

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



# La valutazione del rischio: esperienze in AUSL Romagna

**Dott.ssa Francesca Gnudi**  
Direttore U.O.C Servizio Prevenzione e Protezione

**Dott.ssa Chiara Marmi**  
UOC SPP - Settore Rischi Psicosociali



Bologna - 07/02/2024

**Delibera n.370 del 10/08/2016**

“Programma di prevenzione della violenza da terzi degli operatori aziendali”

- **Politica aziendale** di “avversione degli atti di violenza”
- **Gruppo di Lavoro** multidisciplinare composto da:

Direzione Sanitaria	Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze Patologiche
UO Servizio Prevenzione e Protezione	Dipartimento Emergenza
UO Medicina Legale e Gestione Rischio	Area Dipartimentale Piattaforme Amministrative
Direzione Medica dei Presidi Ospedalieri	Area Dipartimentale Giuridico Amministrativa
Direzione Infermieristica e Tecnica Aziendale	UO Attività Tecniche

## PA 95

### Procedura per la prevenzione e gestione della violenza da terzi a danno degli operatori aziendali del 21/07/2017

#### SCOPO

- **Promuovere una politica di prevenzione** del fenomeno della violenza da terzi a danno degli operatori dell'AUSL della Romagna;
- **Rendere omogenee le modalità di segnalazione** degli eventi aggressivi e/o violenti a danno degli operatori dell'AUSL della Romagna.
- **Identificare i fattori causali e/o contribuenti** l'evento e le successive azioni di miglioramento/correttive.
- **Promuovere la diffusione di misure** (strutturali, tecnologiche, organizzative e formative) che consentano la riduzione del rischio di comportamenti aggressivi e di atti di violenza
- **Promuovere l'offerta di supporto psicologico** al lavoratore che subisce aggressione, qualora necessario

#### CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutte le articolazioni organizzative dell'AUSL della Romagna, ogni qualvolta si rilevino aggressioni e/o violenze verbali, fisiche a danno degli operatori.

**NON** si applica in caso di aggressioni e/o violenze verbali e/o fisiche tra operatori dell'AUSL Romagna.

Il modulo di segnalazione (**MR PA 95\_01**) è costituito da due sezioni da compilare nel seguente modo:

- sezione 1\* - riservata all'operatore vittima dell'aggressione, deve essere compilata e inviata entro 15gg dall'accadimento;
- sezione 2 - riservata alla compilazione del Direttore di UO (per i lavoratori della Dirigenza) o dal C.I. di UO (per i lavoratori del Comparto).

*\* nell'eventualità che l'operatore fosse impossibilitato, la sezione 1 deve essere compilata e inviata dal Direttore/C.I. di U.O in base al profilo professionale dell'operatore aggredito.*

Il modulo deve essere compilato preferibilmente in maniera congiunta per le parti di competenza.

Una volta compilata in tutte le sue parti l'MR PA 95\_01 deve essere inviato dall'operatore vittima dell'aggressione tramite email a **violenza.operatori@auslromagna.it** oppure al **fax 0547-352369** e trasmetterlo per conoscenza al Direttore/C.I. dell'U.O. cui l'operatore afferisce.

Al fine di monitorare gli eventi, l'U.O. SPP analizza la dinamica di tutte le segnalazioni pervenute.

L'U.O. SPP, a seguito dell'analisi, si riserva la facoltà di verificare le medesime mediante sopralluogo e di individuare, in collaborazione con il Direttore e il C.I. di U.O. e le UO Attività Tecniche, eventuali azioni di miglioramento/misure correttive.

In caso di **aggressione fisica di livello 7 e 8**, l'U.O. SPP inoltra la segnalazione al Risk Manager e all'U.O. Medicina Legale per **l'attivazione dell'Unità di Crisi**.

Questo permetterà di effettuare l'analisi dell'evento congiuntamente con RSPP e U.O. coinvolta, così da rilevare eventuali criticità o elementi di rischio, su cui intervenire con specifiche azioni di miglioramento.

Qualora il caso si configuri come evento sentinella (come da PA 04), il Risk Manager provvederà all'inserimento nel flusso informativo SIMES verso la Regione e verso il Ministero della Salute.

### Supporto Psicologico Individuale

L'operatore coinvolto in un episodio di aggressività e/o violenza da terzi, può richiedere l'attivazione del supporto psicologico individuale compilando puntualmente e personalmente l'MR PA95\_03.

Tale attivazione si concretizzerà in caso di aggressione fisica e/o verbale.

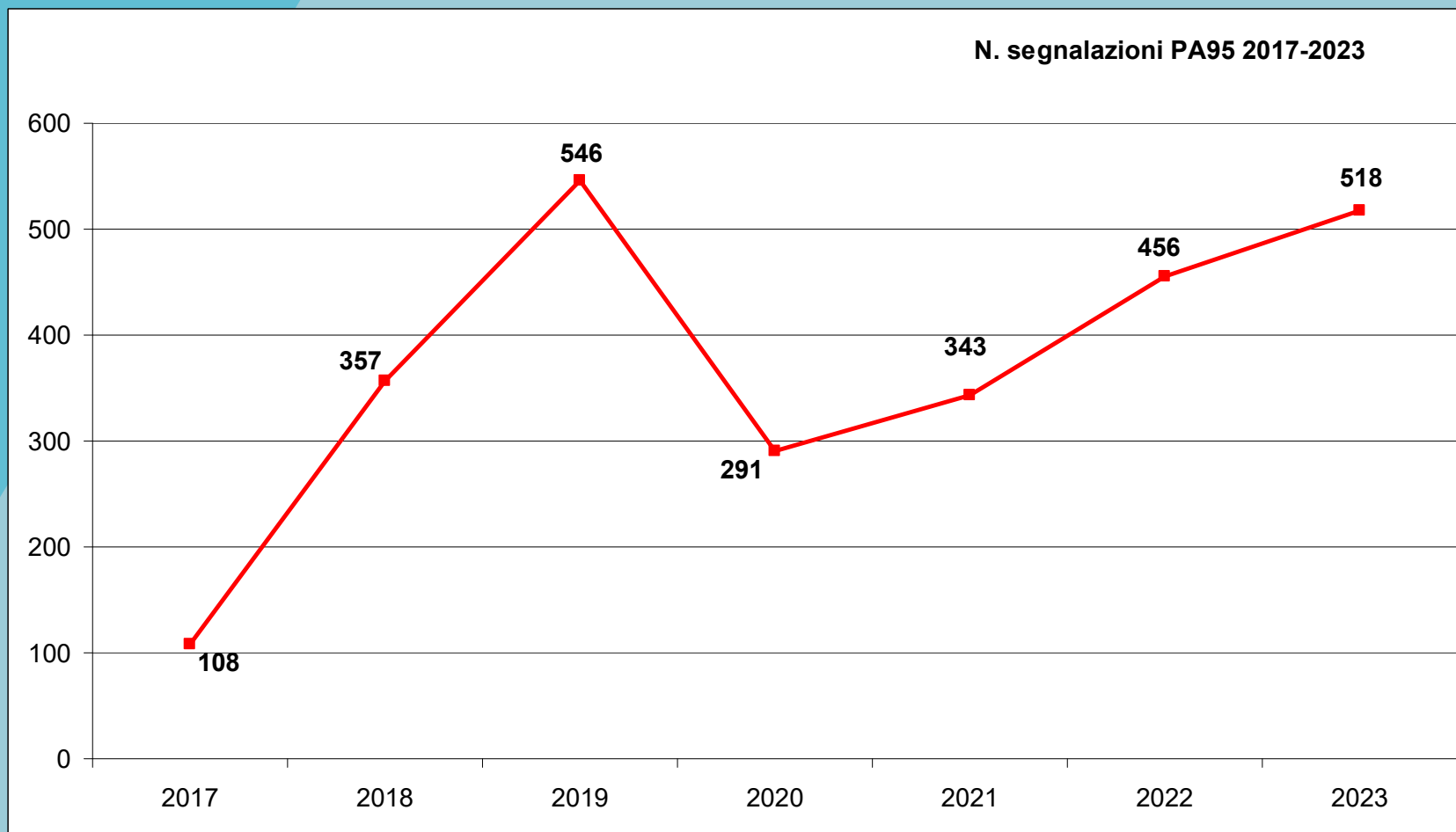
Una volta compilata in tutte le sue parti l'MR PA 95\_03 deve essere inviato dall'operatore vittima dell'aggressione tramite a [violenza.operatori@auslromagna.it](mailto:violenza.operatori@auslromagna.it) oppure al fax 0547-352369.

Il **supporto psicologico individuale verrà attivato entro 10 giorni dall'invio** del MR PA 95\_03, i colloqui avranno la finalità di sostenere l'operatore e valutare l'impatto dell'evento violento sulla sua condizione psichica, la presenza di un eventuale disturbo correlato a eventi traumatici e stressanti e le strategie di fronteggiamento adottate.

### Supporto Psicologico di Gruppo

Qualora l'episodio di aggressività e/o violenza da terzi abbia coinvolto più operatori della medesima U.O., il Direttore della stessa, può fare richiesta di attivazione dell'intervento psicologico sul gruppo, **entro 20 giorni massimo dall'accadimento**, tramite la compilazione del MR PA 95\_02 "Modulo di richiesta di intervento psicologico sul gruppo di operatori coinvolti in un episodio di aggressività e/o violenza da terzi".

Il suddetto modulo, compilato e sottoscritto, dovrà essere inviato a [violenza.operatori@auslromagna.it](mailto:violenza.operatori@auslromagna.it).



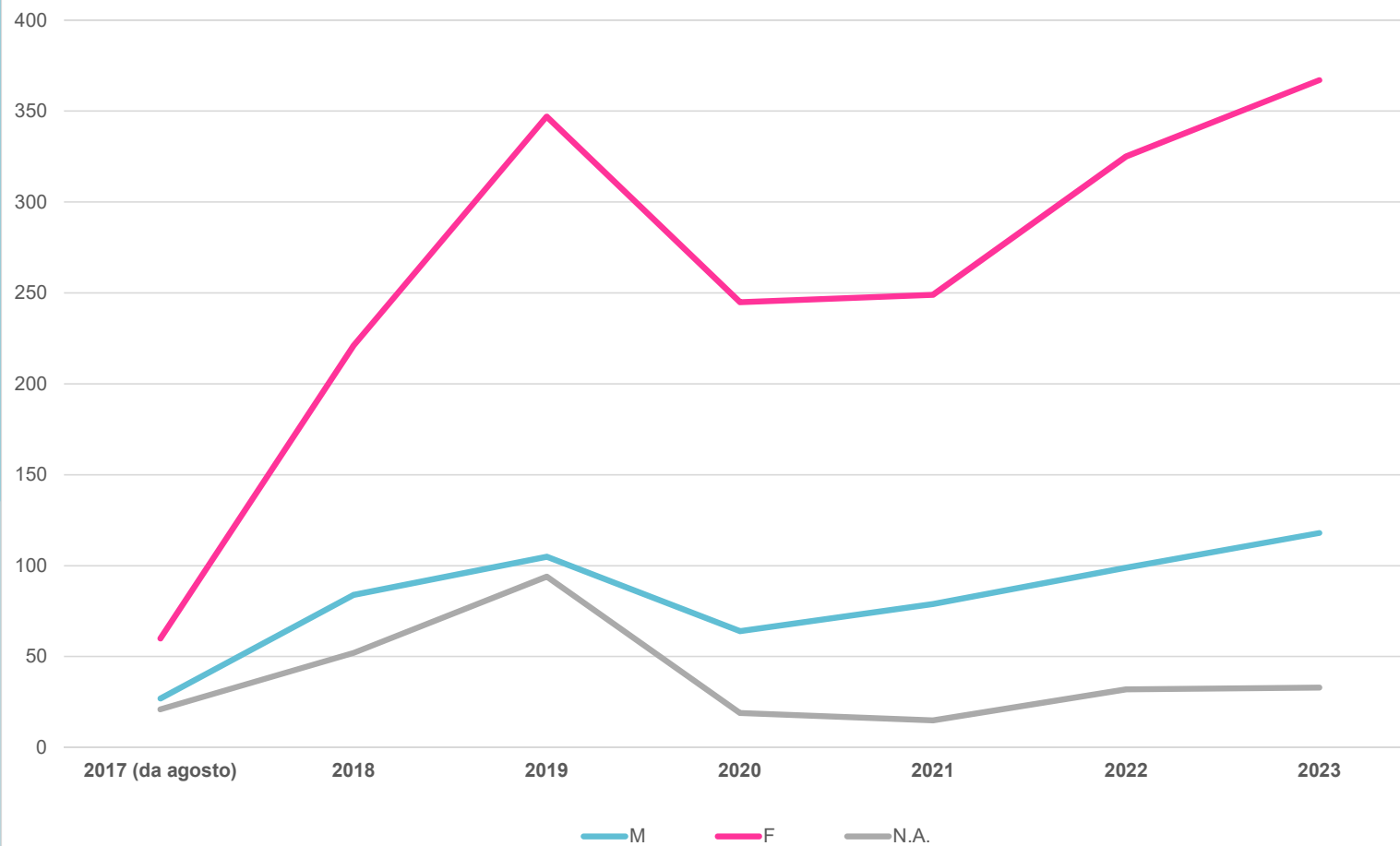
**Segnalazioni “MR 01 – Modulo segnalazione evento” PA 95**

Tipologia	2017 (da agosto)	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>solo verbale</b>	32	182	318	177	183	253*	324**
<b>verbale + fisica + proprietà</b>	29	81	56	29	29	36	33
<b>verbale + proprietà</b>	21	51	37	18	17	27	38
<b>verbale + fisica</b>	16	21	96	52	49	65	80
<b>solo fisica</b>	6	18	33	9	10	18	29
<b>fisica + proprietà</b>	4	2	2	6	2	1	3
<b>solo proprietà</b>	3	2	4	/	1	2	9

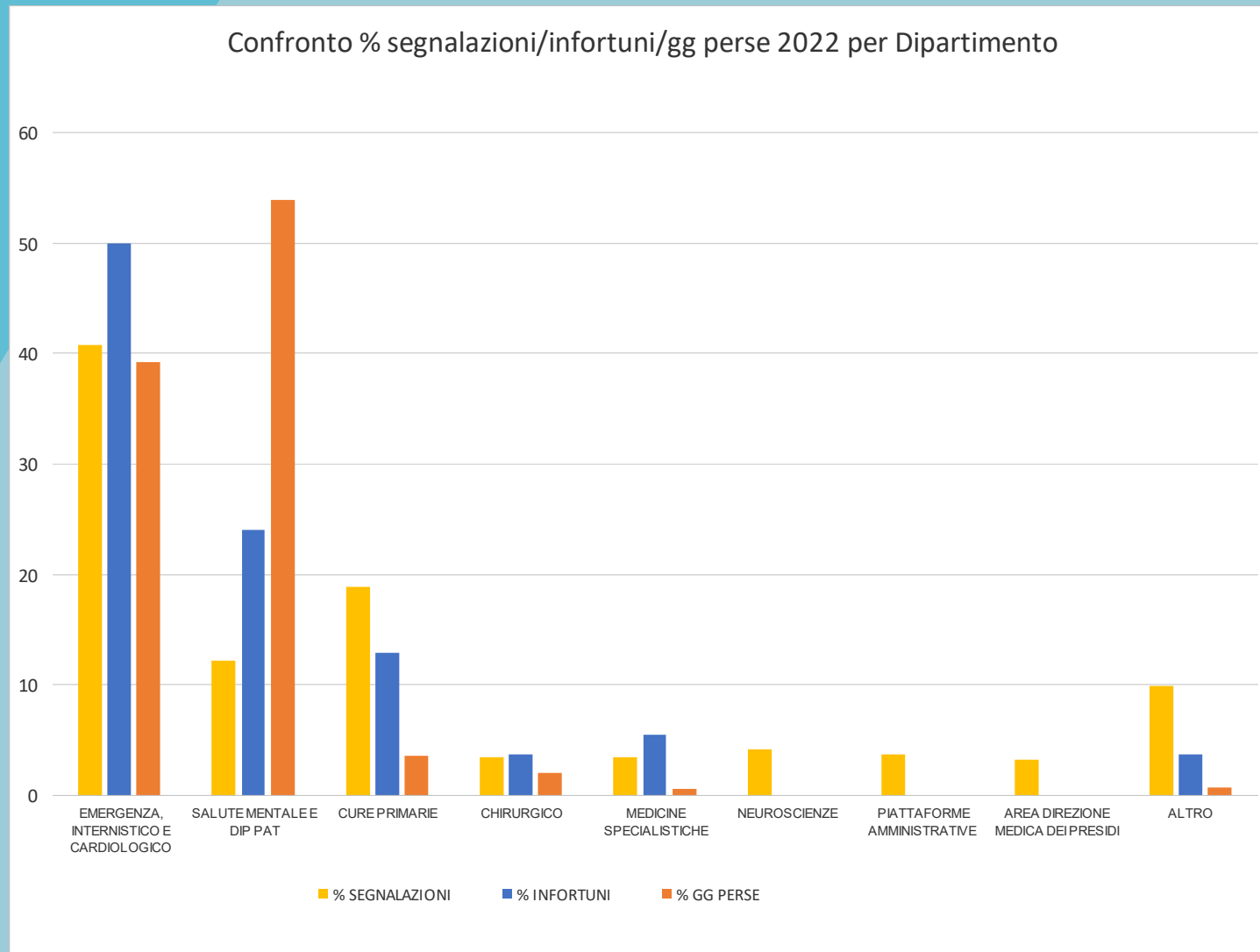
\* n. 23 telefoniche, 5 molestie e 4 da email/social

\*\* n. 20 telefoniche, 4 molestie e 3 da social

Trend segnalazioni PA95 per genere 2017-2023



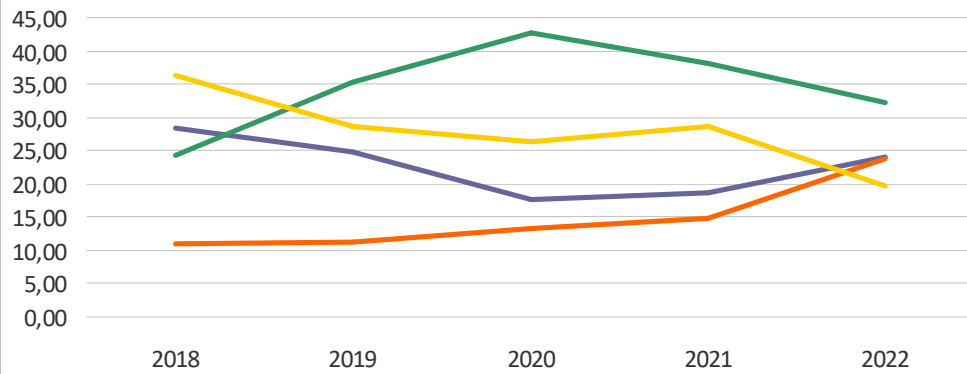




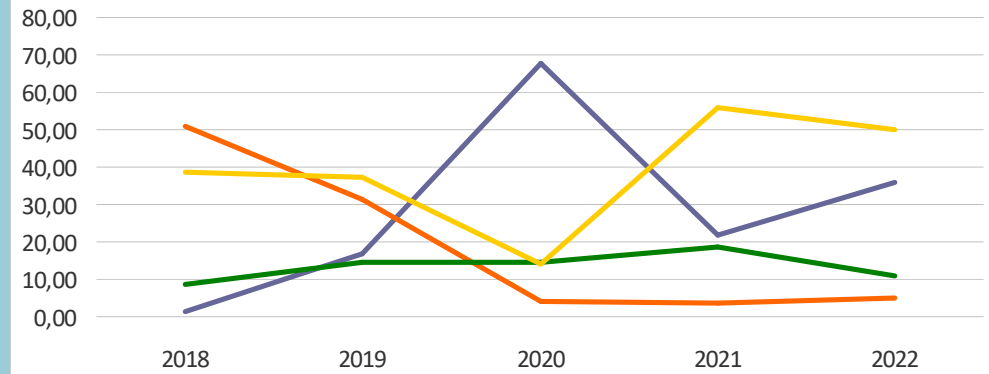
Confronto % su segnalazioni/ infortuni/ GG perse 2018-2022 per A.T.

Infortuni violenza

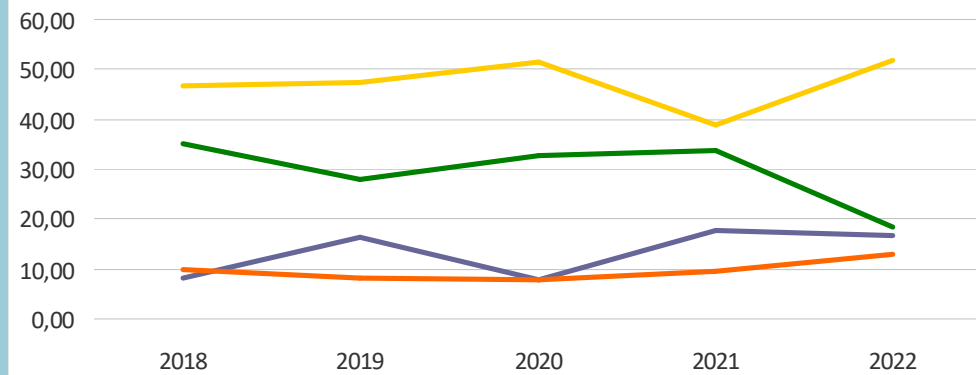
% SEGNALAZIONI PA95



% GG PERSE



% INFORTUNI



— CE — FO — RA — RN

Trend infortunistico violenza da terzi 2014-2022

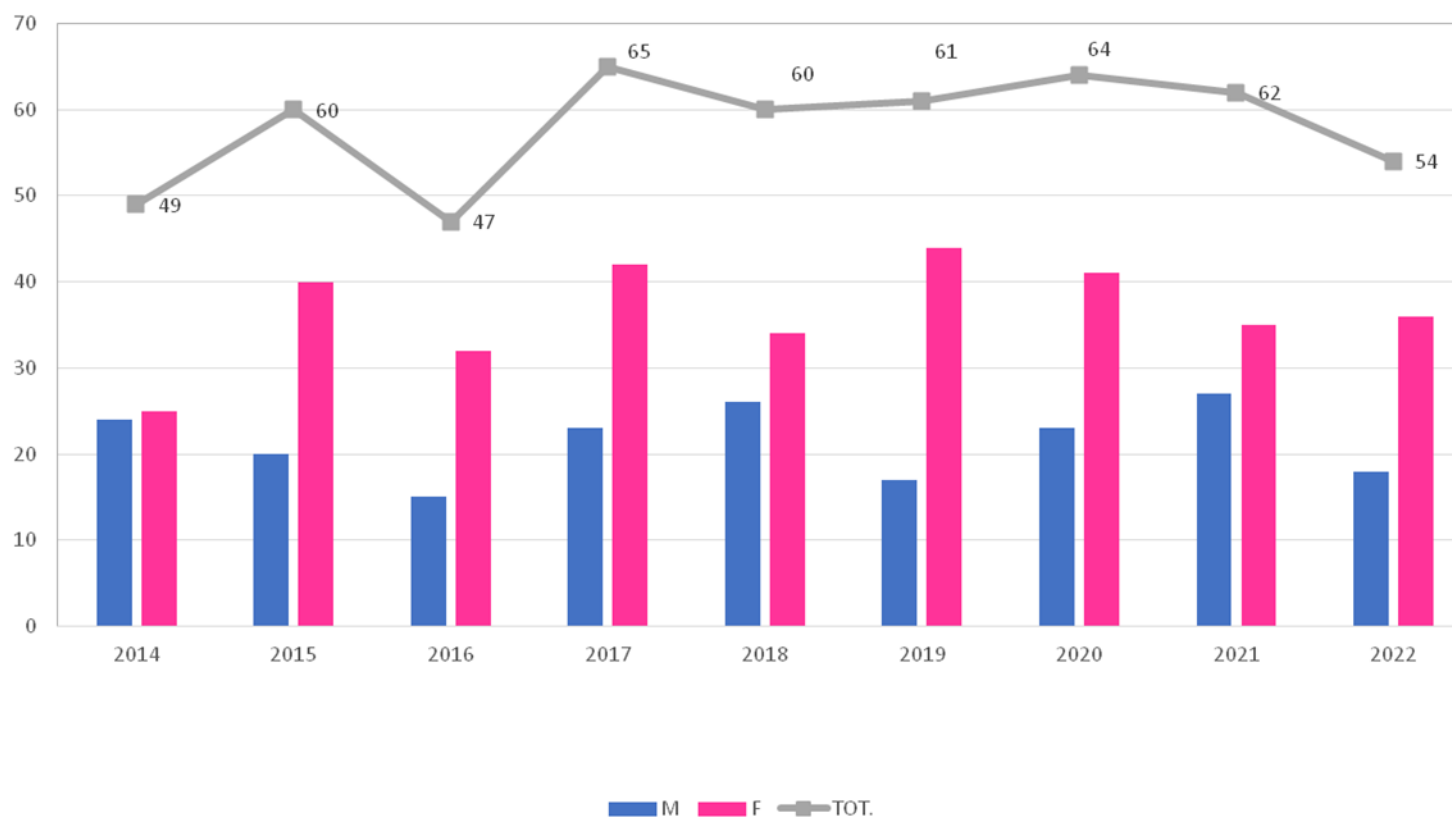


Grafico –Trend Indice di Incidenza infortuni da violenza da terzi – anni 2014-2022

Infortuni violenza

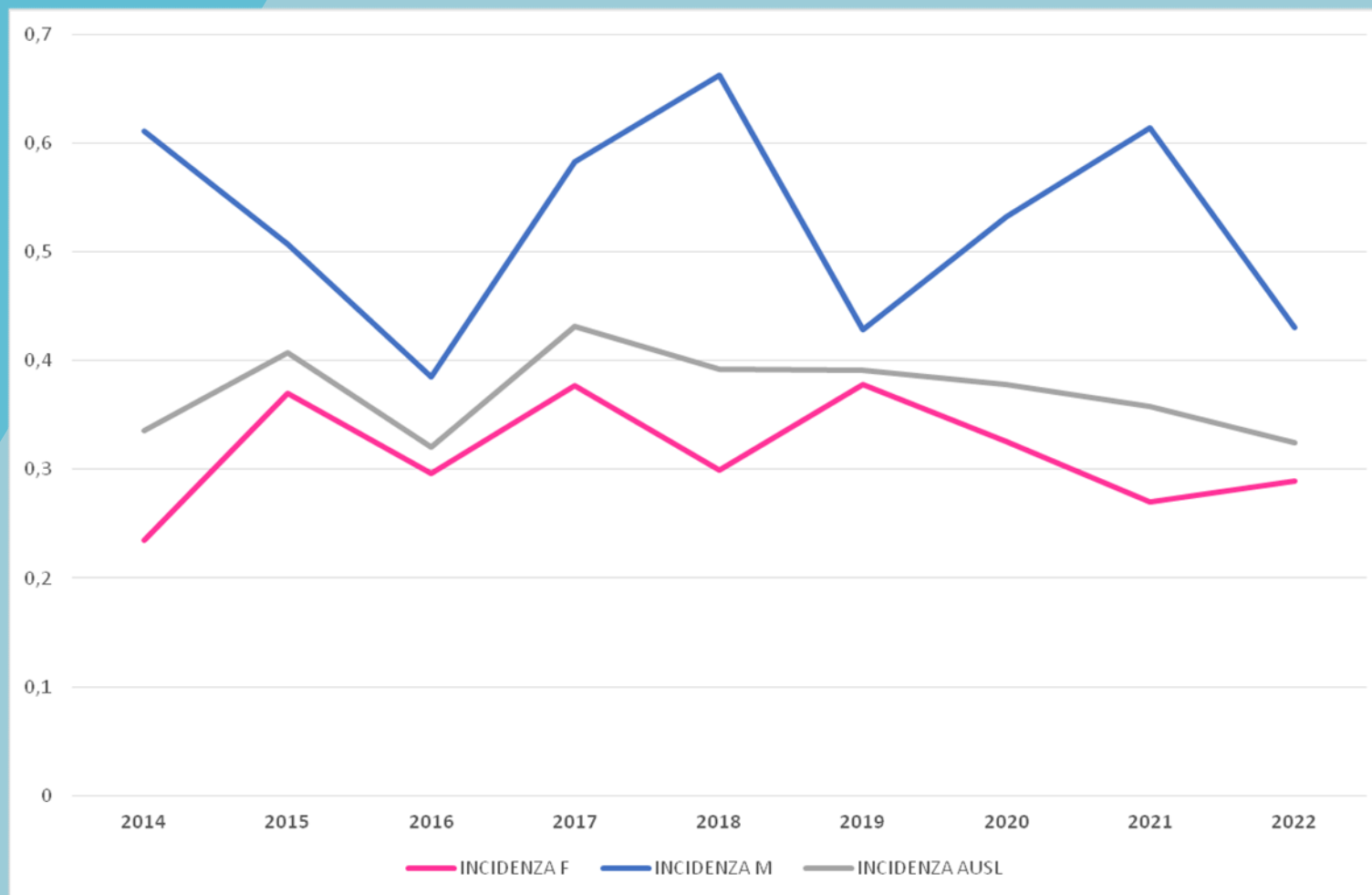


Grafico –Trend Indice di Frequenza infortuni da violenza da terzi – anni 2014-2022

Infortuni violenza

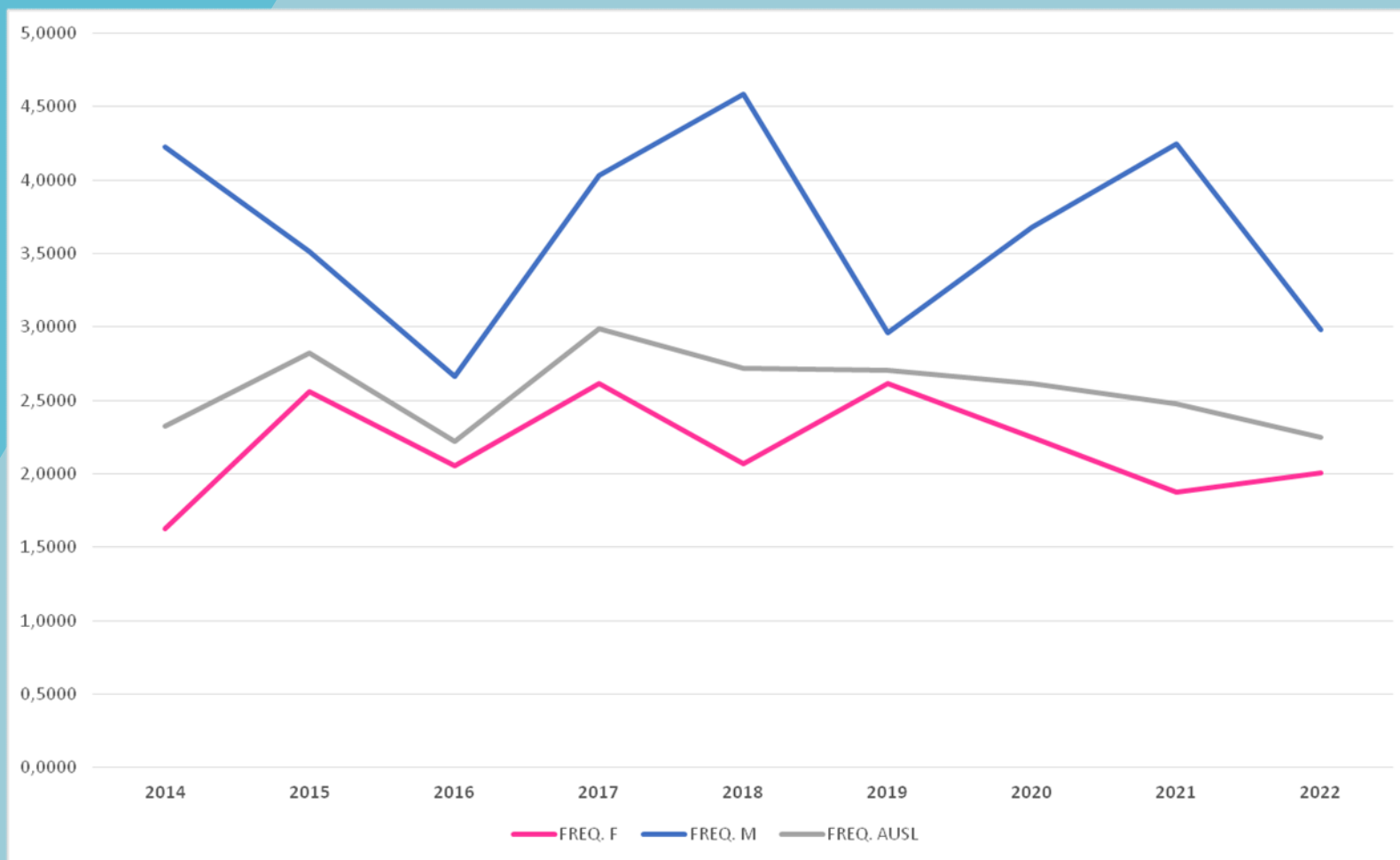


Grafico –Trend Indice di Gravità infortuni da violenza da terzi – anni 2016-2022



**P 02****Procedura per la Valutazione del Rischio Violenza da terzi a danno degli operatori aziendali del 15/12/2017**

Viene effettuata prioritariamente nelle **aree individuate come a maggior rischio** nei documenti della RER.

Può essere effettuata e/o aggiornata in occasione di:

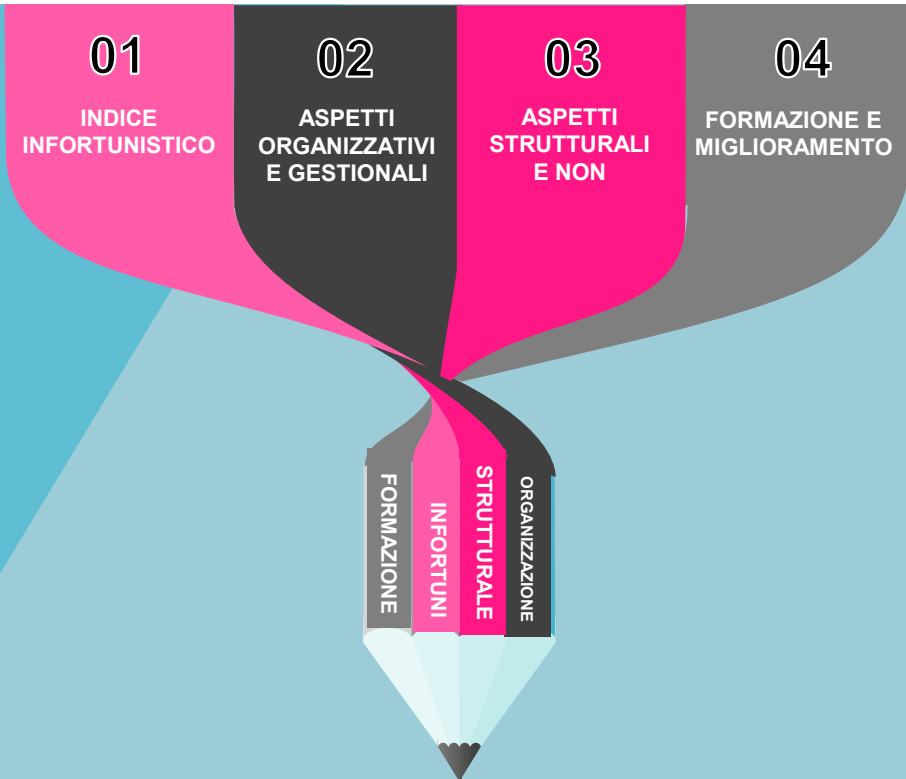
- modifiche del processo produttivo o della organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori;
- infortuni lavorativi significativi;
- risultati della sorveglianza sanitaria;
- indicazioni del Datore di Lavoro.

La Valutazione **NON** prende in considerazione eventuali:

- **aggressioni sia verbali che fisiche tra operatori** dell'AUSL della Romagna
- **danneggiamenti a beni mobili ed immobili**, di proprietà o in uso all'AUSL della Romagna, da parte di operatori/utenti/pazienti/cittadini

La Valutazione si basa su due livelli di analisi:

- **analisi statistica triennale degli infortuni da violenza di U.O.** comparati alla media aziendale triennale della medesima tipologia di infortunio (F e G);
- **sopralluogo presso U.O.** con Dirigenti, Preposti, Ufficio Tecnico, RLS e MC, analizzando gli ambienti lavorativi, arredi e aspetti organizzativi-gestionali delle attività peculiari dell'U.O.



*IR violenza da terzi*

## Indice infortunistico

### ► Fattore I

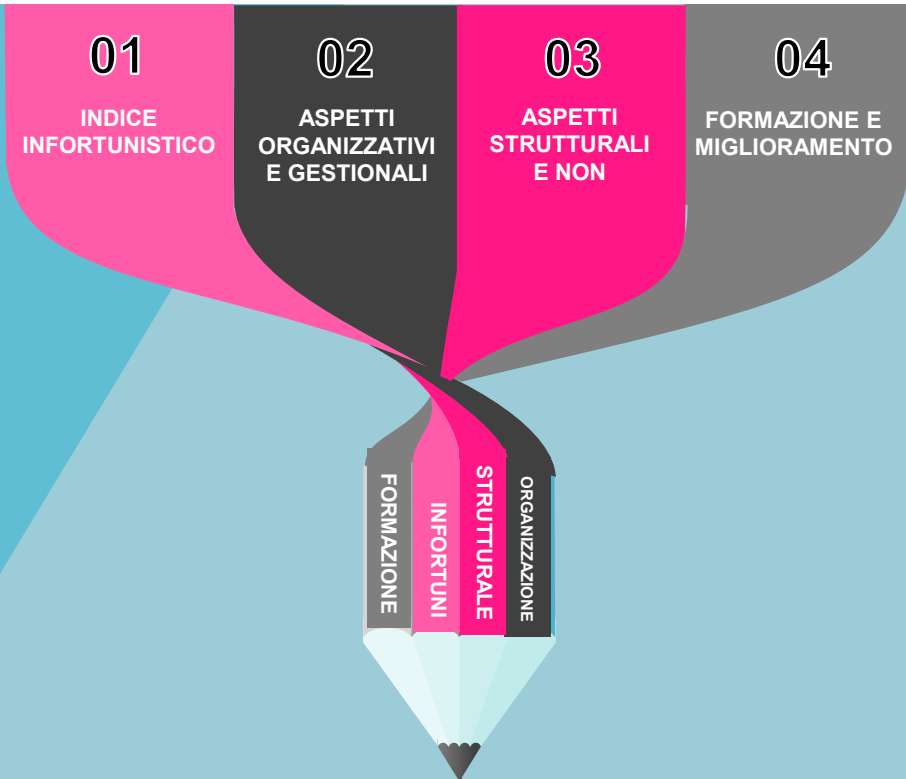
In funzione del:

- numero di ore lavorate
- numero di infortuni da violenza
- gg perse

► Calcolo Indice di F e G per il triennio precedente all'anno oggetto della valutazione.

*N.B* tenere in considerazione l'assenza di infortunio o near miss (aggressioni che non hanno prodotto una apertura di infortunio) o segnalazioni



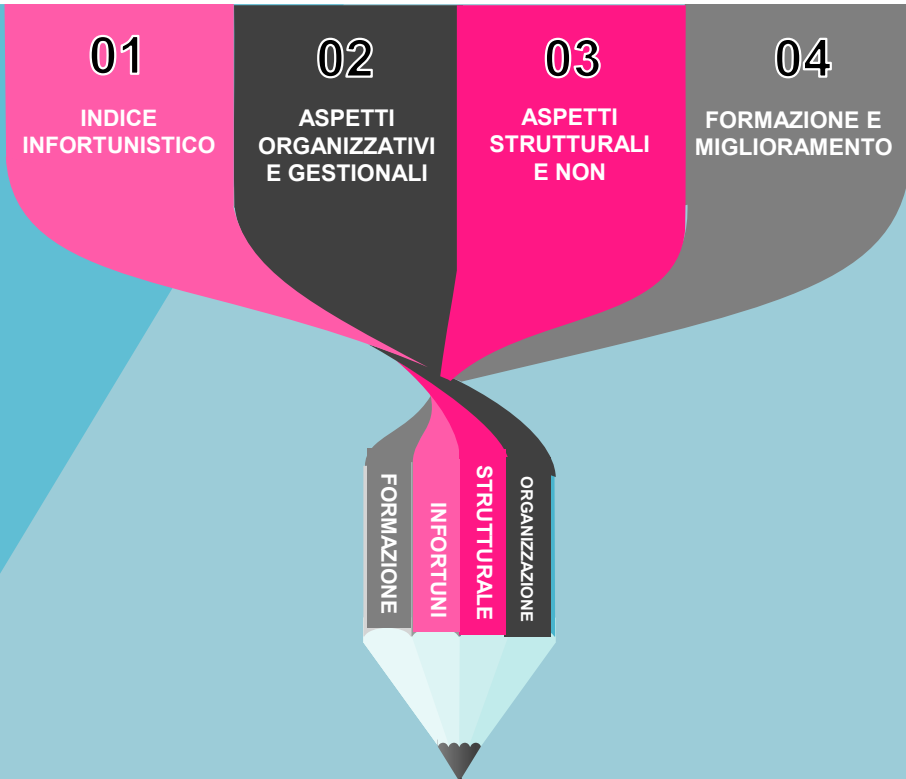


**Aspetti organizzativi e gestionali**

► **Fattore E**

Es. orari di accesso, turni di lavoro, attività copresenza di operatori

*IR violenza da terzi*



*IR violenza da terzi*

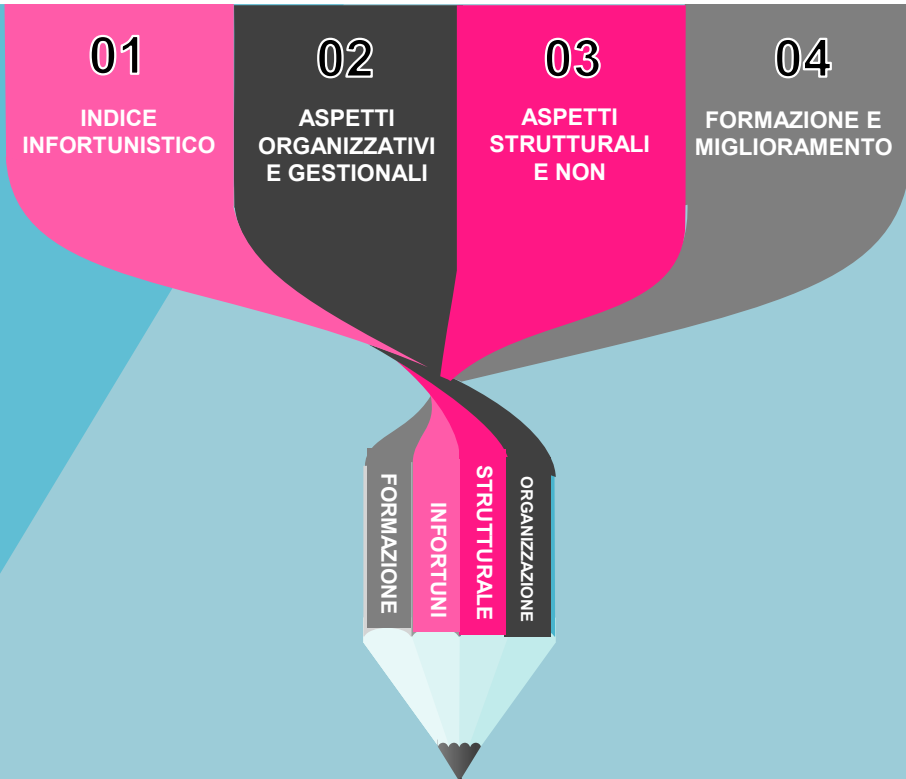
### Aspetti strutturali e non

#### ► Fattore W1

- *caratteristiche strutturali dei locali* (es. zone attesa, ingressi, vie di fuga, mobilio)

#### ► Fattore W2

- *caratteristiche non strutturali dei locali* (es. arredi/presenza di oggetti idonei a ledere, attrezzature/beni che possono costituire una facile attrattiva)



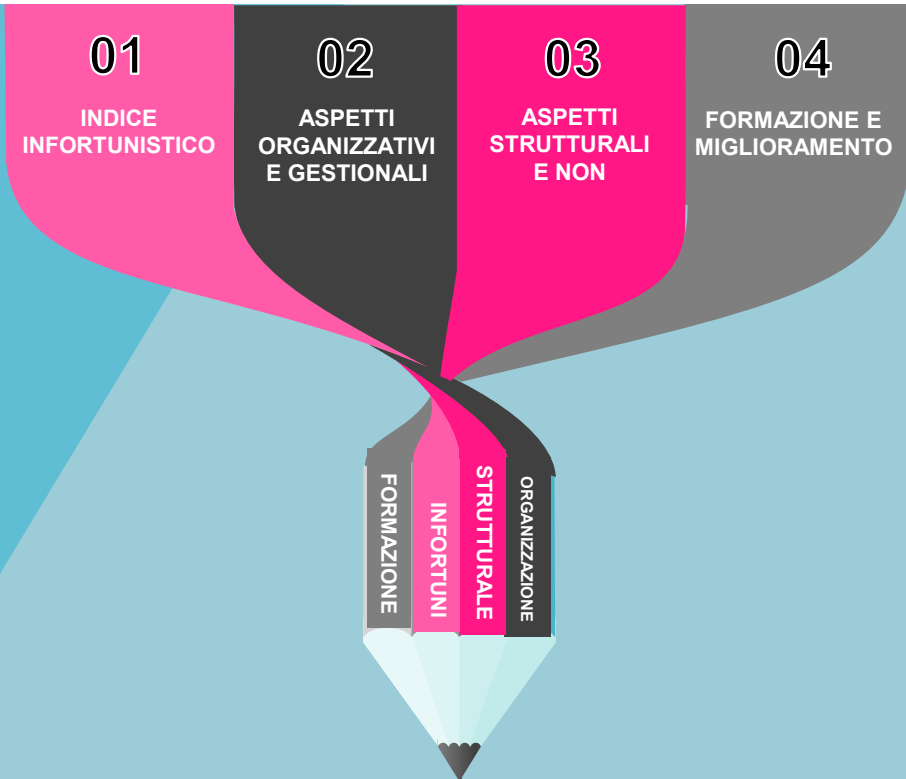
*IR violenza da terzi*

## Formazione e miglioramento

### ► Fattore M

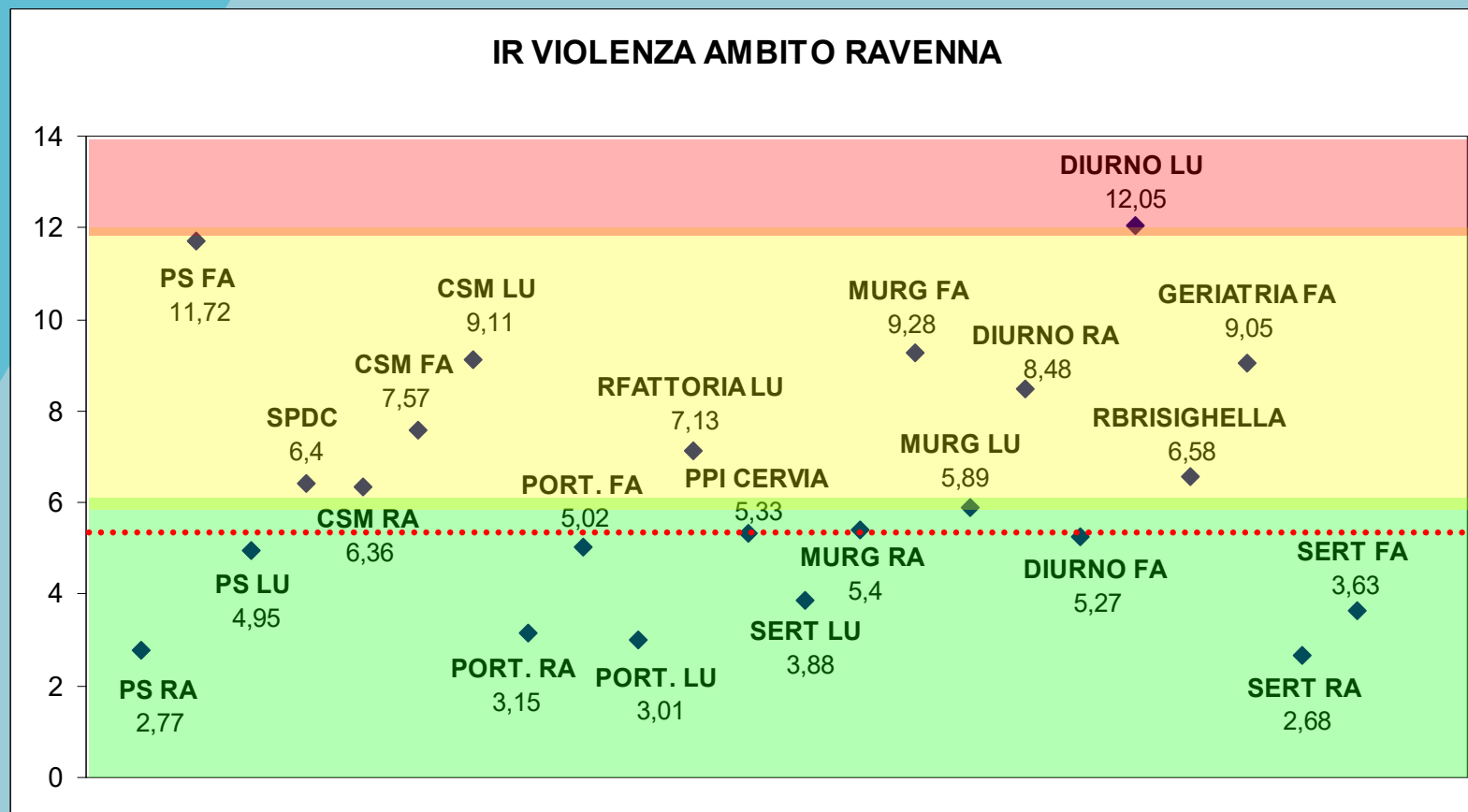
Es. modifiche e flessibilità delle attività, protocolli di comportamento, informazione e formazione, videosorveglianza/vigilanza

M incide solo per mitigare l'IRV



*IR violenza da terzi*

<b><math>IR_{VIOLENZA} &lt; 1</math></b>	<b>RISCHIO ASSENTE/TRASCURABILE</b>
<b><math>1 \geq IR_{VIOLENZA} &lt; 6</math></b>	<b>RISCHIO BASSO</b>
<b><math>6 \geq IR_{VIOLENZA} &lt; 12</math></b>	<b>RISCHIO MEDIO</b>
<b><math>IR_{VIOLENZA} \geq 12</math></b>	<b>RISCHIO ALTO</b>



# Monitoraggio del DVR Violenza da Terzi e Cruscotto (Incontri trimestrali SPP-U.T.) – anno 2021

P 02

AMBITO	U.O.	RIF. FILE	NOME	INDICE DVR U.O.	DATA SOPR.	MACROCA T.	INTERVENTO	RESP.	RIF. DELIBERA	TEMPISTICA	INTERVENTO SCADENZA	NOTE
CE	PRONTO SOCCORSO CESENA	DVR_2017	PS_CE	4,11	02/10/2017	LAVORI	Riparare le serrature degli armadi posti nei corridoi predisponendo un'unica chiave di apertura per tutte le serrature	U.O. MGII	591 del 29/12/2017	Entro 2 anni	29/12/2019	Ordinate le nuove serrature, consegna prevista entro il 22/11 e montaggio a novembre
FO	PRONTO SOCCORSO FORLÌ	DVR_2017	PS_FO	3,40	09/11/2017	LAVORI	Ripristinare il funzionamento delle telecamere interne per poter sorvegliare i movimenti dei pazienti/utenti nelle parti comuni	U.O. MGII	591 del 29/12/2017	Entro 3 anni	29/12/2020	Intervento approvato dalla commissione videosorveglianza ed inviato alle relazioni sindacali il 4 luglio 2019
RA	PRONTO SOCCORSO RAVENNA	DVR_2017	PS_RA	2,77	06/09/2017	LAVORI	Fissaggio a muro degli arredi negli ambienti in cui viene svolta attività a diretto contatto con utenti/pazienti	U.O. MGII	591 del 29/12/2017	Entro 3 anni	29/12/2020	entro 2019
RA	PRONTO SOCCORSO FAENZA	DVR_2017	PS_FA	11,72	26/10/2017	LAVORI	Fissaggio a muro degli arredi negli ambienti in cui viene svolta attività a diretto contatto con utenti/pazienti	U.O. MGII	591 del 29/12/2017	Entro 3 anni	29/12/2020	attuale eseguito NUOVO pronto soccorso visita il 12 aprile con spps fine settembre 2019 nuovo ps
RA	PRONTO SOCCORSO LUGO	DVR_2017	PS_LU	4,95	25/09/2017	LAVORI	Fissaggio a muro degli arredi negli ambienti in cui viene svolta attività a diretto contatto con utenti/pazienti	U.O. MGII	591 del 29/12/2017	Entro 3 anni	29/12/2020	eseguito
RN	PRONTO SOCCORSO RIMINI	DVR_2017	PS_RN	3,20	07/09/2017	LAVORI	Ristrutturazione della nuova postazione del Triage al fine di mettere in sicurezza gli operatori	U.O. MGII	591 del 29/12/2017	Entro 1 anno	29/12/2018	Traslocco nella nuova area triage il 14 novembre 2019
RN	PRONTO SOCCORSO RICCIONE	DVR_2017	PS_RC	6,99	07/09/2017	LAVORI	Riorganizzare la sala d'attesa al fine di chiarire l'esistenza dei due percorsi per contenere i conflitti con utenti/pazienti con un'attenzione particolare per i pazienti barellati	U.O. MGII e Direttore U.O.	591 del 29/12/2017	Entro 1 anno	29/12/2018	Misure concordate individuate nella mail ing. Boschetti del 20.11.2019

## Indici infortunistici da Norma Tecnica UNI 7249

Gli Indici Infortunistici, sono stati calcolati seguendo le indicazioni della Norma Tecnica UNI 7249 “Statistiche degli infortuni sul lavoro” che distingue i seguenti indici infortunistici:

INDICE	FORMULA	SIGNIFICATO
<b>Indice Gravità</b>	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ Giornate perse}}{\text{N}^\circ \text{ Dipendenti}}$	Rappresenta la gravità degli infortuni accaduti. E' dato dal rapporto tra il numero totale di giornate perse ed il numero totale di dipendenti nell'anno.
<b>Indice Frequenza</b>	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ Infortuni}}{\text{N}^\circ \text{ Ore Lavorate}} \times 10^6$	Rappresenta la frequenza di accadimento dell'evento. E' dato dal rapporto tra il numero totale degli infortuni accaduti ed il numero totale convenzionale di ore lavorate nell'anno.
<b>Indice Incidenza</b>	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ Infortuni}}{\text{N}^\circ \text{ Dipendenti}} \times 10^2$	Rappresenta quanto incide l'evento infortunistico sul totale dei lavoratori aziendali. E' dato dal rapporto tra il numero totale di infortuni accaduti (esclusi gli itinere – da interpellanza Regionale 2016) ed il numero totale di lavoratori presenti nell'anno.