

# **La violenza sul posto di lavoro**

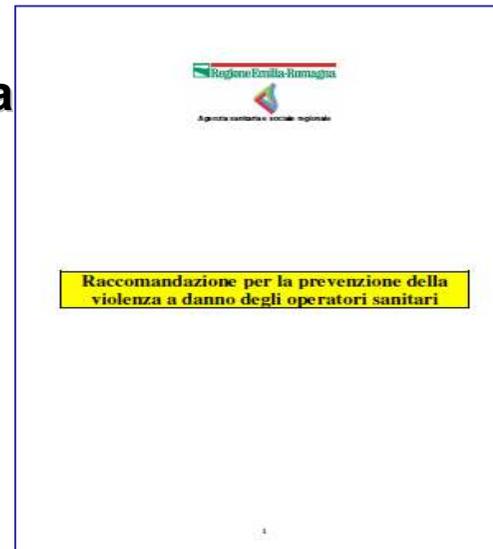
# La violenza come rischio professionale

Gli infermieri e gli operatori socio-sanitari sono esposti a un rischio più alto di subire violenze sul posto di lavoro in quanto sono a contatto diretto con il paziente e devono gestire rapporti caratterizzati da una condizione di forte emotività sia da parte del paziente che dei familiari, che spesso si trovano in uno stato di vulnerabilità, frustrazione o perdita del controllo.

## DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

**2007 – Raccomandazione del Ministero della Salute per Prevenire gli atti di violenza ai danni degli operatori sanitari**

**2010 – Raccomandazione Agenzia Sanitaria Regionale RER**



# La Raccomandazione n. 8, Novembre 2007

Con la Raccomandazione n. 8 del Novembre 2007 per la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari, il Ministero della Salute ha sviluppato una sorta di linee guida per incoraggiare l'analisi dei luoghi di lavoro e dei rischi correlati e incentivare l'adozione di iniziative e programmi volti a prevenire gli atti di violenza e/o attenuarne le conseguenze relative.

L'obiettivo di tale Raccomandazione è quello di prevenire gli atti di violenza contro gli operatori sanitari attraverso la implementazione di misure che consentano l'eliminazione o riduzione delle condizioni di rischio presenti e l'acquisizione di competenze da parte degli operatori nel valutare e gestire tali eventi quando accadono.

## Indice

|   |           |
|---|-----------|
| 1. Premessa.....  | 4         |
| 2. Obiettivi .....  | 6         |
| 3. Ambiti di applicazione.....  | 6         |
| 4. Azioni.....  | 6         |
| 4.1. Esplicitazione dell'impegno programmatico della Direzione.....           | 7         |
| 4.2. Analisi del contesto lavorativo.....                                     | 7         |
| 4.3. Definizione ed implementazione di misure di prevenzione e controllo..... | 8         |
| 4.4. Formazione del personale .....   | 9         |
| 5. Monitoraggio degli eventi sentinella.....                                  | 10        |
| <i>Riferimenti bibliografici.....</i>   | <i>10</i> |

# Ambiti di applicazione

- **Dove**: in tutte le strutture ospedaliere e territoriali, con priorità per le attività considerate a più alto rischio.
- **A chi**: tutti gli operatori coinvolti nei processi assistenziali come medici, **infermieri**, **operatori socio-sanitari**, psicologi, assistenti sociali, personale del servizio 118 e servizi di vigilanza.
- **Quando**: durante l'erogazione di prestazioni e interventi socio-sanitari.

# Azioni

La prevenzione degli atti di violenza nei confronti degli operatori sanitari richiede che l'organizzazione sanitaria identifichi i fattori di rischio per la sicurezza del personale e sviluppi le strategie ritenute più opportune.

A tal fine, le strutture sanitarie devono mettere in atto un programma di prevenzione della violenza che dovrebbe comprendere le azioni di seguito riportate.

# Azioni

- q Elaborazione di un programma di prevenzione
- q Analisi delle situazioni lavorative
- q Definizione e implementazione di misure di prevenzione e controllo tramite:
  - ∅ Misure strutturali e tecnologiche;
  - ∅ Misure organizzative;
  - ∅ Gestione degli episodi di violenza.
- q Formazione del personale

**IL FENOMENO VIOLENZA SUL POSTO DI  
LAVORO: Indagine complessiva di due aree omogenee,  
dipartimento d'emergenza-urgenza e struttura  
complessa di pediatria, dell'Azienda Ospedaliero-  
Universitaria di Modena**

RELATORE:

Dott.ssa Ferri Paola

CORRELATORE:

Dott.ssa Marchegiano Patrizia

STUDENTE:

Belladelli Lisa

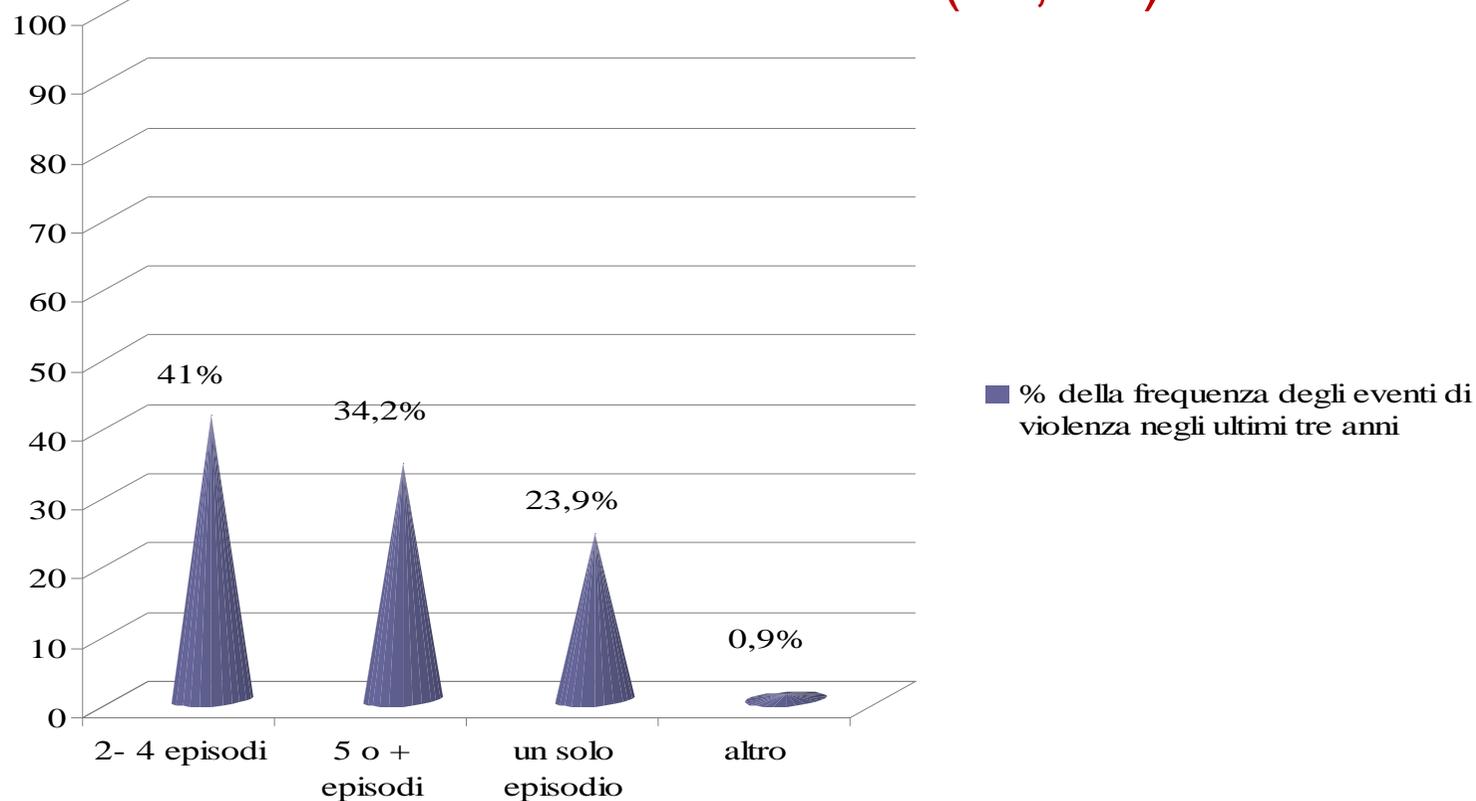
## **SCOPI/MATERIALI/METODI**

- **SCOPO: VALUTARE IL RISCHIO DI VIOLENZA IN DUE AREE OMOGENEE DEL POLICLINICO DI MODENA**
  
- **CAMPIONE: TUTTI GLI OPERATORI SANITARI E NON, OPERANTI NEL DIPARTIMENTO D'EMERGENZA-URGENZA , In ACCETTAZIONE OSTETRICA E NELLA STRUTTURA COMPLESSA DI PEDIATRIA**
  
- **LA RICERCA PREVEDEVA LA CONSEGNA DI UN QUESTIONARIO ANONIMO, PERMETTENDO OVE POSSIBILE DI CONTRASSEGNARE PIÙ RISPOSTE, COSTITUITO DA TRE COMPONENTI:**
  - **SCHEDA ANAGRAFICA: RICHIEDEVA AI RISPONDENTI DELLE CARATTERISTICHE GENERALI PERSONALI**
  
  - **PARTE 1°: INDAGAVA LA FREQUENZA E LE CARATTERISTICHE DEGLI EPISODI DI VIOLENZA NEL CONTESTO LAVORATIVO DI APPARTENENZA**
  
  - **PARTE 2°: RICHIEDEVA AI RISPONDENTI DI DESCRIVERE UNO SPECIFICO EVENTO DI VIOLENZA, IL PIÙ GRAVE, DI NATURA VERBALE O FISICA AVVENUTO NEGLI ULTIMI TRE ANNI**

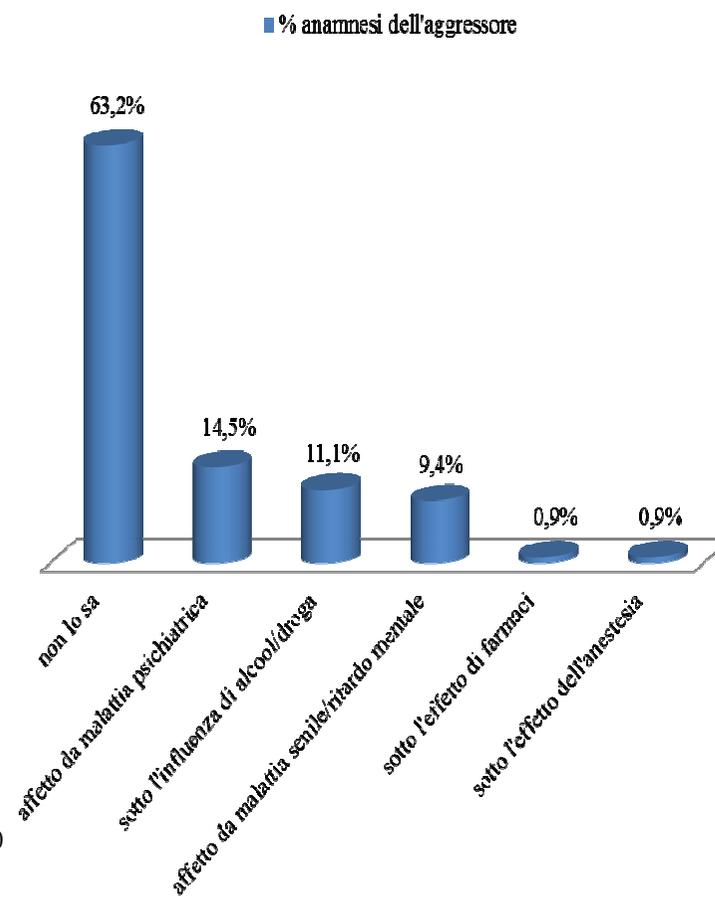
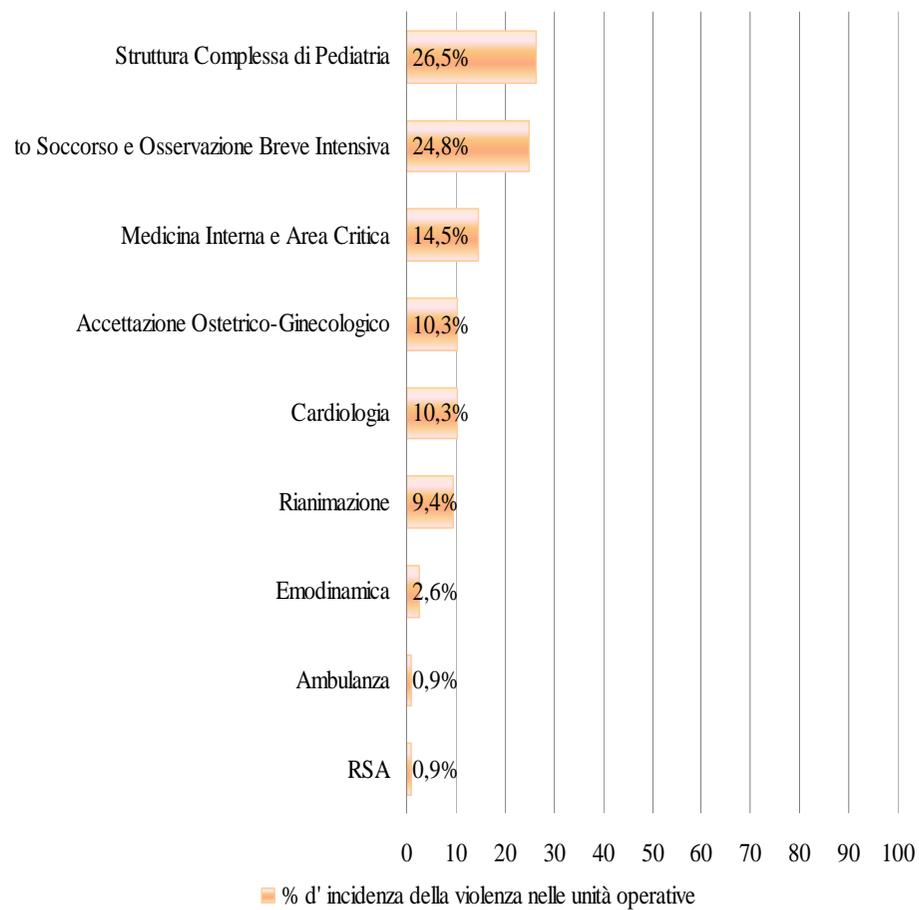
## RISULTATI

TASSO DI RISPOSTA COMPLESSIVO AL QUESTIONARIO: 57,7%

LA MAGGIORANZA DEI RISPONDENTI APPARTIENE AL PRONTO SOCCORSO E OBI (23,6%)



# RISULTATI



# RISULTATI

| Attività                                  | N° Risposte | % Risposte   |
|---|-------------|--------------|
| <b>Paziente avanzava richieste</b>        | <b>51</b>   | <b>43,6%</b> |
| <b>Conversazione</b>                      | <b>38</b>   | <b>32,5%</b> |
| Durante la visita/ terapia/ assistenza    | 21          | 17,9%        |
| Nessuna attività                          | 15          | 12,8%        |
| Movimentazione/soll evamento del paziente | 5           | 4,3%         |
| Altro                                     | 1           | 0,9%         |

| Luogo                      | N° Risposte | % Risposte   |
|----------------------------|-------------|--------------|
| <b>Stanza del paziente</b> | <b>39</b>   | <b>33,3%</b> |
| <b>Sala d'attesa</b>       | <b>37</b>   | <b>31,6%</b> |
| Ambulatorio                | 25          | 21,4%        |
| Corridoio                  | 20          | 17,1%        |
| All'esterno                | 3           | 2,6%         |
| Bagno                      | 1           | 0,9%         |

| Attività                            | N° Risposte | % Risposte   |
|-------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>Durante ammissione/ ricovero</b> | <b>31</b>   | <b>26,5%</b> |
| <b>Visita</b>                       | <b>22</b>   | <b>18,8%</b> |
| <b>Durante l'attesa</b>             | <b>15</b>   | <b>12,8%</b> |
| Assistenza                          | 13          | 11,1%        |
| Terapia                             | 12          | 10,3%        |
| Al termine della visita/ terapia    | 6           | 5,1%         |
| Nessun momento particolare          | 5           | 4,3%         |
| Ingresso dei visitatori             | 4           | 3,4%         |
| Dimissione del paziente             | 4           | 3,4%         |
| Durante il trasporto del paziente   | 2           | 1,7%         |
| Dopo il decesso del paziente        | 2           | 1,7%         |
| Durante intervista telefonica       | 1           | 0,9%         |

# RISULTATI

| Tipologia di aggressione           | N° Risposte | % Risposte   |
|------------------------------------|-------------|--------------|
| <b>Minacce/aggressioni verbali</b> | <b>90</b>   | <b>76,9%</b> |
| <b>Esperienza sgradevole</b>       | <b>28</b>   | <b>23,9%</b> |
| <b>Spinte</b>                      | <b>16</b>   | <b>13,7%</b> |
| <b>Pugni</b>                       | <b>13</b>   | <b>11,1%</b> |
| Sputi                              | 11          | 9,4%         |
| Calci                              | 10          | 8,5%         |
| Intimidazioni                      | 7           | 6%           |
| Lanciare parte del mobilio         | 4           | 3,4%         |
| Morsi                              | 2           | 1,7%         |
| Lanciare casco della moto          | 1           | 0,9%         |

# RISULTATI

| Motivazione  | N° Risposte | % Risposte   |
|--|-------------|--------------|
| <b>Scarso autocontrollo/<br/>rabbia</b>                  | <b>49</b>   | <b>41,9%</b> |
| <b>Lunga attesa</b>                                      | <b>40</b>   | <b>34,2%</b> |
| <b>Ambiente inadeguato</b>                               | <b>14</b>   | <b>12%</b>   |
| Malinteso  | 11          | 9,4%         |
| Disaccordo sul percorso<br>terapeutico                   | 11          | 9,4%         |
| Conflitti irrisolti                                      | 6           | 5,1%         |
| Incapacità d'intendere e<br>volere legato alla patologia | 6           | 5,1%         |
| Maleducazione  | 4           | 3,4%         |
| Competizione/ gelosia tra<br>colleghi                    | 2           | 1,7%         |
| Disaccordo generico                                      | 1           | 0,9%         |

# RISULTATI

| Conseguenze               | N° Risposte | % Risposte   |
|---------------------------|-------------|--------------|
| <b>Rabbia</b>             | <b>48</b>   | <b>41%</b>   |
| <b>Irritazione</b>        | <b>40</b>   | <b>34,2%</b> |
| <b>Ansia</b>              | <b>30</b>   | <b>25,6%</b> |
| <b>Disappunto</b>         | <b>33</b>   | <b>28,2%</b> |
| <b>Umiliazione</b>        | <b>27</b>   | <b>23,1%</b> |
| Paura                     | 22          | 18,8%        |
| Senso di impotenza        | 22          | 18,8%        |
| Nessun danno fisico       | 19          | 16,2%        |
| Nessuna reazione          | 5           | 4,3%         |
| Senso di colpa            | 3           | 2,6%         |
| Ecchimosi/ematoma         | 1           | 0,9%         |
| Graffi/escoriazioni       | 1           | 0,9%         |
| Contusione                | 1           | 0,9%         |
| Rottura oggetti personali | 1           | 0,9%         |
| Demotivazione al lavoro   | 1           | 0,9%         |

| Suggerimenti   | N° Risposte | % Risposte   |
|--|-------------|--------------|
| <b>Formazione</b>  | <b>17</b>   | <b>23,9%</b> |
| <b>Informazione ed educazione dell'utenza</b>                      | <b>17</b>   | <b>23,9%</b> |
| <b>Migliore collaborazione gestionale</b>                          | <b>14</b>   | <b>19,7%</b> |
| Maggiore vigilanza   | 13          | 18,2%        |
| Ambienti adeguati  | 8           | 11,3%        |
| Aumento degli organici   | 6           | 8,5%         |
| Disponibilità/ approccio cortese                                   | 6           | 8,5%         |
| Ridurre insoddisfazioni e tempi d'attesa                           | 4           | 5,6%         |
| Maggiore comunicazione con il paziente / squadra multidisciplinare | 3           | 4,2%         |
| Intervento tempestivo delle forze dell'ordine                      | 2           | 2,8%         |
| Impossibile ridurre il rischio                                     | 1           | 1,4%         |

# CONCLUSIONI

## •L'INDAGINE HA EVIDENZIATO:

➤ **COME LA VIOLENZA SIA UNA RISCHIO DI PER SÉ**

➤ **LA NECESSITÀ DI VALUTARE IL FENOMENO VIOLENZA/AGGRESSIONE IN MODO MIRATO ED ESTESO**

➤ **REALIZZARE E IMPLEMENTARE UN PROGRAMMA DI PREVENZIONE**

➤ **SENSIBILIZZARE IL PERSONALE SANITARIO SUL FENOMENO**

# Programmi futuri

- Costituzione del gruppo di progetto aziendale e revisione della Bozza di Progetto
- Revisione del questionario in collaborazione con Aziende AVEN (Piacenza)
- Somministrazione del questionario secondo programma definito dal GdP
- Analisi dei dati e valutazione dei rischi
- Misure di adeguamento
- Restituzione
- Monitoraggio