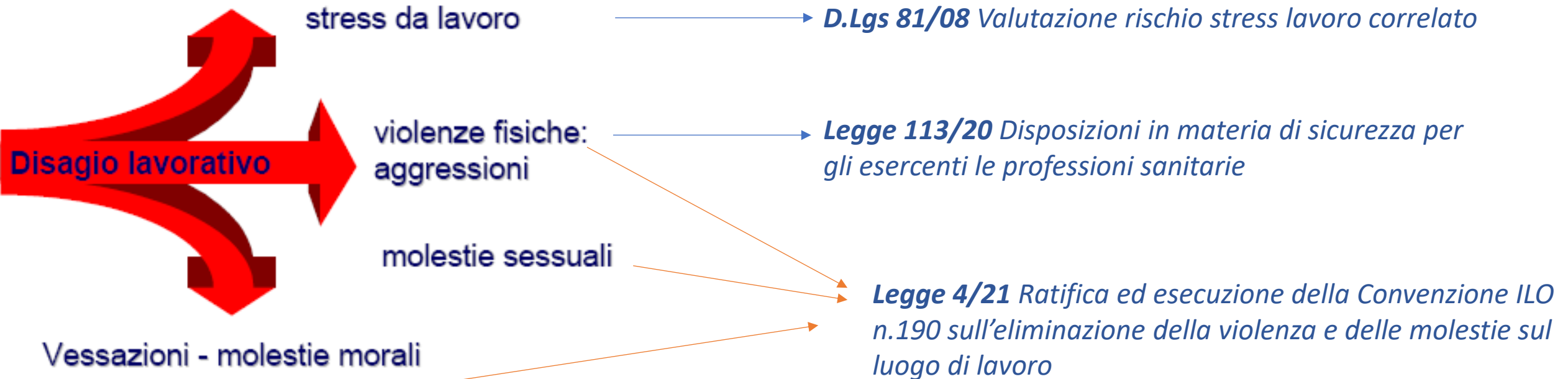
Modi di violenza commessi ai danni degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni - anno 2023

Regione/PA: REGIONE VENETO

| Modalità | Dato aggregato a livello regionale/P.A. |
|---------------------------------------|---|
| Pubblico | 2206 |
| Privato accreditato convenzionato SSR | 23 |

| | | | |
|----|---------------------|----------------------------------|------|
| 10 | Tipo di aggressione | Fisica | 712 |
| | | Verbale | 1517 |
| | | Contro la proprietà | 0 |
| 11 | Tipo di aggressore | Utente / Paziente | 1509 |
| | | Parente / caregiver / conoscente | 663 |
| | | Estraneo | 57 |

“ ASPETTI DI PROGETTAZIONE, ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL LAVORO, ED I LORO CONTESTI AMBIENTALI E SOCIALI, CHE POTENZIALMENTE POSSONO DAR LUOGO A DANNI DI NATURA PSICOLOGICA, SOCIALE O FISICA”





INDICATORI DI RISCHIO

EVENTI SENTINELLA

| |
|---|
| NUMERO DI SEGNALAZIONI |
| NUMERO DI INFORTUNI |
| SEGNALAZIONI AUTORITA' GIUDIZIARIA E FORZE DI POLIZIA |
| REFERTI PS |
| ESITI DELLA SORVEGLIANZA SANITARIA APPLICATA DAL MC |
| RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO |

TIPOLOGIA DI ATTIVITA'

| |
|--|
| A CONTATTO CON IL PUBBLICO |
| MANIPOLANO DENARO |
| LAVORANO DA SOLI |
| LAVORANO IN ORARI SERALI/NOTTURNI O AL MATTINO PRESTO |
| UNITA' OPERATIVA SOFFRE DI CARENZA DI PERSONALE |
| IN TERRITORIO AD ELEVATO TASSO DI CRIMINALITA' |
| TRASPORTANO MERCI O PASSEGGERI |
| EFFETTUANO ATTIVITA' CHE POTREBBERO CREARE CONDIZIONI DI CONFLITTO CON GLI ALTRI (ispezioni, vigilanza, affido minori..) |

TIPOLOGIA DI UTENZA

| |
|--|
| PAZIENTI CON PATOLOGIA PSICHIATRICA |
| PAZIENTI SOTTO L'EFFETTO DI ALCOL O DROGA |
| SOTTOPOSTI A PROCEDIMENTO GIUDIZIARIO |
| CONFUSO/AGITATO |
| DEFICIT COGNITIVO |
| BARRIERE LINGUISTICHE/CULTURALI |
| PRELIEVO A DOMICILIO (MINORE PER INTERRUZIONE PATRIA POTESTA'..) |
| SOGGETTI VIOLENTI NOTI IN STRUTTURA O ASSISTENZA DOMICILIARE |
| POPOLAZIONE INFASTIDITA DA DIVISA E ELEMENTI DISTINTIVI |
| UTENTI CON ANIMALI PERICOLOSI |

CONTESTO ORGANIZZATIVO

Organizzazione del lavoro, modalità di accesso degli utenti alle prestazioni, comunicazione e gestione delle attività, sistemi di identificazione, copertura dei turni...

AMBIENTE DI LAVORO

Illuminazione, arredi, sistemi di allarme, videosorveglianza....

AREA ESTERNA ALLA STRUTTURA

Entrate, illuminazione, sistemi di sorveglianza, modalità di accompagnamento in orari notturni..

AREA PARCHEGGIO

Modalità di accesso riservata, sorveglianza,

ASSISTENZA DOMICILIARE

Programmazione, mappatura interventi a rischio, presenza di altri operatori, sistemi di segnalazione emergenza

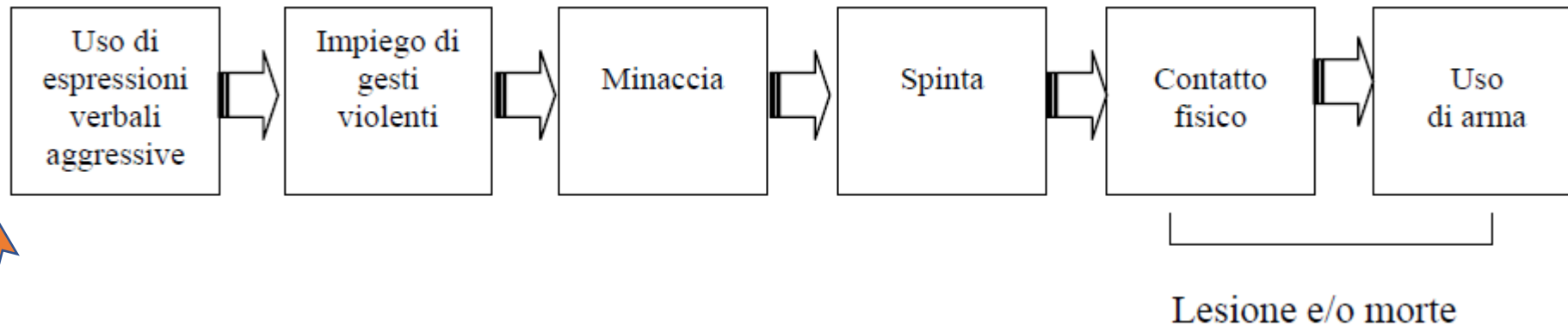
**INFORMAZIONE/FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO E
SENSIBILIZZAZIONE**

Programmi di comunicazione, informazione, formazione specifici erogati dalla struttura....

RACCOMANDAZIONE PER PREVENIRE GLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI (n°8/2007)

Ministero della Salute

Progressione del comportamento violento



Senza segnalazioni della fase di “innesco”
non c'è prevenzione

PREVENZIONE DELLE AGGRESSIONI

- ADOZIONE DI UNA POLITICA AZIENDALE DI TOLLERANZA ZERO che preveda azioni concrete: piano di comunicazione ospedale-paziente, monitoraggio delle condizioni interne di organizzazione e gestione del personale che possono favorire atteggiamenti aggressivi
- COSTITUZIONE DI UN GRUPPO DI VALUTAZIONE in capo al RSPP coinvolga MC, RLS, responsabile rischio clinico, e referenti interni di competenza (psicologia della struttura , gestione del personale, formazione..)
- FORMAZIONE
- REALIZZAZIONE DELLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO AGGRESSIONE PER TUTTI I LAVORATORI
- IDENTIFICAZIONE DI MISURE CORRETTIVE CORRISPONDENTI
- DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI SUPPORTO ALLA VITTIMA ED AL GRUPPO DI APPARTENENZA

**PRIMI RISULTATI:
CHECK AUTOVALUTAZIONE NELLE
RESIDENZE SANITARIE
ASSISTENZIALI**

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

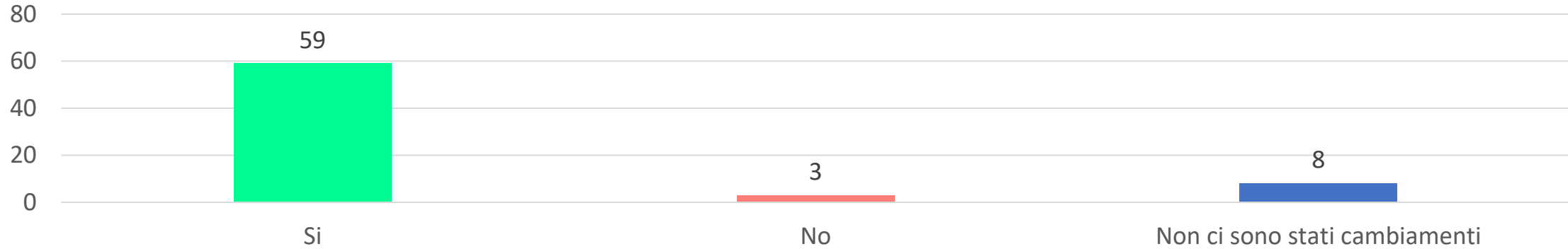
SPIBAL

PIANO MIRATO DI PREVENZIONE DA RISCHI ERGONOMICI E STRESS LAVORO CORRELATO NELLE STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI

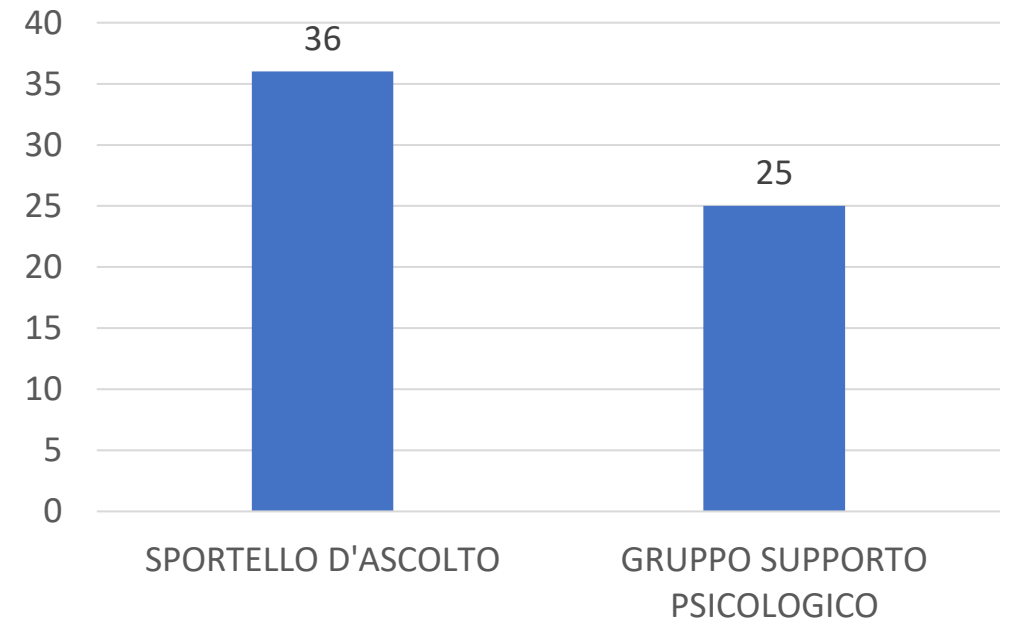
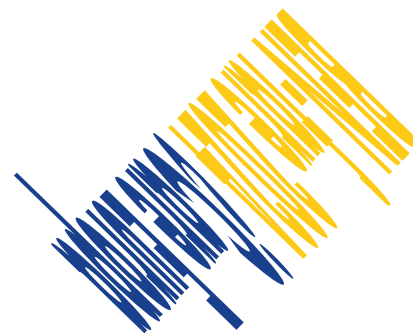
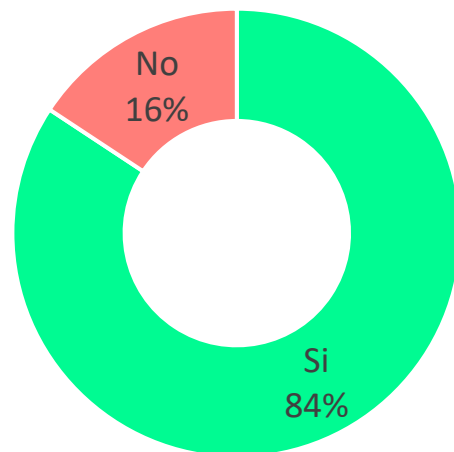
**PIANO MIRATO DI PREVENZIONE DA
RISCHI ERGONOMICI E STRESS LAVORO
CORRELATO NELLE STRUTTURE
RESIDENZIALI PER ANZIANI**

SCHEDA DI AUTOVALUTAZIONE AZIENDALE

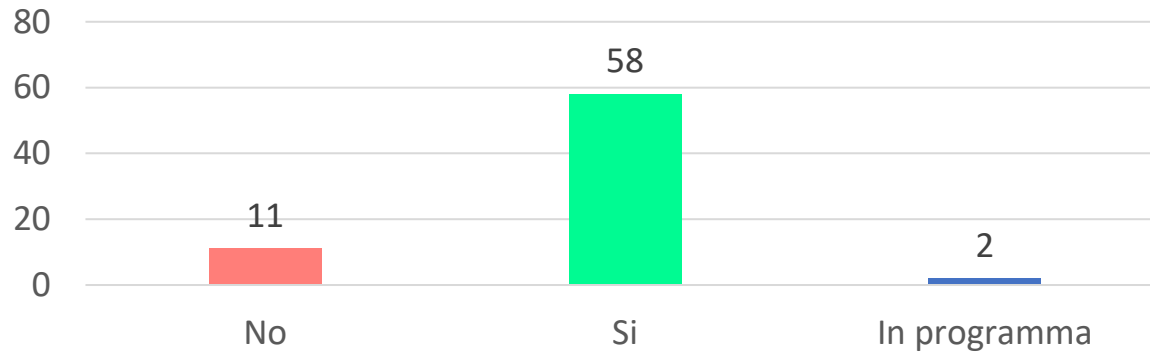
3. La valutazione del rischio stress lavoro correlato ha tenuto conto dei cambiamenti intervenuti nel mondo del lavoro negli ultimi 3 anni?



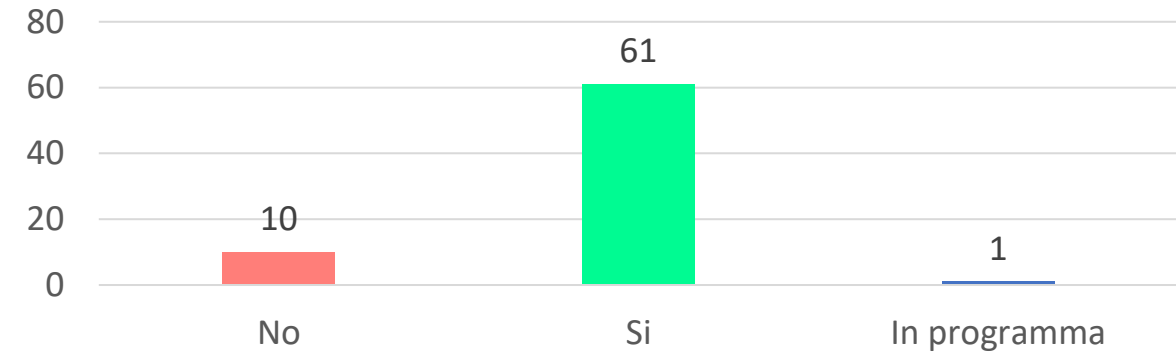
4. Durante la pandemia sono state introdotte misure specifiche di contenimento della condizione di stress per gli operatori?



12. A livello aziendale è stata svolta attività informativa in relazione alla prevenzione delle aggressioni?



13. A livello aziendale è stato individuato uno strumento per la segnalazione delle aggressioni (oltre a quelle che producono infortunio)?



14. A livello aziendale è stato attivato un protocollo per la gestione dei casi di violenza ed aggressione in ambito lavorativo?

