

Il supporto psicologico ai lavoratori vittime di aggressioni attraverso il percorso stabilito dal Medico Competente: l'esperienza del Policlinico Sant'Orsola- Bologna

***Dott.ssa Federica Bellan
Consulente Psicologa
SSD Sorveglianza Sanitaria Dott. V.Lodi***

L'IMPATTO PSICOLOGICO DELL'AGGRESSIONE

Reazioni Acute

- SHOCK EMOTIVO E DISORIENTAMENTO, INCREDULITÀ
- ANSIA, PAURA, IPERVIGILANZA
- VERGOGNA, SENSO DI COLPA
- RABBIA, SENSO DI IMPOTENZA E DI FALLIMENTO
- INGIUSTIZIA
- TIMORE DEL GIUDIZIO DEI PARI E SUPERIORI
- TRISTEZZA E DISPERAZIONE
- DIFFICOLTÀ DI CONCENTRAZIONE
- DISTURBI DEL SONNO

Ricadute a lungo termine

- PTSD (DISTURBO POST-TRAUMATICO DA STRESS)
- BURNOUT E DISENGAGEMENT, DISTANZIAMENTO AFFETTIVO
- ANSIA ANTICIPATORIA (TIMORE DEL RIENTRO AL LAVORO)
- ATTACCHI DI PANICO
- DISTURBI DEL SONNO
- DISTURBI PSICOSOMATICI
- ALTERAZIONI DEL TONO DELL'UMORE
- ALTERAZIONE DEI RAPPORTI CON COLLEGHI E/O FAMILIARI
- RIDUZIONE DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA
- DIMINUZIONE DELL'AUTOSTIMA
- ASSENTEISMO E ABBANDONO DEL POSTO DI LAVORO
- RICHIESTA DI TRASFERIMENTO IN ALTRO REPARTO/STRUTTURA

2008

D.Lgs. 81/08 – Obbligo di valutazione del rischio violenza sul lavoro e misure preventive

2020

Legge 113/2020 – Istituzione Osservatorio Nazionale, tutela penale rafforzata, formazione obbligatoria

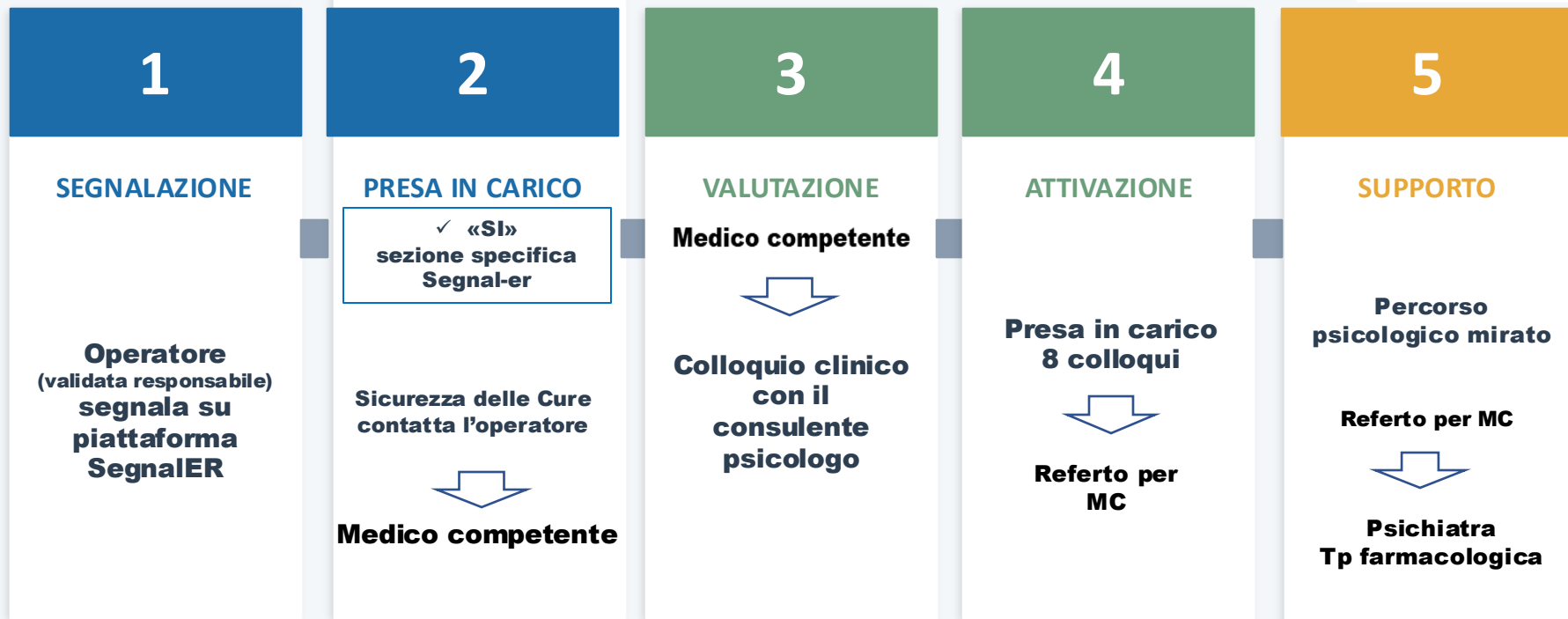
2024

L. 171/2024 – Pene fino a 5 anni, multa €10.000, arresto in flagranza anche differita

2025

D.L. 48/2025 – Ulteriori disposizioni urgenti per la sicurezza del personale sanitario

IL PERCORSO AZIENDALE DI SUPPORTO: POLICLINICO SANT'ORSOLA



SPORTELLO CUG 'TI ASCOLTO' (tiascolto@aosp.bo.it): Riconoscimento, prevenzione e superamento della violenza in tutte le sue forme



- valutare l'eventuale percorso a cui indirizzare il lavoratore con numero massimo di 5 accessi
- sarà il singolo operatore a valutare se rivolgersi successivamente al MC

COLLOQUIO CLINICO

- ACCOGLIENZA E CONTENIMENTO EMOTIVO POST-EVENTO
- VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI DISTRESS E DEI SINTOMI TRAUMATICI
- PSICOEDUCAZIONE SULLA RISPOSTA NORMALE AL TRAUMA
- IDENTIFICAZIONE DEI FATTORI DI RISCHIO E DI PROTEZIONE
- AUMENTO DELLE CAPACITÀ DI FRONTEGGIAMENTO
- ORIENTAMENTO VERSO PERCORSI SPECIALISTICI SE NECESSARIO
- REDAZIONE DI RELAZIONE AL MEDICO COMPETENTE

PARTECIPAZIONE A GRUPPO MULTIDISCIPLINARE

- INTERFACCIA CON SPP E RISK MANAGER PER ANALISI DELL'EVENTO (AUDIT)
- COLLABORAZIONE CON LA SORVEGLIANZA SANITARIA / MEDICO COMPETENTE
- PARTECIPAZIONE AL GRUPPO OPERATIVO (PREVIOS)

IL COLLOQUIO CLINICO: STRUTTURA E APPROCCIO

Apertura e alleanza

- CREAZIONE DI UN SETTING PROTETTO
- RICONOSCIMENTO DEL VISSUTO SOGGETTIVO DELL'OPERATORE SENZA MINIMIZZARE NÉ AMPLIFICARE

Esplorazione clinica

- VALUTAZIONE DEI SINTOMI (INTRUSIVITÀ, EVITAMENTO, IPERATTIVAZIONE) E DEL VISSUTO PERSONALE ED EZIOLOGIA DELLO STESSO: RIATTIVAZIONE TRAUMATICA
- SCREENING- VALUTAZIONE ATTRAVERSO BATTERIE TESTOLOGICHE PTSD, ANSIA E DEPRESSIONE, BURNOUT

Psicoeducazione

- NORMALIZZARE LE REAZIONI AL TRAUMA
- ILLUSTRARE I MECCANISMI NEUROBIOLOGICI DELLO STRESS ACUTO:
 - SISTEMI DI ALLERTA IPERATTIVAZIONE (ATTACCO/ FUGA) O FREEZING (CONGELAMENTO), IPOATTIVAZIONE SHUTDOWN COLLASSO: SENSO DI NEBBIA MENTALE E DISSOCIAZIONE

Orientamento presa in carico e chiusura

- DEFINIZIONE DEL PERCORSO: RISOLTO CON 8 COLLOQUI / INVIO SPECIALISTICO ALLO PSICHIATRA
- FAVORIRE L'ELABORAZIONE DI EMOZIONI E VISSUTI COMPLESSI E DELL'EVENTO TRAUMATICO E STRATEGIE PER IMPARARE A MODULARE L'ATTIVAZIONE FISIOLÓGICA, RIMANENDO NELLA FINESTRA DI TOLLERANZA: TECNICHE DI RESPIRAZIONE, RADICAMENTO A TERRA, BODY SCAN (MINDFULNESS)
- CONCLUSIONE DELLA TERAPIA
- RELAZIONE AL MC

Profilo A

Reazione acuta risolta

OPERATORE CON BUONA RETE DI SUPPORTO, PRIMO EPISODIO

COLLOQUI: CONTENIMENTO, ELABORAZIONE



RIENTRO AL LAVORO SENZA LIMITAZIONI

ETÀ: 38 ANNI

SESSO: F

RUOLO: COORDINATRICE

AREA LAVORATIVA: DEGENZA

EVENTO: AGGRESSIONE DA PARTE DELLA FIGLIA DI UNA PAZIENTE ANZIANA, DURANTE LA QUALE E' STATA DENIGRATA PUBBLICAMENTE E SVALUTATA DAVANTI AI COLLEGHI, PAZIENTI E MEDICI

SINTOMI: UMORE DEPRESSO, INSONNIA

RISULTATI: ELABORAZIONE E ACCETTAZIONE

Profilo B

Vulnerabilità preesistente

EPISODIO CHE RIATTIVA TRAUMI PREGRESSI O BURNOUT LATENTE

COLLOQUI: CONTENIMENTO, INDIVIDUAZIONE DELL'EVENTO ORIGINARIO E MDR

VALUTAZIONE IDONEITÀ ALLA MANSIONE



DOPO IL PERCORSO + EVENTUALE INVIO PSICHIATRA

ETÀ: 46 ANNI

SESSO: F

RUOLO: TECNICO AMMINISTRATIVO

AREA LAVORATIVA: PUNTO DI ACCOGLIENZA INFORMAZIONI

EVENTO: AGGRESSIONE DA PARTE DELL'UTENZA CHE LA AGGREDISCE VERBALMENTE POICHÉ SI RIFIUTA DI SEGUIRE L'ITER TICKET ACCETTAZIONE PRIMA DI ACCEDERE ALLA VISITA MEDICA (FREQUENZA DI RIPETIZIONE DELL'EVENTO)

SINTOMI: ANSIA GENERALIZZATA, IPERATTIVAZIONE, INSONNIA, CEFALEA, ASTENIA

RISULTATI: ELABORAZIONE E SVILUPPO DELLA CAPACITÀ DI AUTOCONTROLLO

ELEMENTI CHIAVE PER L'EFFICACIA DEL PERCORSO

TEMPESTIVITÀ

LA PRESA IN CARICO PSICOLOGICA
DEVE AVVENIRE IL PRIMA POSSIBILE
PER RIDURRE IL RISCHIO DI
CRONICIZZAZIONE DEL TRAUMA

RISERVATEZZA

GARANZIA DI PRIVACY TOTALE: LO
PSICOLOGO È L'UNICO ACCESSO ALLA
MAILBOX CUG DEDICATA
ELEMENTO FONDAMENTALE PER
ABBATTERE LE BARRIERE ALLA
RICHIESTA DI AIUTO

INTEGRAZIONE

IL PERCORSO È EFFICACE SOLO SE SPP,
RISK MANAGER, SORVEGLIANZA
SANITARIA E SERVIZIO LEGALE
LAVORANO IN MODO COORDINATO E
CONDIVISO (AUDIT)

CULTURA DELLA SEGNALEZIONE

SENSIBILIZZARE ALL'USO DI SEGNALERE:
OGNI EPISODIO SEGNALATO, ANCHE
VERBALE È UN DATO CHE MIGLIORA LA
PREVENZIONE

FORMAZIONE CONTINUA

FORMARE IL PERSONALE ALLA
INDIVIDUAZIONE DEI SEGNALI DEL
RISCHIO DI AGGRESSIONE E
ALL'ATTIVAZIONE DELLA DE-ESCALATION

TUTELA LEGALE

L'AZIENDA ASSUME ONERI DI DIFESA E
PUÒ COSTITUIRSI PARTE CIVILE

CONCLUSIONI

Il supporto psicologico non è un'opzione: è cura

- 1** IL TRAUMA DA AGGRESSIONE HA CONSEGUENZE REALI E MISURABILI SULLA SALUTE DELL'OPERATORE E SULLA QUALITÀ DELLE CURE
- 2** IL PERCORSO SANT'ORSOLA DIMOSTRA CHE INTEGRAZIONE MULTIDISCIPLINARE E TEMPESTIVITÀ FANNO LA DIFFERENZA
- 3** LA SEGNALEZIONE NON È DENUNCIA: È UN ATTO DI RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE E STRUMENTO DI PREVENZIONE DEL RISCHIO
- 4** IL BENESSERE DELL'OPERATORE SANITARIO È UNA PRECONDIZIONE PER LA SICUREZZA DEL PAZIENTE

Dott.ssa Federica Bellan
SSD Sorveglianza Sanitaria – Policlinico Sant'Orsola | Psicologa del Lavoro