

***LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO:  
ESPERIENZA NELL'AUSL  
DI PIACENZA***

***Relatore:  
Dott. Scaglione Giampietro***

***BOLOGNA, 07 FEBBRAIO 2024***

## **VIOLENZA e MOLESTIE:**

*Un insieme di pratiche e di comportamenti inaccettabili che si prefiggano, causino o possano comportare un danno fisico, psicologico, sessuale o economico  
(Convenzione Organizzazione Internazionale del Lavoro – OIL 190, 2019)*

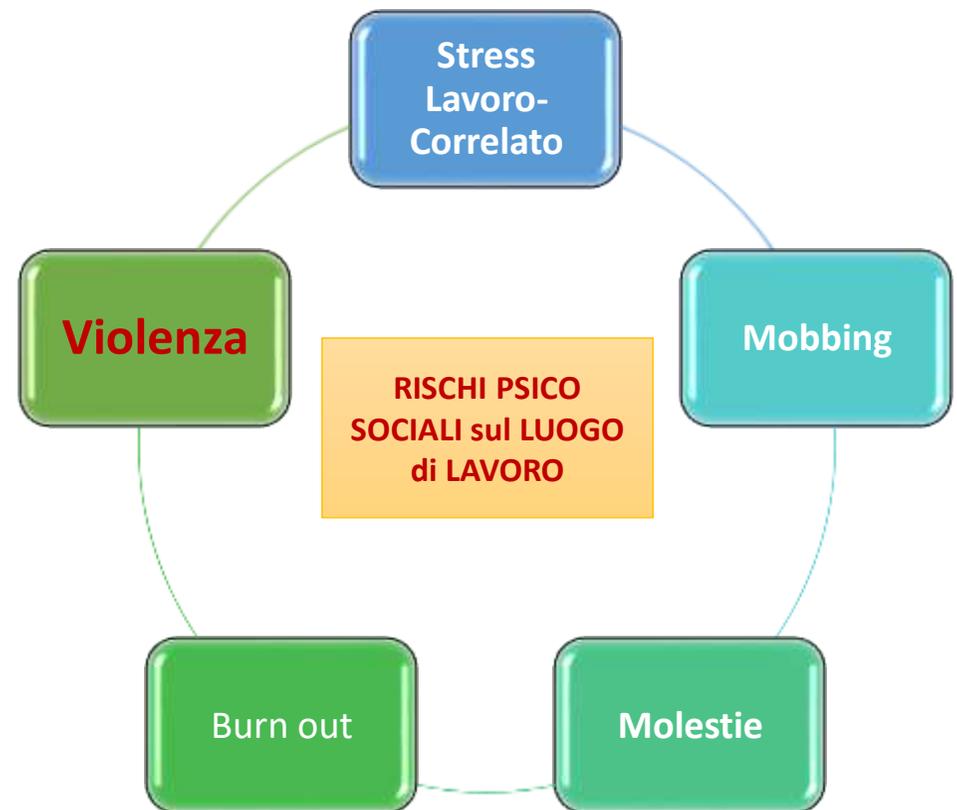


### **Titolo I – Capo III -Sezione II - VALUTAZIONE DEI RISCHI**

#### **Articolo 28: Oggetto della valutazione dei rischi**

*La valutazione dei rischi ... 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 quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 Ottobre 2004 [...]*

#### **Legge 113 del 2020- Rischio Violenza in sanità**



# VIOLENZA: LE AGGRESSIONI SEGNALATE dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021

Tipologia	Aggressione <b>contro la proprietà</b>	Aggressione <b>verbale</b>	Aggressione <b>fisica</b>
<b>Area / ambito</b>			
Area psichiatrica / dipendenze	4	7	<b>20</b>
Pronto Soccorso			1
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, etc.)		5	1

CASI DI <b>AGGRESSIONE FISICA</b>	<b>Nessun esito / danno</b>	<b>Esito da minore a moderato</b>	<b>Esito da significativo a severo</b>
<b>Area / ambito</b>			
Area psichiatrica / dipendenze		17	3
Pronto Soccorso			1
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, etc.)			1

# VIOLENZA: LE AGGRESSIONI SEGNALATE dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022

Tipologia	Aggressione <b>contro la proprietà</b>	Aggressione <b>verbale</b>	Aggressione <b>fisica</b>
<b>Area / ambito</b>			
Area psichiatrica / dipendenze	1	7	<b>95</b>
Pronto Soccorso		8	5
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, etc.)		6	3

CASI DI <b>AGGRESSIONE FISICA</b>	<b>Nessun esito / danno</b>	<b>Esito da minore a moderato</b>	<b>Esito da significativo a severo</b>
<b>Area / ambito</b>			
Area psichiatrica / dipendenze	<b>58</b>	33	
Pronto Soccorso	4		2
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, etc.)	6		

# VIOLENZA: LE AGGRESSIONI SEGNALATE dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023

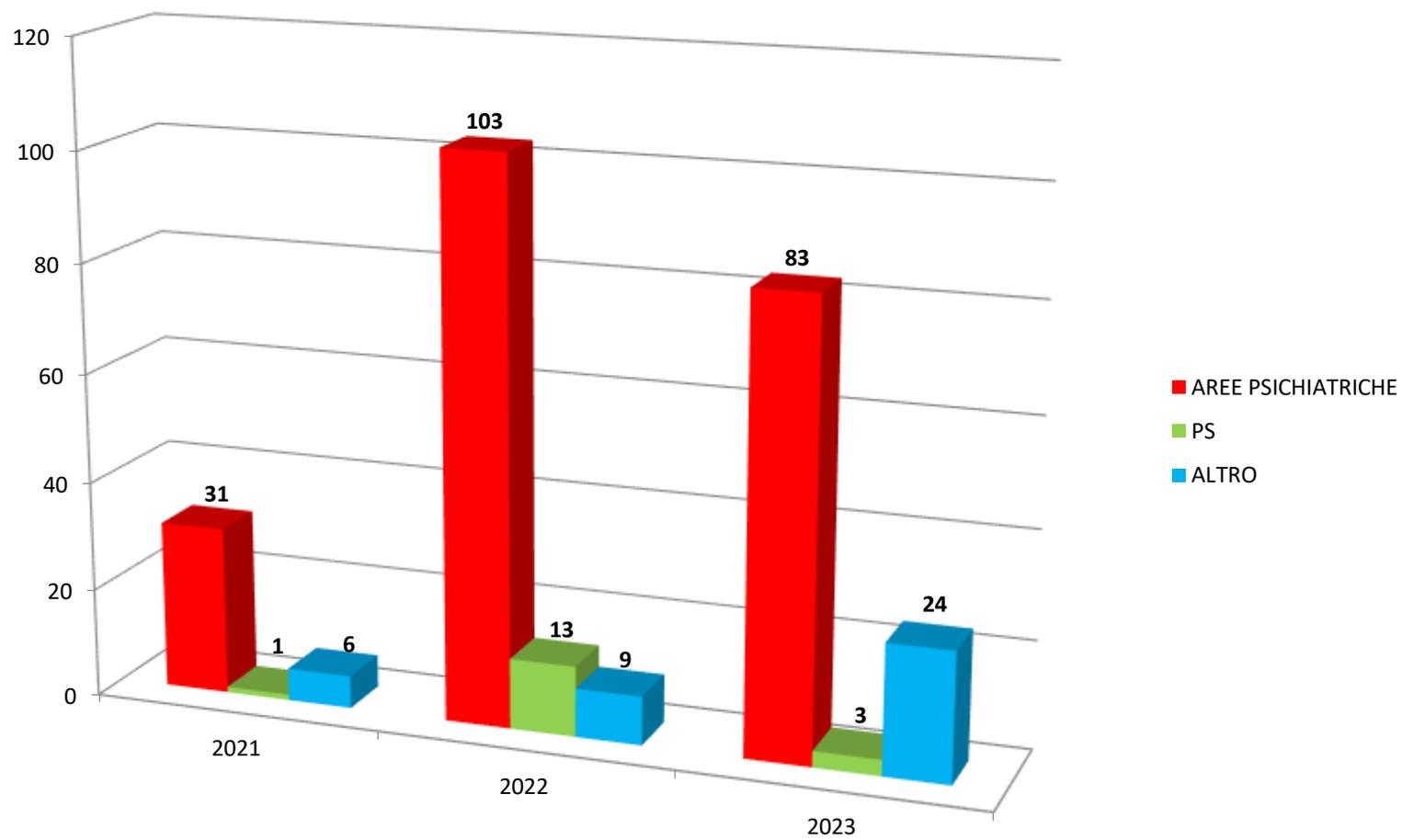
LISTA VARIABILI DA RILEVARE AI FINI DELL'ONSEPS PER L'ANNO 2023		
id	Variabile	Modalità
1	Regione/PA	Specificare Regione Emilia- Romagna - AUSL PC UO SPP
2	Settore	Pubblico X Privato accreditato convenzionato SSR
3	Sesso	Maschio N. 23 Femmina N. 72
4	Età	Fino a 29 anni N. 16 30-39 anni N. 33 40-49 anni N. 14 50-59 anni N. 27 60 anni e più N. 5
5	Qualifica professionale	Assistente Sanitario N° 0 Biologo N° 0 Chimico N° 0 Dietista N° 0 Educatore Professionale N. 2 Farmacista N° 0 Fisico N° 0 Fisioterapista N° 0 Igienista Dentale N° 0 Infermiere N. 37 Infermiere pediatrico N° 0 Logopedista N° 0 Medico chirurgo N. 3 Odontoiatra N° 0 Ortottista-Assistente di Oftalmologia N° 0 Ostetrica/o N° 0 Podologo N° 0 Psicologo N. 1 Tecnico Audiometrista N° 0 Tecnico Audioprotesista N° 0 Tecnico della Fisiopatologia Cardiocircolatoria e Perfusioni Cardiovascolari N° 0 Tecnico della Prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro N. 1 Tecnico di Neurofisiopatologia N° 0 Tecnico Ortopedico N° 0 Tecnico Riabilitazione Psichiatrica N. 27 Tecnico Sanitario di Laboratorio Biomedico N° 0 Tecnico Sanitario di Radiologia Medica N° 0 Terapista della Neuro e Psicomotricità dell'età evolutiva N° 0 Terapista Occupazionale N° 0 Veterinario N° 0 Assistente sociale N° 0 Operatore Socio Sanitario (OSS) N. 23 Dipendenti non sanitari / Front office N° 0 Altro: AUTISTA N. 1

6	N. totale operatori coinvolti	129
7	Giorno evento	Feriale = 82 Festivo = 13
8	Fascia oraria	Mattina = 46 Pomeriggio = 42 Sera/Notte = 7
9	Setting Assistenziale	Ospedale: Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura (SPDC) = 71 Pronto Soccorso = 3 Area di Degenza = 3 Aree comuni Ambulatorio = 15 Territorio: Servizi per le Dipendenze = 2 Servizi Psichiatrici Territoriali/REMS Servizio di Emergenza/Urgenza territoriale MMG, PLS, Continuità assistenziale Ambulatori territoriali Domicilio del paziente Istituti Penitenziari = 1 Case/Ospedali di Comunità RSA / Residenze Protette
10	Tipo di aggressione (si può selezionare più di una opzione)	Fisica = 65 Verbale = 39 Contro la proprietà = 6
11	Tipo di aggressore	Utente / Paziente = 84 Parente / caregiver / conoscente = 10 Estraneo = 1

**FISICA= 65    VERBALE=39    CONTRO LA PROPRIETÀ= 6**

*In alcuni casi (n.8) il medesimo episodio è consistito in una aggressione sia fisica che verbale, in n.3 casi sia fisica che verbale che contro la proprietà, in n.2 casi sia verbale che contro il patrimonio.*

# ANDAMENTO TRIENNIO 2021-2023



*Una singola Azienda Sanitaria,  
un mosaico di differenti occasioni espositive al  
rischio,  
una pluralità di figure coinvolte*



$$R = \frac{P \times D}{K_I}$$



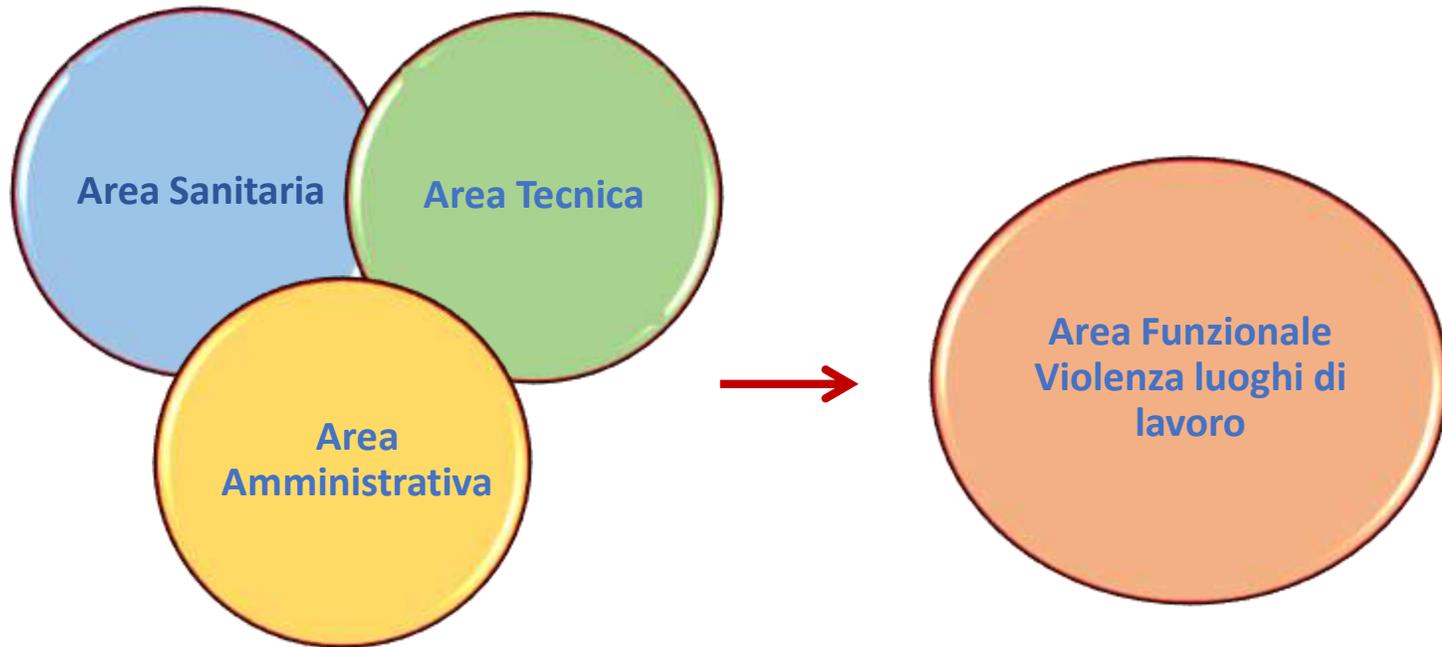
### Occasioni espositive:

- Pronto Soccorso
- CAU
- Front Office
- Punti di continuità assistenziale
- Dip. Salute Mentale
- Emergenza Territoriale
- Assistenza Domiciliare

### Figure coinvolte:

- Datore di Lavoro
- RSPP
- Risk Manager
- Dirigenti
- Medico competente
- Preposti
- RLS





*Sistema di segnalazione degli episodi di  
violenza:*

- **RILEVAZIONE CASI AVVENUTI**
- **TEMPISTICA RAPIDA**
- **ATTIVAZIONE AREA FUNZIONALE**
- **PRESA IN CARICO TRASVERSALE**

**Servizio di Prevenzione e  
Protezione aziendale**

Medici Competenti  
Psicologa del lavoro  
Infermieri  
Personale tecnico  
Personale amministrativo



## GLI STRUMENTI

### Analisi delle situazioni lavorative



### Interventi di formazione, informazione e addestramento rivolti al personale



### Implementazione misure di prevenzione e controllo



$$R = \frac{P \times D}{K_i}$$

# Gruppo di lavoro Azienda USL Piacenza

## DELIBERA

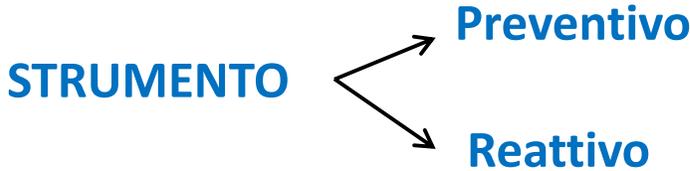
1. di istituire il Gruppo Aziendale per il contrasto alla violenza nei confronti degli operatori sanitari;
2. di stabilire che il Gruppo risulta così costituito:
  - Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (Coordinatore del Gruppo e referente nei confronti della Regione),
  - Direzione delle professioni sanitarie,
  - Direzione Medica di Presidio,
  - Dipartimento Cure Primarie,
  - U.O. Risorse Umane,
  - U.O. Amministrazione Rete Ospedaliera e Territoriale,
  - U.O. Amministrazione Front Office,
  - U.O. Comunicazione,
  - Risk Manager aziendale;
3. di affidare al Gruppo Aziendale per il contrasto alla violenza nei confronti degli operatori sanitari i seguenti compiti:
  - proporre progetti e percorsi per il contrasto alla violenza nei confronti degli operatori e per aumentare la conoscenza del fenomeno e dei suoi determinanti;
  - sviluppare un sistema di analisi delle situazioni lavorative che garantisca corrette modalità di identificazione dei fattori di rischio per la sicurezza del personale;
  - assicurare un adeguato protocollo di monitoraggio dell'evento sentinella n° 12: atti di violenza a danno di operatore;
  - proporre misure (strutturali, tecnologiche, organizzative e formative) che consentano la riduzione del rischio di comportamenti aggressivi e di atti di violenza contro gli operatori sanitari;
  - proporre un adeguato programma di formazione di base o di formazione specifica rapportati a ruoli e funzioni svolte;
  - sviluppare la diffusione di competenze da parte degli operatori per valutare, prevenire e gestire tali eventi;



# STRUMENTI PER ANALIZZARE I LUOGHI DI LAVORO: LE CHECKLIST

Nella **struttura ospedaliera**

ELEMENTI DA ESAMINARE		X			FATTORI		SOLUZIONI CONSIGLIATE
N°	DESCRIZIONE	SI	NO	NA	PIU'	MENO	
1	L'accesso e la circolazione all'interno della struttura ospedaliera sono adeguatamente controllati e monitorati.						
2	E' presente un impianto di videosorveglianza con delle telecamere che sono collocate in posizioni strategiche e sono inoltre collegate a una stazione centrale rendendo possibile un rapido intervento della sicurezza						
3	E' presente un corpo di vigilanza che esegue pattugliamenti regolari per garantire la sicurezza dei locali e del personale						
4	Sono chiaramente indicati i mezzi per contattare il servizio di sicurezza. I vigilanti possono essere facilmente raggiunti e rispondere rapidamente ed efficientemente quando vengono chiamati.						



# Variabili del rischio

$$R = \frac{P \times D}{K_i}$$

***P:** probabilità d'accadimento di un evento dannoso*

***D:** danno conseguente all'evento.*

***C:** attività a rischio prevalente (rischio intrinseco)*

***Fi:** coefficiente che esprime il grado d'influenza, sull'esposizione al rischio, di ciascuno degli "i" elementi.*

***"i" elementi:** frequenza dei contatti con le fonti di rischio, caratteristiche dell'ambiente di lavoro, procedure adottate (buone pratiche, istruzioni operative, ecc...), gestione ed utilizzo DPI, informazione e formazione ricevuta, n° di casi segnalati*



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Piacenza

Direzione Generale  
Dipartimento della Sicurezza  
U.O. Servizio Prevenzione e Protezione

## VIOLENZA NEI LUOGHI DI LAVORO AUSL PC SPP

Il presente documento diventa parte integrante  
del Documento di Valutazione dei Rischi Aziendale

### STATO DEL DOCUMENTO

Rev.	Motivo	Data
02	Riorganizzazione aziendale	2023
01	Revisione Contenuti	2021
00	Emissione documento	2013

**Redatto da:**

SPP/MC (Dott. G. Scaglione)

Firma:.....

Data:.....

**Approvato da:**

RSPP (Dott. G. Scaglione)

Firma:.....

Data:.....

**Approvato da:**

Datore di Lavoro (Dott. ssa P. Bardasi)

Firma:.....

Data:.....

**Per consultazione:**

(Sig.ra S. De Feo)

Firma:.....

Data:.....

## RISCHIO VIOLENZA NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI SANITARI: TIME LINE DEI PERCORSI FORMATIVI REALIZZATI DA AUSL PIACENZA (1)

**2011-2013: Questionario** per la rilevazione degli **episodi di violenza** e relative **situazioni di lavoro** in cui si sono verificati (**1.228 questionari** raccolti in due campagne di somministrazione che hanno riguardato **tutti i dipartimenti**)



**2018: Progettazione del percorso formativo di base** rivolto ai dipartimenti più a rischio preceduta da **sopralluoghi e colloqui** con dirigenti e coordinatori

Realizzazione di **14 edizioni del corso base + 2 riservati a medici di continuità assistenziale**



**2014: Seminario** di presentazione dei risultati al **Collegio di Direzione aziendale**



# RISCHIO VIOLENZA NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI SANITARI: TIME LINE DEI PERCORSI FORMATIVI REALIZZATI DA AUSL PIACENZA (2)

**2019: Questionario di valutazione** dell'efficacia e dell'impatto dei corsi

**Due focus group** per azioni successive

Progettazione del **corso avanzato**

Realizzazione di **5 edizioni del corso base + 10 edizioni corso avanzato**



**2022, 2023: Convegno nazionale FIASO – AUSL Piacenza**



**2021:** In risposta ad **esigenze specifiche emerse** nel Dipartimento di salute mentale, nuova progettazione e realizzazione di **5 edizioni del corso di base + 5 edizioni del corso avanzato**



## A livello **nazionale**...

- 9 marzo **convegno FIASO - AUSL Piacenza**

## A livello **regionale**...

- **Gruppo di lavoro Regionale violenza**
- **Il Sistema di Segnalazione SegnalER**



### Gruppo di lavoro Regionale Violenza coordinato dalla Dott.ssa Landi (RSPP RER)

Si sta dedicando alla stesura di un **corso FAD** relativo alla prevenzione degli atti di violenza nei confronti degli operatori sanitari, di cui sta definendo i contenuti formativi.

Si sta dedicando altresì alla realizzazione di un **corso di formazione in presenza** per operatori dei SPP della Regione Emilia Romagna che si occupano del rischio violenza (il corso si terrà verosimilmente nei primi mesi del 2024)

## AUSL Piacenza:

Monitoraggio dei casi segnalati  
con presa in carico

Incontro con **Prefetto Piacenza**  
(gennaio 2023)

**Corso di formazione e addestramento**  
per personale AUSL

Coinvolgimento **psicologa** presso SPP

LA VIOLENZA NON  
TI FARÀ STARE MEGLIO.  
**LORO SÌ.**

#laviolenzanoncura



Campagna contro  
la violenza verso gli  
operatori sanitari e  
socio-sanitari



Effettuazione **sopralluoghi**  
nei casi di violenza fisica

**Sopralluoghi effettuati:** sedi di continuità  
assistenziale, Centro Salute Donna,  
Neuropsichiatria infantile, Centro InAcqua

Partecipazione da parte di personale SPP  
al **corso TECOS**

# FORMAZIONE – VIOLENZA



## Corso di formazione e addestramento per personale AUSL

Effettuate **11 edizioni** nell'anno 2023 rivolte al Dip. Salute Mentale e Dipendenze Patologiche.

Programma anno 2024:

- Dip. Pianificazione
- Dip. Controllo e Accesso
- Dip. Cure Primarie



La Segreteria Organizzativa comunicherà a tutti i convocati date e orari.

### Programma:

Violenza presso le organizzazioni sanitarie:

Dati epidemiologici, riferimenti normativi, prevenzione (interventi tecnici, organizzativi, ambientali), riabilitazione dell'operatore vittima di violenza.

Letture neuropsicologiche del fenomeno: presupposti neuro-anatomici, comunicazione non verbale, comunicazione assertiva, "lettura della scena".

Discussione di casi: "creazione di ritratti"

Esercizi di role-playing

Test di valutazione dell'apprendimento ECM

### Relatori:

Dott.ssa Jessica Camatti  
Dott.ssa Christine Zancari  
Dott.ssa Nicoletta Porcu  
Inf. Silvano Bongiorno  
Inf. Rossana Cesena

### Il corso prevede i seguenti obiettivi:

Riconoscere le cause degli atti violenti nei confronti degli operatori sanitari.  
Comprendere gli elementi fondamentali relativi all'assetto organizzativo del fenomeno e ai riferimenti normativi (L. 104/2002).  
Conoscere i principali rischi professionali che si possono assumere nei confronti del rischio violenza in sanità.  
Comprendere la struttura e gli step degli interventi preventivi nel controllo del rischio violenza presso le organizzazioni sanitarie.  
Conoscere le tecniche di de-escalation e i principi da cui si reggono la comunicazione non verbale e la loro attuazione.

Responsabile dell'evento:

dist. Giampaolo Scaglione  
Segreteria organizzativa:  
Argenti 101 - e.srb@ausl.piac.it - tel. 30-2163

Provider ECM:  
P030120105762: Ausl di Piacenza - Formazione

Obiettivo formativo: TP 27  
Sicurezza e igiene negli ambienti e nei luoghi di lavoro e patologie correlate: Radioprotezione

Accreditamento:  
E' stato richiesto l'accreditamento ECM per tutte le professioni sanitarie. Max 20 posti.

E' necessaria la presenza al 100% della durata del corso. Il questionario di gradimento ECM sarà pubblicato nel portale Viro-Forma/CMU.

## SICUREZZA DEGLI OPERATORI IN SANITA'

NUMERO OPERATORI formati  
**153**

ORE DI FORMAZIONE  
**440**

# ITER di gestione evento violento

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Piacenza  
Dipartimento della Sicurezza

**SEGNALAZIONE DEGLI EVENTI VIOLENTI**  
*Il National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) definisce la violenza nel posto di lavoro l'aggressione fisica, comportamentale minacciosa o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro.*

NOME E COGNOME DEL COMPILATORE / TEL.		DIPARTIMENTO		
MANSIONE		UNITÀ OPERATIVA		
DATA/ORA EVENTO		TURNO		
data	ore	DMattino	PMesserggio	DNotte
LUOGO EVENTO (specificare se scale più di unità)				
DESCRIZIONE E CAUSA EVENTO				
1. CAUSA CHE HA DETERMINATO L'EVENTO:				
2. DESCRIZIONE:				
3. PERSONE COINVOLTE:				
4. LESIONI RIPORTATE:				
5. CONSEGUENZE SULL'ATTIVITÀ:				
6. INTERVENTO FORZE DELL'ORDINE: SI / NO / ?				
7. NOTE:				
EVENTUALI TESTIMONI				
NOME E COGNOME:				
REC. TEL.:				
DESCRIZIONE EVENTO:				
RECAPITI SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE				
Si prega di inviare la presente tramite fax e e-mail				
TEL. 0523302238 - FAX 0523302909 - E-MAIL: <a href="mailto:Violenza@auslpc.it">Violenza@auslpc.it</a>				
VISTO COORDINATORE:		VISTO ORIGINANTE:		
A CURA DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE				
Registrazione N.:	Data:			

Direzione del presidio/ufficio di: S. Spagnoli  
 Tel. 0523302909 - E-mail: [Violenza@auslpc.it](mailto:Violenza@auslpc.it)  
 Dipartimento della Sicurezza  
 Azienda Unità Sanitaria Locale di Piacenza  
 Via S. Maria della Spina, 1 - 41013 S. Maria della Spina (PC)  
 Tel. 0523302238 - Fax 0523302909 - E-mail: [Violenza@auslpc.it](mailto:Violenza@auslpc.it)

**Preso in carico infermieristica/Interlocazione con il Medico Competente**

**Compilazione di Questionario**

**Registrazione dell'evento violento segnalato**

**Preso in carico presso SPP**  
(effettuazione di sopralluoghi, proposte di modifiche strutturali / organizzative, colloqui con psicologa del lavoro, ...)

LA VIOLENZA NON TI FARÀ STARE MEGLIO. **LEI SÌ.**

#laviolenzanoncura

Campagna contro la violenza verso gli operatori sanitari e socio-sanitari



Alla data del 31 Dicembre 2023, **96 episodi segnalati**, di cui:

- 54 presso residenza Laura ex Cà Torricelle
- 12 presso SPDC
- 8 presso Ambulatorio Pre-ricovero
- 3 presso CSM
- 2 presso DSM
- 2 presso PS
- 2 presso Ambulatorio Diabetologia
- 2 presso Piattaforma ambulatoriale Valtidone
- E casi singoli in altre UU.OO.

**Riferimenti documentali**

Proc. AUSLPC/GEN/PO-004 GESTIONE RISCHIO VIOLENZA  
Documento di Valutazione dei Rischi relativo al rischio Violenza  
AUSLPC/GEN/IOO-030 Segnalazione e gestione degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario  
I.O. AUSLPC/GEN/IOO-031 ASSISTENZA ALL'OPERATORE CHE HA SUBITO VIOLENZA

# SUPPORTO PSICOLOGICO INDIVIDUALE SPP



## Visita a richiesta dal lavoratore

*Medico Competente: Sono soddisfatti i criteri per un intervento psicologico?*

*(es. prevenzione burnout, **episodi di violenza vs operatori**, disturbo dell'adattamento nel contesto lavorativo)*



31

Totale Operatori presi in carico

79

Totale colloqui effettuati

Dati aggiornati al  
06.02.2024



Percorsi

Vie di ingresso / Vie di uscita

Suppellettili

Impianti di videosorveglianza

Pulsanti di emergenza

...



## MISURE STRUTTURALI

Censimento degli oggetti accessibili all'utenza che possono essere agiti come **corpi contundenti, armi da punta / taglio o mezzi stringenti**





## Via Buozzi – Gli aggiornamenti

Gli acquisti ed i lavori sono terminati.

STANZE DEDICATE:

- la stanza denominata “ragazzo” è terminata anche con l’informativa per il paziente;
- la stanza denominata “time out” è terminata da un punto di vista tecnico ma è necessario concludere il percorso “privacy” per l’utilizzo delle telecamere

## CSM – Gli aggiornamenti

Lavori termineranno a fine novembre.

I telecomandi sono stati consegnati e l’allarme è stato remotizzato allarme su Coop Service.

L’allarme sonoro suona in infermeria e c/o Coop. Service; il personale vorrebbe che suonasse anche al primo piano consentendone però la successiva tacitazione solo al primo piano mantenendolo pertanto attivo in infermeria e c/o Coop. Service. Portare l’allarme al primo piano si può fare ma non si può modificare impianto consentendo la tacitazione del solo primo piano.

***Sopralluogo in data 10 novembre 2023***

# 31 maggio 2023, Sopralluogo

## Continuità Assistenziale Podenzano

La sede di C.A. è collocata presso la Casa della Salute di Podenzano con ingresso dedicato.



L'accesso alla Casa della Salute, e quindi alla sede di C.A., è costituito da un cancello provvisto di videocitofono.

La criticità riscontrata riguarda l'apertura del cancello h24 che non consente un accesso controllato dell'utenza.

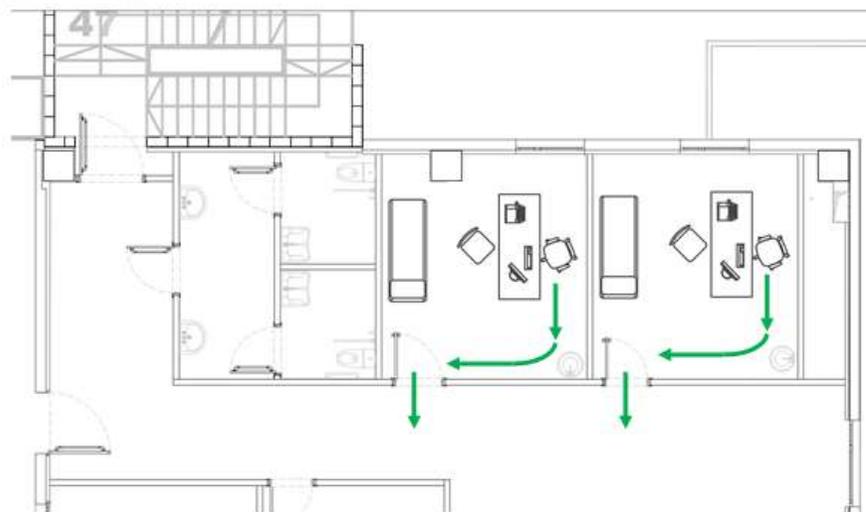


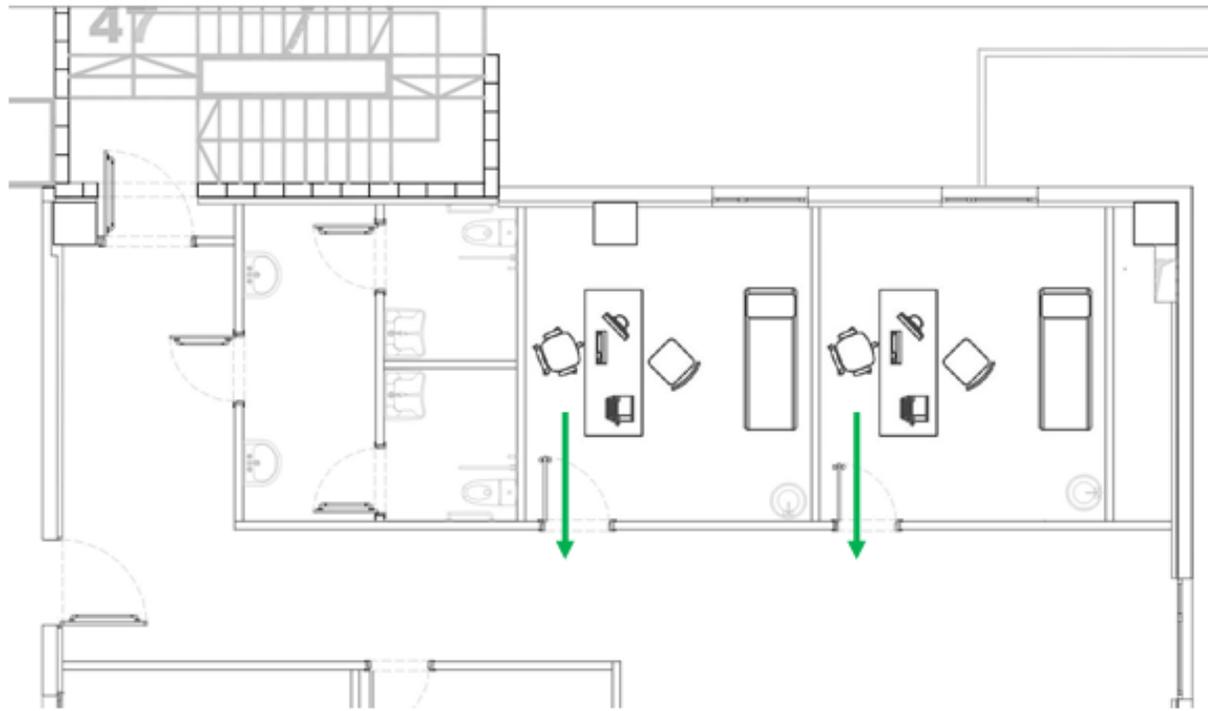


Ciò che risulta limitatamente funzionale, in riferimento ai fattori di rischio aggressione e violenza, è la disposizione degli arredi all'interno degli ambulatori e studi medici in quanto non garantisce una via di fuga per gli operatori. In particolare, le postazioni di lavoro non sono posizionate correttamente poiché risultano essere un ostacolo verso l'uscita dai locali.



Tenendo conto delle esigenze funzionali e pratiche delle attività sanitarie si ipotizza uno schema di distribuzione delle postazioni videoterminali e di tutti gli arredi attrezzature previste che possa essere applicabile come layout a tutti gli ambulatori, avendo quest'ultimi pressoché le stesse caratteristiche dimensionali.





## **CONCLUSIONE**

In esito al sopralluogo, il Servizio Scrivente propone come misure volte a tutelare gli operatori:

- la riconfigurazione delle postazioni di lavoro per garantire una via di uscita dai locali più sicura e priva di ostacoli;
- la rimozione di arredi, oggetti e suppellettili potenzialmente pericolosi, in modo tale da minimizzare il rischio che essi vengano agiti come corpi contundenti dagli utenti contro gli operatori.
- Attivare il percorso di formazione e addestramento, proposto dal SPP, inerente alla gestione degli emergenti rischi psicosociali che coinvolgono gli operatori sanitari, nella fattispecie il "rischio violenza" per gli operatori operanti presso la struttura.

## 2 ottobre 2023, Sopralluogo Centro Salute Donna

L'accesso principale alla struttura (Fig.1) è caratterizzato dalla presenza di un'area accettazione (Fig.2) presidiata dalle ore 08,30 alle ore 19,30. Di solito vi è la presenza di n. 4 operatici dalle ore 08,30 alle ore 15,30 e di n.1 operatrice successivamente alle ore 15,30 fino a fine turno.



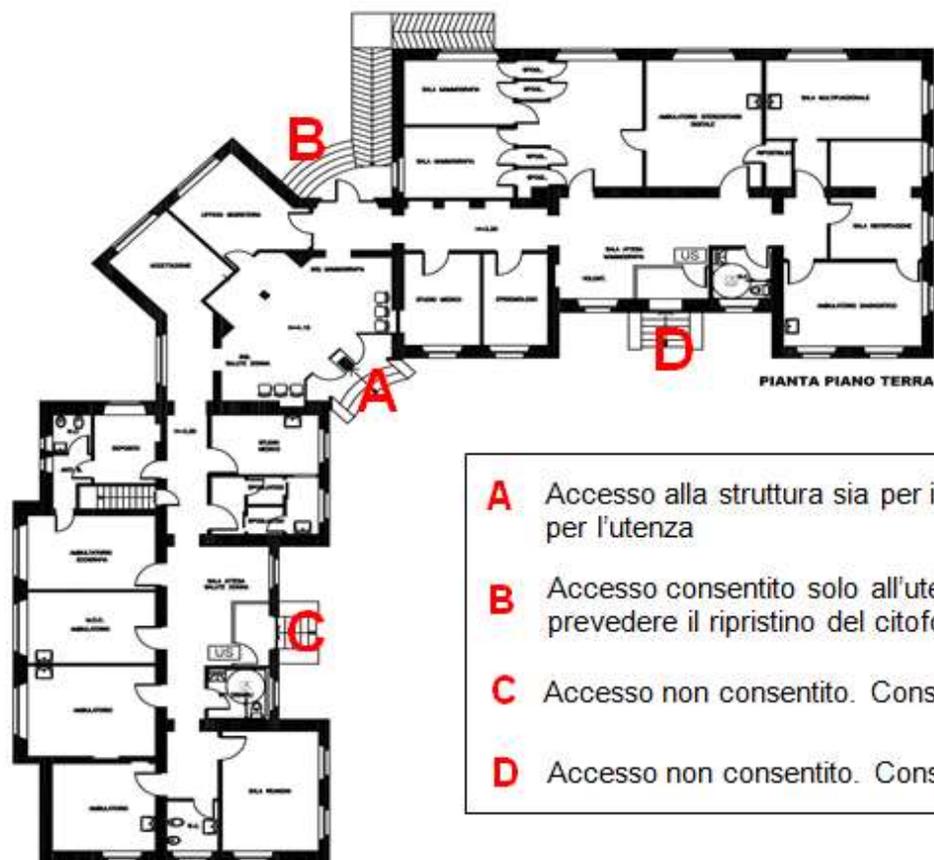
Fig.1



Fig.2

La criticità segnalata in fase di sopralluogo riguarda l'utilizzo improprio delle uscite di sicurezza come accessi alla struttura, il quale utilizzo comporta l'impossibilità del personale, soprattutto nel turno pomeridiano, di identificare preventivamente l'utente in entrata.

2. la chiusura dall'esterno di tutti gli accessi identificati come "uscite di sicurezza" e segnalare all'utenza in maniera chiara e univoca l'unico accesso consentito. Nella planimetria sottostante si dettaglia quanto descritto:



- A** Accesso alla struttura sia per i lavoratori che per l'utenza
- B** Accesso consentito solo all'utenza disabile, prevedere il ripristino del citofono già presente.
- C** Accesso non consentito. Consentita solo l'uscita.
- D** Accesso non consentito. Consentita solo l'uscita.

# 23 ottobre 2023, Sopralluogo NeuroPsichiatria Infantile (P.le Milano)

L'area di attività è costituita principalmente da ambulatori e studi dedicati agli psicologi e professionisti sanitari (Educatori, Logopedisti, etc.).

Ciò che risulta limitatamente funzionale, in riferimento ai fattori di rischio aggressione e violenza, è la disposizione degli arredi all'interno di tali luoghi in quanto non garantisce una via di fuga per gli operatori. In particolare, le postazioni di lavoro non sono posizionate correttamente poiché risultano essere un ostacolo verso l'uscita dai locali.



Tenendo conto delle esigenze funzionali e pratiche delle attività sanitarie si ipotizza di seguito uno schema di distribuzione delle postazioni videoterminali e di tutti gli arredi/attrezzature previsti che possa essere applicabile come layout a tutti gli ambulatori/studi, ove possibile (vedi planimetria successiva).

Tale ipotesi comporterebbe la conseguente variazione delle linee elettriche e dati.





## **2023 - SOPRALLUOGHI SEDI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**



**Check List di verifica sedi di Continuità Assistenziale**

Sede: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

**DISTRETTO LEVANTE – 28/02/2023**

- Sede di Morfasso
- Sede di Fiorenzuola D’Arda
- Sede di Monticelli d’Ongina
- Sede di Podenzano o

**DISTRETTO LEVANTE - 06/03/2023**

- Sede di Ferriere
- Sede di Bettola

**DISTRETTO PIACENZA – 02/03/2023**

- Sede di Via Campagna, 157
- Sede di Via G. Landi, 8
- Sede di Via Turati 2Eo

**DISTRETTO PONENTE – 03/03/2023**

- Sede di Ottone
- Sede di Bobbio (temporaneamente sospesa)
- Sede di Pianello Val Tidone
- Sede di S. Nicolò



REQUISITI		NOTE
ILLUMINAZIONE ESTERNA	<input type="checkbox"/> Presente <input type="checkbox"/> Non Presente	
TELECAMERA CON REGISTRAZIONE	<input type="checkbox"/> Presente <input type="checkbox"/> Non Presente	
VETRI OPACIZZATI VISTA INTERNO SU EST./VETRI ANTI SFONDAMENTO	<input type="checkbox"/> Presente <input type="checkbox"/> Non Presente	
CITOFONO/VIDEO CITOFONO PER OGNI ACCESSO/COLLEGAMENTO IVRI_PS	<input type="checkbox"/> Presente <input type="checkbox"/> Non Presente	
SALA DI ATTESA UTENZA/ POSSIBILITÀ IDENTIFICAZIONE PREVENTIVA UTENZA	<input type="checkbox"/> Presente <input type="checkbox"/> Non Presente	
VIE DI FUGA ALTERNATIVE	<input type="checkbox"/> Non Presente <input type="checkbox"/> Presente	
LOCALE CON SERRATURE E PORTA ROBUSTI ED ARREDAMENTO DI SICUREZZA	<input type="checkbox"/> Non Presente <input type="checkbox"/> Presente	
PORTA BLINDATA/SBARRE ALLE FINESTRE	<input type="checkbox"/> Non Presente <input type="checkbox"/> Presente	
PULSANTE ATTIVAZIONE ALLARME	<input type="checkbox"/> Non Presente <input type="checkbox"/> Presente	
CELLULARE	<input type="checkbox"/> Non Presente <input type="checkbox"/> Presente	
SEGNALETICA INDICANTE LE PRESTAZIONI EROGATE ED I COMPORTAMENTI	<input type="checkbox"/> Non Presente <input type="checkbox"/> Presente	
ESTINTORI SEGREGATI (non in sala d'attesa)	<input type="checkbox"/> Non Presente <input type="checkbox"/> Presente	
CONTESTUALIZZAZIONE DEL LUOGO (isolato?)	<input type="checkbox"/> Non Presente <input type="checkbox"/> Presente	
LOCALIZZAZIONE (PARCHEGGI ANTISTANTI, SULLA VIA ECC..)	<input type="checkbox"/> Non Presente <input type="checkbox"/> Presente	
SERVIZI IGIENICI MEDICO/UTENZA/DISABILI	<input type="checkbox"/> Non Presente <input type="checkbox"/> Presente	
LOCALE SOSTA /RIPOSO MEDICI	<input type="checkbox"/> Non Presente <input type="checkbox"/> Presente	
AUTO DI SERVIZIO CON MANUTENZIONE EFFETTUATA/ CONTRASSEGNO/ PETTORINA DI RICONOSCIMENTO SERVIZIO CONTINUITÀ ASS	<input type="checkbox"/> Non Presente <input type="checkbox"/> Presente	
<b>Note:</b>		



## SOPRALLUOGHI SEDI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE



### Misure tecniche

**Segregare gli estintori** nelle sale d'attesa o posizionarli in luogo non immediatamente accessibile al pubblico.

**Installare videocitofoni** che consentano identificazione preventiva dell'utenza.

Dotare gli accessi di **idonea illuminazione**.

### Misure organizzative

**Rimuovere dalle sale d'attesa e dagli ambulatori** tutti gli oggetti che non sono di stretta necessità per il medico di continuità assistenziale e che potrebbero essere utilizzati come strumenti di offesa

### Misure procedurali

**Formalizzare agli operatori i comportamenti e i provvedimenti** che l'azienda richiede vengano adottati nella fruizione delle sedi e degli strumenti messi a disposizione;

**Compilare l'apposito report** di aggressione verbale e/o aggressione fisica e consegnarlo al SPP.

**Sostituire gli arredi con arredi in materiale infrangibile e che siano ancorabili a muro o a pavimento** (appendiabiti a stelo, sedie non legate tra loro o non ancorate a pavimento, tavolini, sgabelli, armadi con ante a vetri)

Munire le finestre di **sistemi antintrusione**

Predisporre un **sistema di attivazione allarme tramite pulsante con comunicazione diretta alle forze dell'ordine**

Affiggere la **segnaletica «indicazioni per gli utenti»**

Mantenere **chiusi a chiave tutti gli eventuali altri locali** non pertinenti al servizio di continuità assistenziale onde evitarne improprio accesso all'utenza.

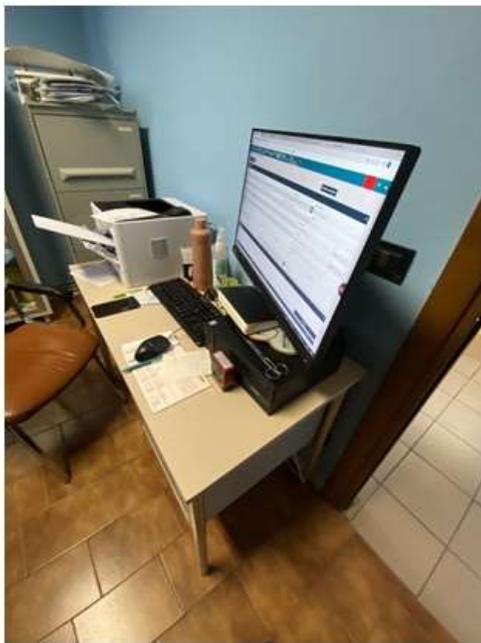
**Riporre tutti i materiali utilizzati per manutenzioni e pulizia in locali o appositi armadi chiusi a chiave.**



Come si è presentata la sede in corso di sopralluogo



La proposta del cambiamento



# PROSPETTIVE FUTURE: Il nuovo sistema di segnalazione SegnalER



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA

Violenza su operatore

Home

Manuale online



Stato: N/A Data Evento:

Contesto dell'evento Segnalante Aggredito Aggressori Testimoni Evento Esito dell'evento Fattori contribuenti Valutazione del Rischio Azioni di riduzione del rischio

## Dettagli dell'evento

Data dell'evento \*



Azienda Sanitaria - Struttura - Unità Operativa / Assistenziale / Servizio \*



Aggiungi ulteriore Unità Operativa / Assistenziale / Servizio coinvolta



## Luogo dell'evento

Luogo dell'evento \*

Successivo

Salva

Chiedi validazione



1.1.13

Supporto

Powered by



Personale SPP ha partecipato ad eventi di formazione relativi al sistema di segnalazione SegnalER



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA



Sei su: Piattaforma di Login

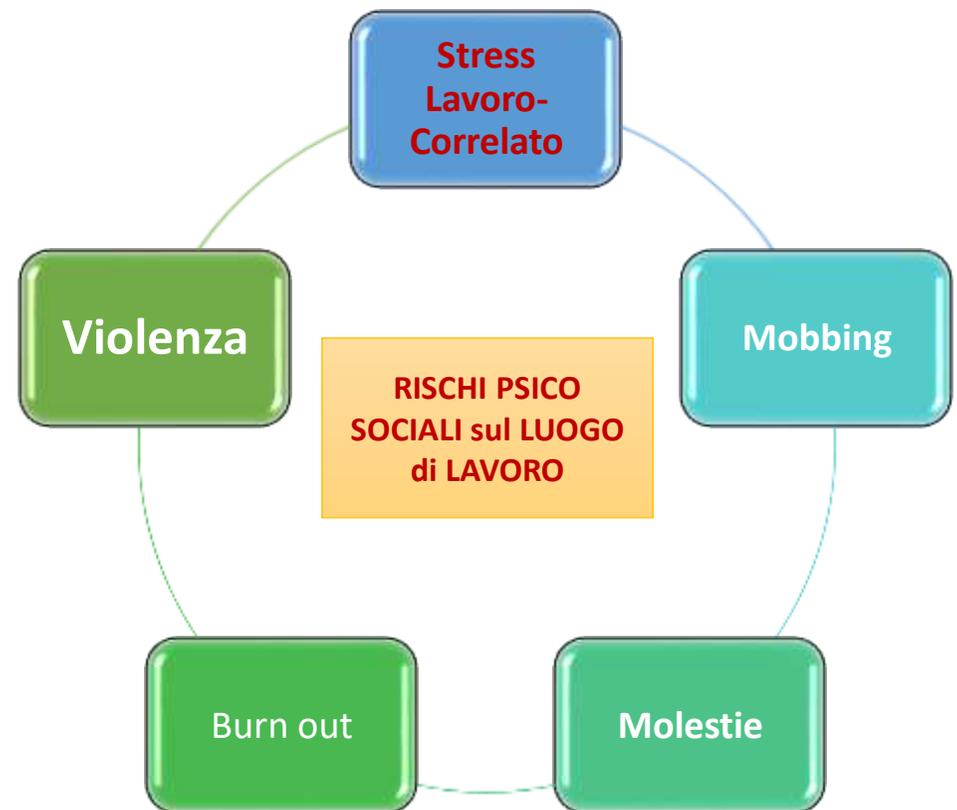
Logout



## ***Titolo I – Capo III -Sezione II - VALUTAZIONE DEI RISCHI***

### ***Articolo 28: Oggetto della valutazione dei rischi***

*La valutazione dei rischi ... 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 quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 Ottobre 2004 [...]*



## PERCORSO SLC - METODOLOGIA:



### FASE 1: ASCOLTO

Somministrazione dei 3 questionari SLC:

- General Health Questionnaire (GHQ-12)
- Maslach Burnout Inventory (MBI)
- Work Stress Risk Questionnaire (WSRQ)

Conduzione di *Focus Group*

### FASE 2: STABILIZZAZIONE

Fase effettuata tramite la *restituzione dei risultati* emersi dai questionari SLC

### FASE 3: INTERVENTO ATTIVO

Fase pratica ad adesione volontaria per l'*acquisizione di tecniche di gestione dello stress*

591

**TOTALE OPERATORI PARTECIPANTI AL PERCORSO SLC 2023**

1182

**TOTALE ORE DI FORMAZIONE SLC 2023**

# PERCORSO SLC: STATO DEI LAVORI

- **Fase 1:** Somministrazione questionari **CONCLUSA** (GENNAIO-FEBBRAIO 2023)
- **Fase 2:** Restituzione dei dati **CONCLUSA** (GIUGNO 2023)
- **Fase 3:** Intervento attivo **IN CORSO** (DICEMBRE 2023)

Dip.  
Chirurgie  
(144 operatori)

Dip.  
Emergenza  
Urgenza  
(185 operatori)

Dip. Salute  
Mentale  
e Dip.  
Patologiche  
(207 operatori)

2024

- **Fase 1:** Somministrazione questionari **CONCLUSA** (MARZO-APRILE 2023)
- **Fase 2:** Restituzione dei dati **IN CORSO** (DA NOVEMBRE 2023)

- **Fase 1:** Somministrazione questionari **CONCLUSA** (OTTOBRE – NOVEMBRE 2023)

- Dipartimento Cure Primarie
- Dipartimento Amministrativo



***GRAZIE***