

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara
Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara

La prevenzione delle aggressioni agli operatori sanitari In Regione Emilia-Romagna

“La valutazione del rischio: l’esperienza di Ferrara”

Dott.ssa Concetta Mazza
RSPP – Direttrice UOC Servizio Prevenzione e Protezione
Provinciale AOU-AUSL Ferrara

Bologna 7 febbraio 2024

D.Lgs 81/2008



Tra le diverse attività di cui si occupa il Servizio Prevenzione e Protezione **emerge** la valutazione dei **rischi Stress Lavoro Correlato** e la conseguente attività di promozione del benessere degli operatori.

Infatti il D.Lgs 81/2008 art.28 comma 1:

*“La valutazione (...) deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari tra cui stress lavoro-correlato (SLC), secondo i contenuti dell’Accordo europeo dell’8 ottobre 2004”
(art. 28, comma 1).*

Lo stress lavoro correlato

Alcune definizioni



- «E' un insieme di **reazioni fisiche ed emotive** dannose che si manifestano quando le **richieste lavorative** non sono commisurate alle **capacità**, alle **risorse** o alle **esigenze** dei lavoratori» (NIOSH, 1999);
- «Si manifesta quando le persone **percepiscono uno squilibrio tra le richieste avanzate** nei loro confronti e le **risorse a loro disposizione** per far fronte a tali richieste» (European Agency for Safety Health at Work, 2000);
- «non è una malattia, ma una situazione di prolungata tensione che **può ridurre l'efficienza sul lavoro** e può determinare un **cattivo stato di salute**» (Accordo Quadro Europeo, 2004, art.3)

Elementi giuridici

2004 - Accordo quadro europeo sullo stress da lavoro: valutare e gestire lo stress lavoro-correlato è una delle priorità nelle politiche europee per la salute e la sicurezza sul lavoro.

2008 - Art. 28, comma 1, del D.Lgs 81/2008 → la valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute degli operatori e conseguente elaborazione del DVR, deve comprendere anche i rischi collegati allo stress lavoro-correlato.

18/11/2010 - La “**Commissione Consultiva per la Salute e Sicurezza sul Lavoro**” ha approvato una serie di linee guida per la valutazione dei fattori di rischio stress Lavoro - correlato.

Metodo INAIL

LA METODOLOGIA PER LA
VALUTAZIONE E GESTIONE DEL
RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO

INAIL

Modulo contestualizzato al settore sanitario

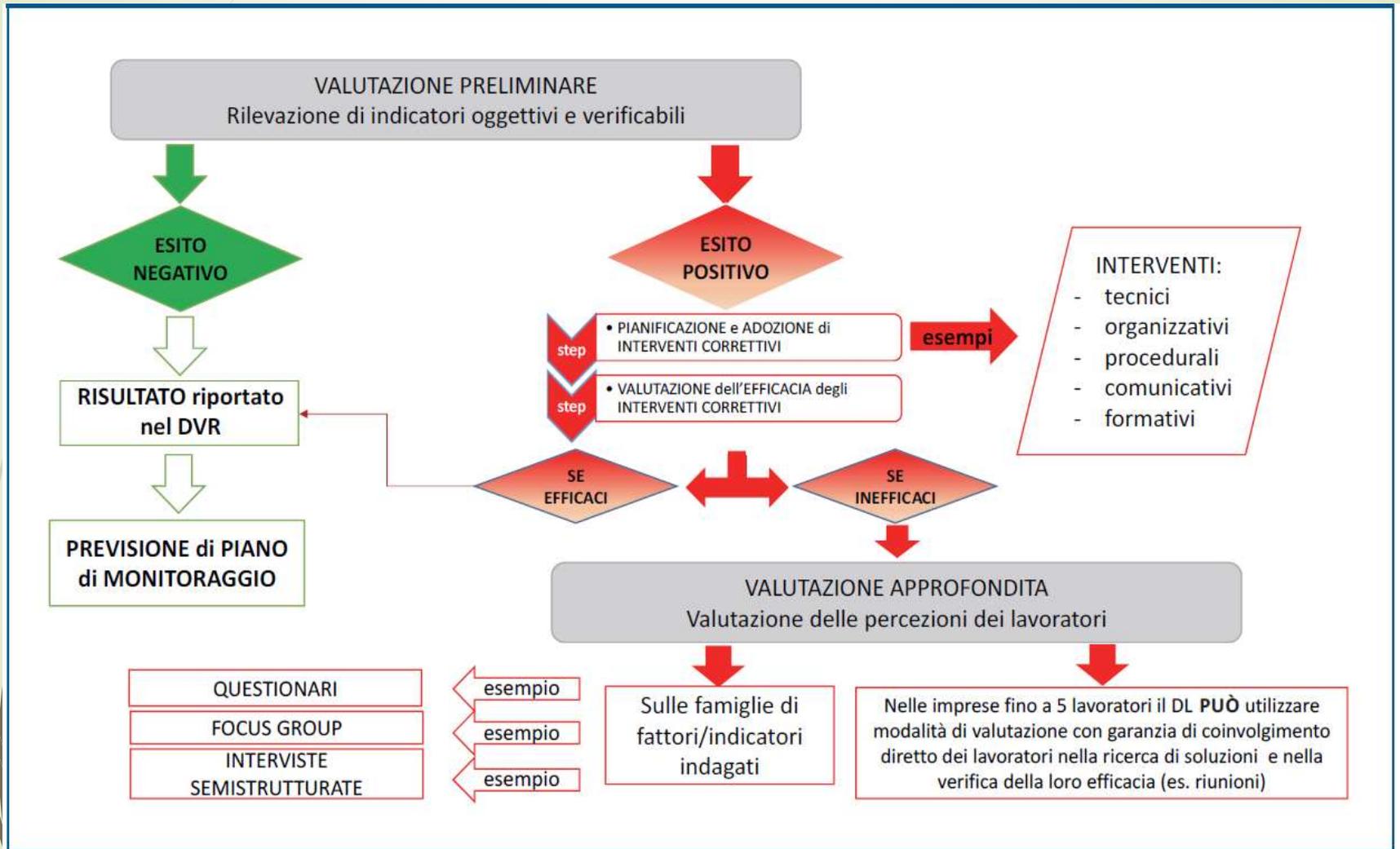
2022

COLLANA RICERCHE



Metodo INAIL

Percorso metodologico di valutazione del rischio SLC secondo le indicazioni della Commissione



Valutazione preliminare



COME

Attraverso la Rilevazione di **indicatori oggettivi e verificabili** e, ove possibile, numericamente apprezzabili

Attraverso tre aree di indicatori:

*Eventi
sentinella*

*Fattori del
contenuto del
lavoro*

*Fattori del
contesto del
lavoro*

Metodo INAIL

L'eventuale presenza di condotte aggressive sul luogo di lavoro viene rilevata anche nella valutazione del rischio stress lavoro correlato condotto col metodo INAIL grazie alla presenza di indicatori

LA METODOLOGIA PER LA
VALUTAZIONE E GESTIONE DEL
RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO

INAIL

Modulo contestualizzato al settore sanitario

2022

COLLANA RICERCHE



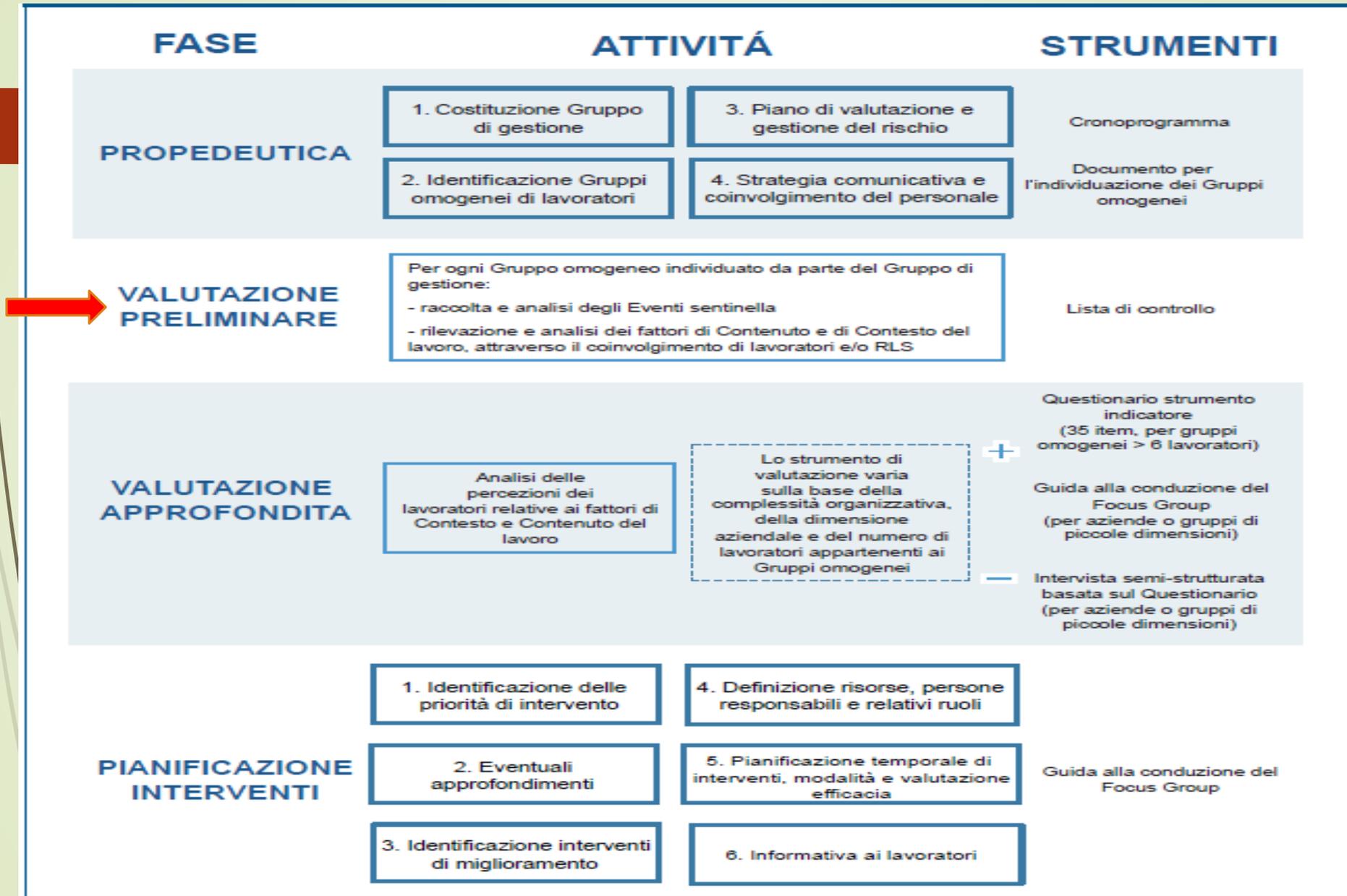


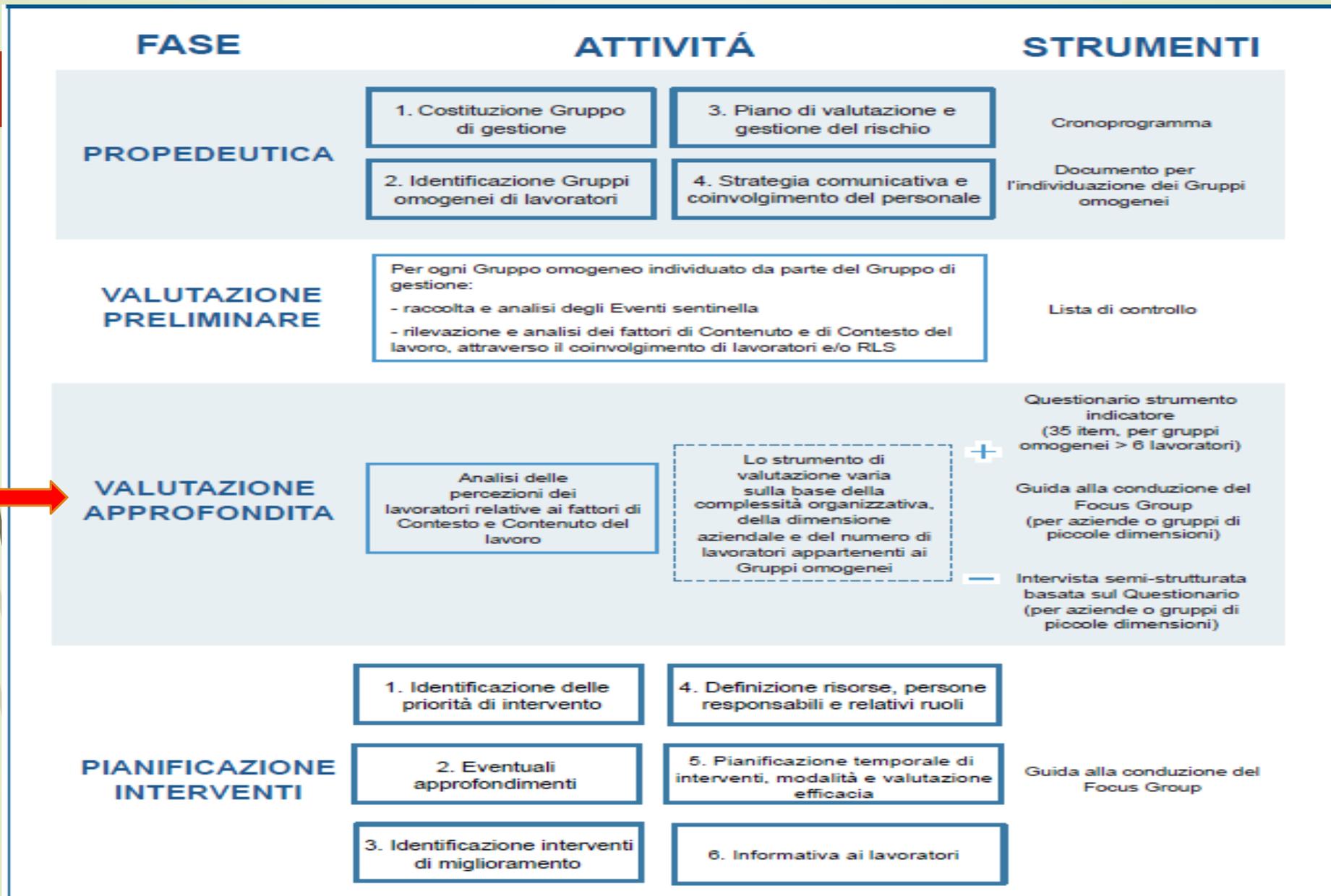
Tabella 1

Gli Eventi sentinella integrati nel modulo contestualizzato

Indicatori standard	Indicatori modulo contestualizzato
1. Indici infortunistici	I. Mortalità dei pazienti
2. Assenze per malattia	II. Denunce dell'utenza
3. Assenze dal lavoro	III. Aggressioni da parte dell'utenza 
4. Ferie non godute	IV. Trasferimenti interni del personale gestiti dall'amministrazione
5. Trasferimenti richiesti dal personale	V. Presenza di lavoratori precari
6. Rotazione del personale (usciti/entrati)	VI. Presenza di lavoratori acquisiti da strutture esterne (es. cooperative, lavoro somministrato...)
7. Procedimenti, sanzioni disciplinari	
8. Richieste visite mediche straordinarie medico competente	
9. Segnalazioni formalizzate di lamentele dei lavoratori all'azienda o al medico competente	
10. Istanze giudiziarie per licenziamento/ demansionamento/ molestie morali e/o sessuali 	

EVENTI SENTINELLA
Modulo contestualizzato
Settore Sanitario

Fonte: Inail - DIMELIA, 2022



ITEM DIMENSIONI INTEGRATIVE

Questionario Strumento Indicatore

Modulo contestualizzato Settore Sanitario

Fonte: Inail - DIMELIA, 2022

VIOLENZA SUL LAVORO

Comportamenti ostili mostrati dai pazienti/famigliari che potrebbero assumere la forma di minacce, di maltrattamenti verbali e/o di violenza fisica

Durante il lavoro sono oggetto di comportamenti intimidatori (minacce) da parte di pazienti/famigliari

Durante il lavoro sono oggetto di violenza e maltrattamenti verbali da parte di pazienti/famigliari (ad es. mi urlano contro, sono bersaglio di attacchi di collera)

Durante il lavoro sono oggetto di violenza da parte di pazienti/famigliari



Le definizioni del fenomeno

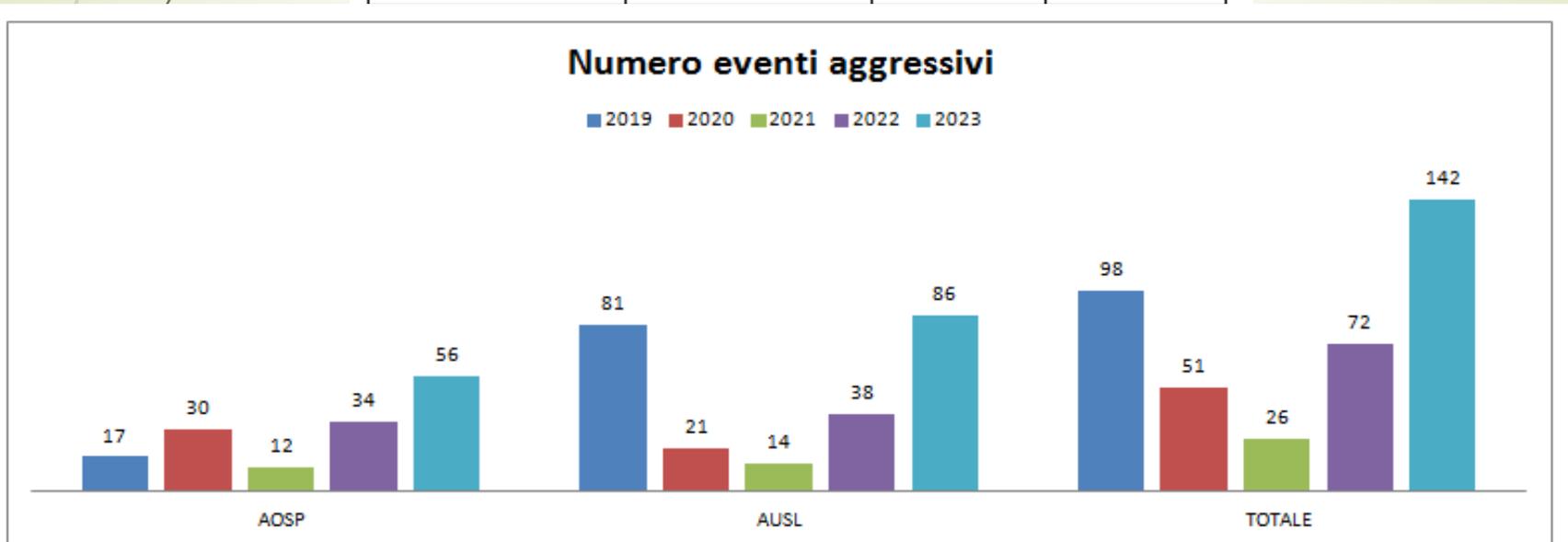
La violenza sul lavoro è definita come:

“ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro” (NIOSH, 2002)

Tale definizione comprende sia le condotte perpetrate dall'utenza (pazienti, familiari, visitatori...) che quelle agite da colleghi e/o superiori.

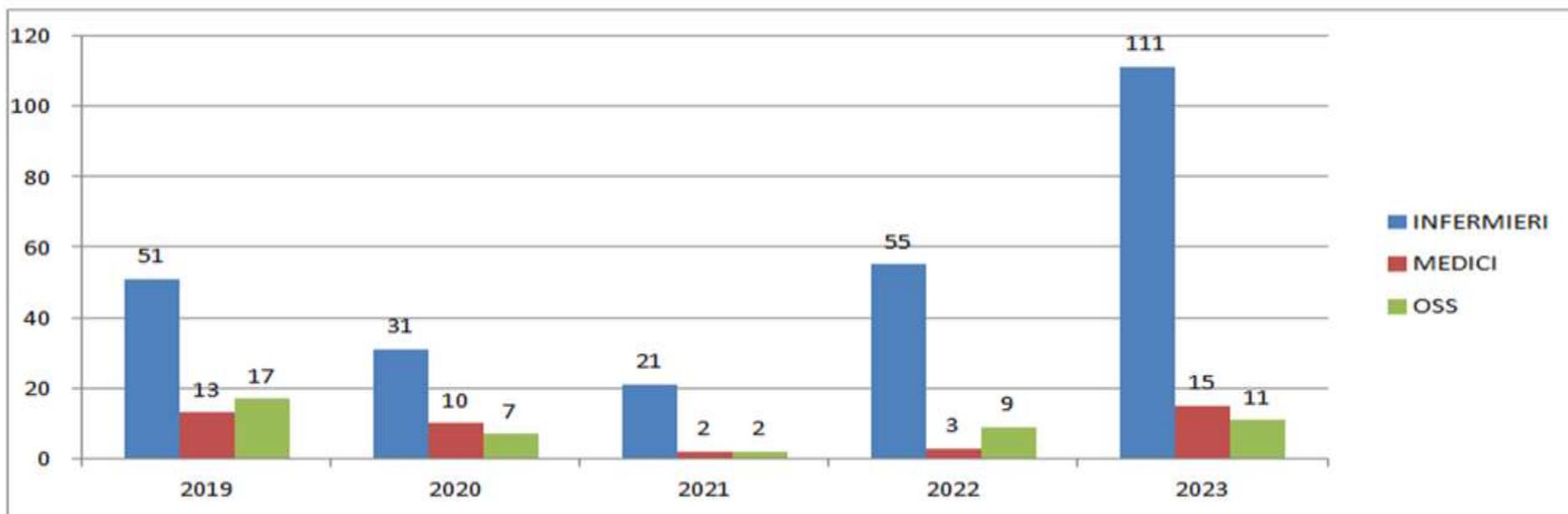
Registro aggressioni: eventi occorsi anni 2019-2020-2021-2022-2023

ANNO	N° EVENTI		TOTALE
	AOSP	AUSL	
2019	17	81	98
2020	30	21	51
2021	12	14	26
2022	34	38	72
2023	56	86	142



Registro aggressioni: analisi per profili professionali

	INFERMIERI	MEDICI	OSS
2019	51	13	17
2020	31	10	7
2021	21	2	2
2022	55	3	9
2023	111	15	11



Registro aggressioni: estratto scheda di segnalazione

ESITO DELL'EVENTO (indicare solo una risposta)

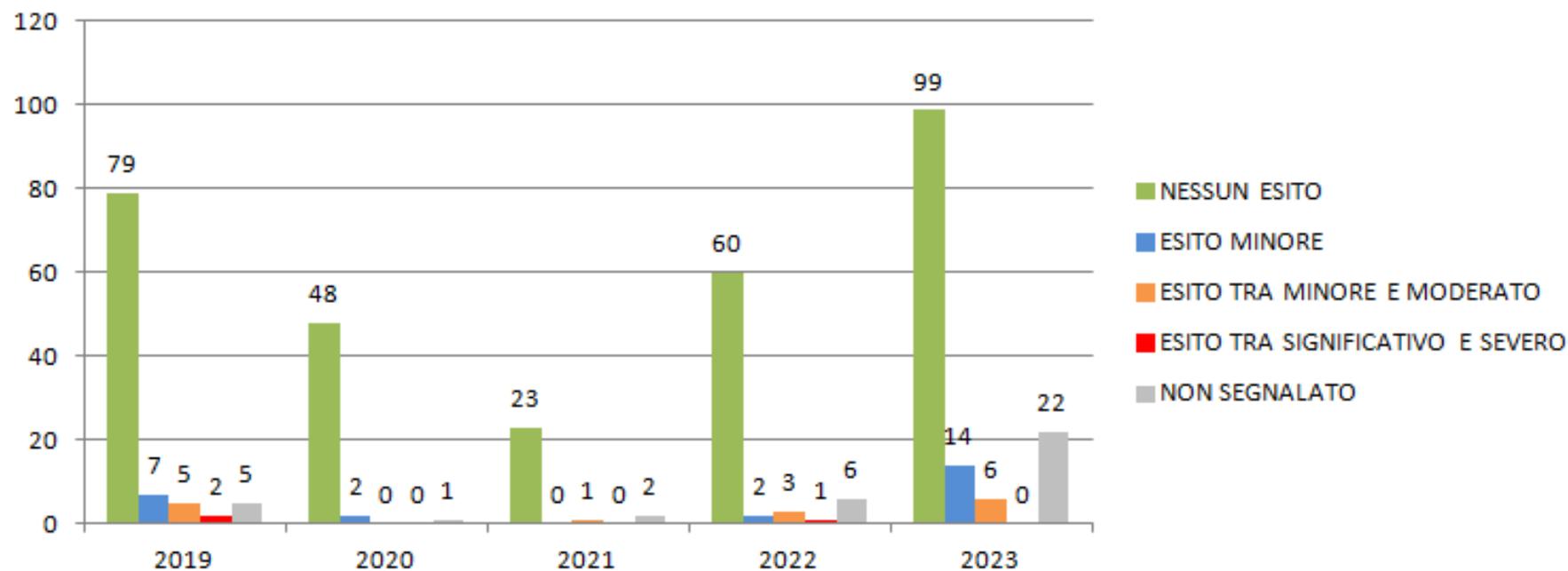
Quasi Evento	SITUAZIONE PERICOLOSA – Condizione rischiosa ma	NESSUN ESITO	Livello 1 <input type="checkbox"/>
	EVENTO INTERCETTATO – Evento occorso, ma intercettato	NESSUN ESITO	Livello 2 <input type="checkbox"/>
Evento effettivo	NESSUN ESITO – Evento occorso che ha comportato piccole lesioni cutanee/abrasioni che non richiedono visita medica		Livello 3 <input type="checkbox"/>
	ESITO MINORE – Evento occorso che ha richiesto visita medica/osservazioni/monitoraggi extra (es. rilevazione parametri vitali)		Livello 4 <input type="checkbox"/>
	ESITO MODERATO – Evento occorso che ha richiesto approfondimenti clinici/strumentali (esecuzione di esame del sangue/urine/ecografia/Rx, ...) e/o trattamenti semplici (bendaggi, analgesici, ...)		Livello 5 <input type="checkbox"/>
	ESITO TRA MODERATO E SIGNIFICATIVO – Evento occorso che ha richiesto approfondimenti clinici/strumentali complessi (TAC/RM/Angio, ...) o trattamenti complessi (ammine vasoattive, cortisonici, antagonisti, suture, ecc.) e/o ammissione in ospedale		Livello 6 <input type="checkbox"/>
	ESITO SIGNIFICATIVO – evento occorso che ha richiesto ammissione in ospedale (ricovero) con condizioni che permangono alla dimissione e/o trasferimento in terapia semi-intensiva/intensiva e/o intervento chirurgico		Livello 7 <input type="checkbox"/>
	ESITO SEVERO – Disabilità permanente/contributo al decesso		Livello 8 <input type="checkbox"/>

VALUTAZIONE DEL RISCHIO FUTURO

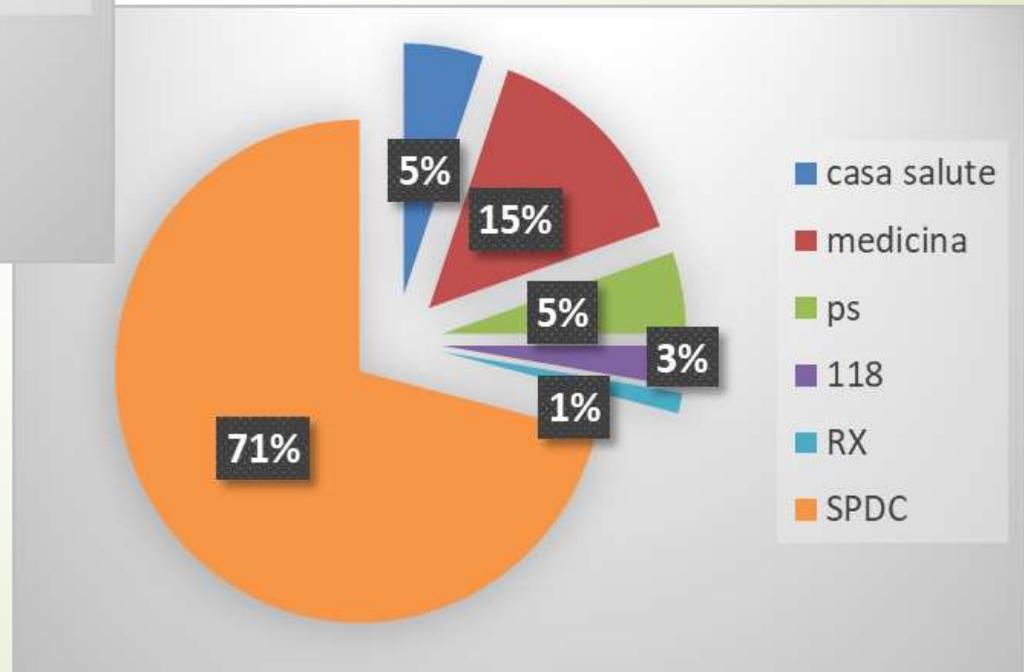
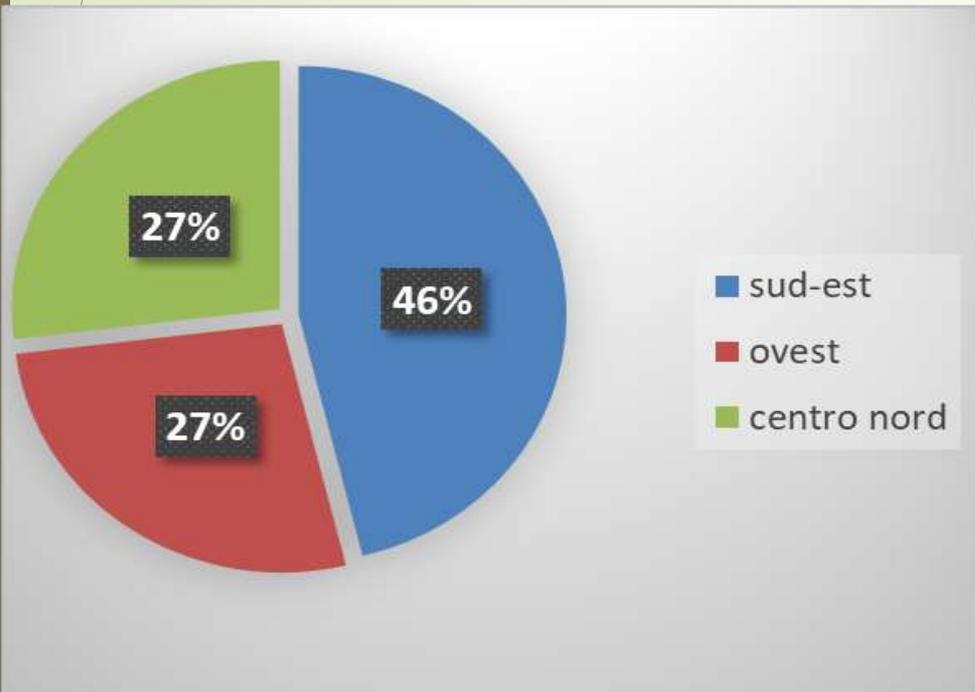
Possibilità di riaccadimento di eventi analoghi	<input type="checkbox"/> Raro (> 5 anni)	<input type="checkbox"/> Basso (ogni 1-5 anni)	<input type="checkbox"/> Medio (annuale)
	<input type="checkbox"/> Alto (mensile)	<input type="checkbox"/> Altissimo (settimanale)	
Possibile esito di un evento analogo	<input type="checkbox"/> Nessuno (livelli 1-2-3)	<input type="checkbox"/> Minore (livello 4)	<input type="checkbox"/> Moderato (livello 5)
	<input type="checkbox"/> Medio (livello 6)	<input type="checkbox"/> Severo (livelli 7-8)	

Registro aggressioni: analisi per esito evento segnalato

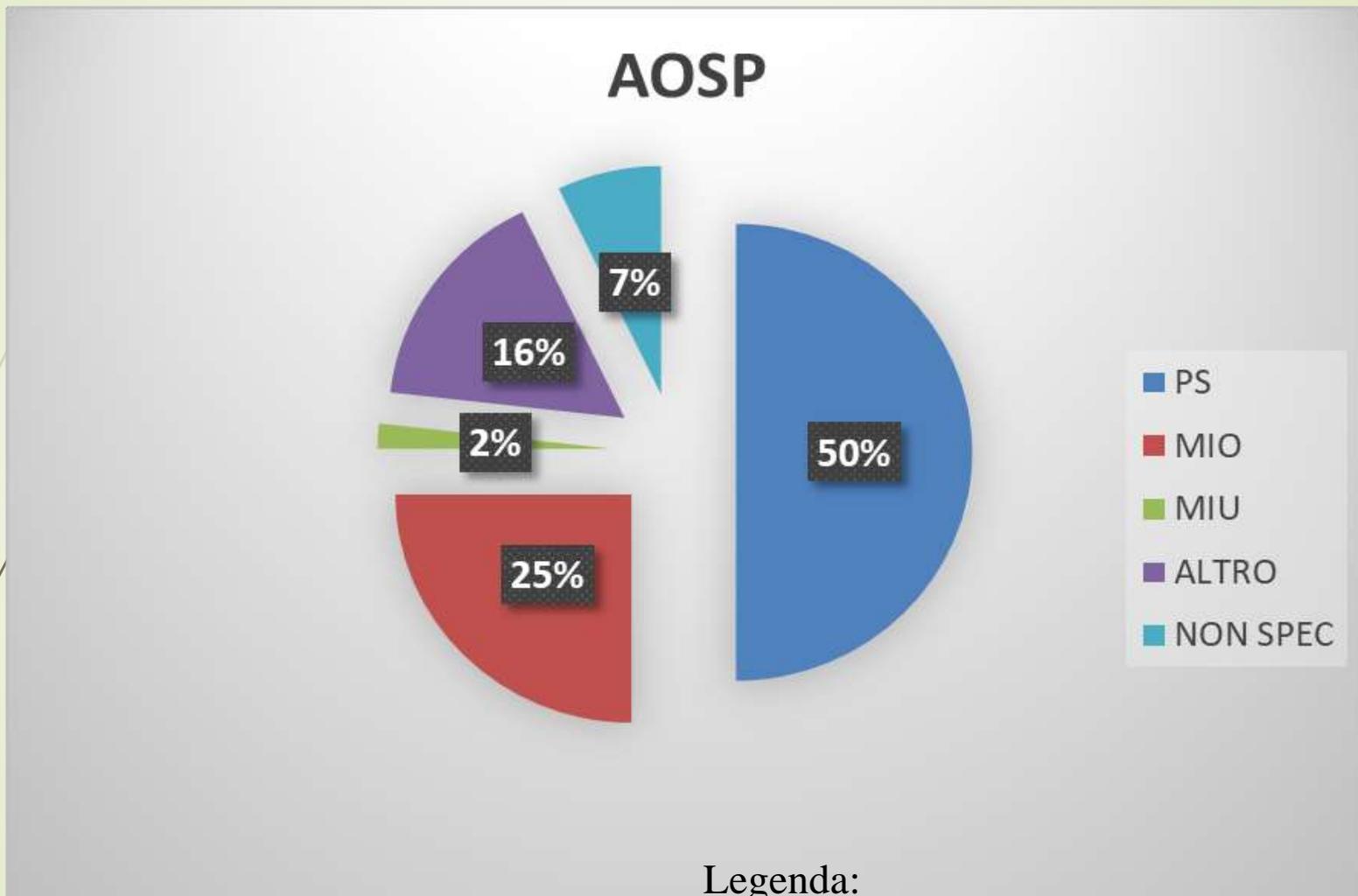
ANNO	NESSUN ESITO	ESITO MINORE	ESITO TRA MINORE E MODERATO	ESITO TRA SIGNIFICATIVO E SEVERO	NON SEGNALATO
2019	79	7	5	2	5
2020	48	2	0	0	1
2021	23	0	1	0	2
2022	60	2	3	1	6
2023	99	14	6	0	22



Registro aggressioni: report AUSL



Registro aggressioni: report AOU



Legenda:

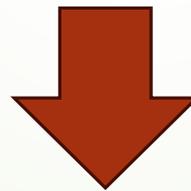
PS: Pronto Soccorso

MIO: Medicina interna ospedaliera

MIU: Medicina interna universitaria

Azioni intraprese: procedura di segnalazione

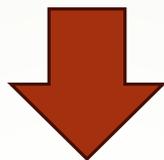
- Procedura Generale PREVENZIONE, GESTIONE E MONITORAGGIO EVENTI AGGRESSIVI A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI Corredata di relativo "Modulo di segnalazione di episodi di aggressività e/o violenza da terzi a danno degli operatori"
(Valida per AUSL)
- P-094-AZ Prevenzione gestione e monitoraggio eventi aggressivi a danno degli operatori rev 2 del 20 07 2022.pdf
Corredata di relativo modulo di segnalazione: MOD-088-AZ Segnalazione di episodi di aggressività _violenza da terzi a danno degli operatori
(Valida per AOU)



**PREVENZIONE, GESTIONE E MONITORAGGIO EVENTI
AGGRESSIVI A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI
(Procedura interaziendale)**

Azioni intraprese: procedura di segnalazione

- **PREVENZIONE, GESTIONE E MONITORAGGIO EVENTI AGGRESSIVI A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI (procedura interaziendale)**



SEGNALER

Il gruppo di redazione comprende figure afferenti al UOC Servizio Prevenzione e Protezione Provinciale, all'UOC Rischio Clinico, i responsabili Sicurezza delle Cure AUSL e AOU.

Ogni segnalazione viene valutata e nessuna rimane inevasa: in situazioni di particolare rischio vengono predisposti AUDIT specifici, unitamente a proposte formative e/o di supporto che vedremo di seguito

Azioni intraprese: la formazione

«Corso per la prevenzione e il controllo degli episodi di violenza nei confronti del personale di Pronto Soccorso.»

Strutturato su due edizioni, ciascuna di tre giornate, in cui sono stati trattati aspetti teorico-legislativo unitamente ad esercitazioni pratiche

«Comunicazione al paziente e ai suoi familiari»

Incontri erogati dal Gruppo Benessere agli operatori su aspetti psicologici della comunicazione (empatia, validazione, aspetti motivazionali, regolazione emozionale)

Azioni intraprese: il Gruppo di Lavoro sul Rischio Aggressioni

- Direttore Sanitario
- Direzione Medica di Presidio/Direzione Gestione Operativa
- Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)
- Risk Manager e Staff
- Responsabile dell'Ufficio Tecnico
- Medico Competente (MC)
- Psicologo SPP
- Referente Professioni Sanitarie - Area della Prevenzione
- Referente Area Infermieristica
- Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)
- Responsabile della Formazione

Azioni intraprese: il Gruppo di Lavoro sul Rischio Aggressioni

Nel contesto del *Piano Sicurezza* le figure professionali che costituiscono il gruppo cooperano al fine di:

- Effettuare mappature delle aree sensibili (*servizi emergenza-urgenza, strutture psichiatriche ospedaliere e territoriali, luoghi di attesa, servizi di geriatria, servizi di continuità assistenziale*)
- Rilevare eventuali criticità strutturali/ambientali
- Monitorare eventuali criticità logistiche/organizzative
- Valutare il livello di rischio
- Predisporre interventi di miglioramento

Azioni intraprese: il Gruppo Benessere SPP

Nasce nel 2012 con l'obiettivo di intercettare il disagio lavorativo e accoglierlo con interventi mirati all'empowerment dell'equipe professionale, al supporto emotivo e formazione sulla comunicazione e gestione dei conflitti interpersonali. Fornisce inoltre supporto psicologico a seguito di eventi avversi (es. aggressioni)

Tali azioni si rendono necessarie per la promozione del benessere lavorativo e la conseguente resilienza dei lavoratori nei confronti del carico emotivo e organizzativo che il settore sanitario «impone» agli operatori sanitari.

La costituzione del Gruppo Benessere SPP vuole dunque essere preventiva come strategia di tutela del lavoratore rispetto ai rischi psico-sociali cui è esposto, mitigando le possibili ricadute negative legate a situazioni di stress lavoro correlato.

Azioni intraprese: il Gender Team Interaziendale

In data 22/02/2023 all'interno del Comitato Unico di Garanzia, viene costituito il «Gender Team delle aziende USL e Ospedaliero Universitaria». In conformità alla UNI PdR 125/2022, tra i vari compiti ha l'obiettivo di intercettare segnalazioni specifiche, anche anonime, su tematiche discriminatorie, di molestie e comportamenti vessatori che comprendono anche condotte perpetrate da operatori verso altri operatori.

A tale scopo è operativa una procedura specifica che si aggiunge alle altre già menzionate:

DISCRIMINAZIONI, MOLESTIE, MALTRATTAMENTI A DANNO DEGLI/LLE OPERATORI/TRICI