

La violenza sugli operatori: quali strumenti a disposizione delle aziende – 23 febbraio – Network JCI Italia

La gestione del rischio aggressioni: esperienza dell'OPBG

Salvatore ZAFFINA

Direzione Sanitaria Ospedale

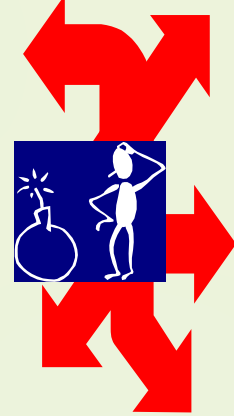
Direttore UOC di Medicina del Lavoro

Coordinatore del Gruppo Nazionale «Salute e Sicurezza Occupazionale» della SITI

Docente a contratto di Medicina del lavoro

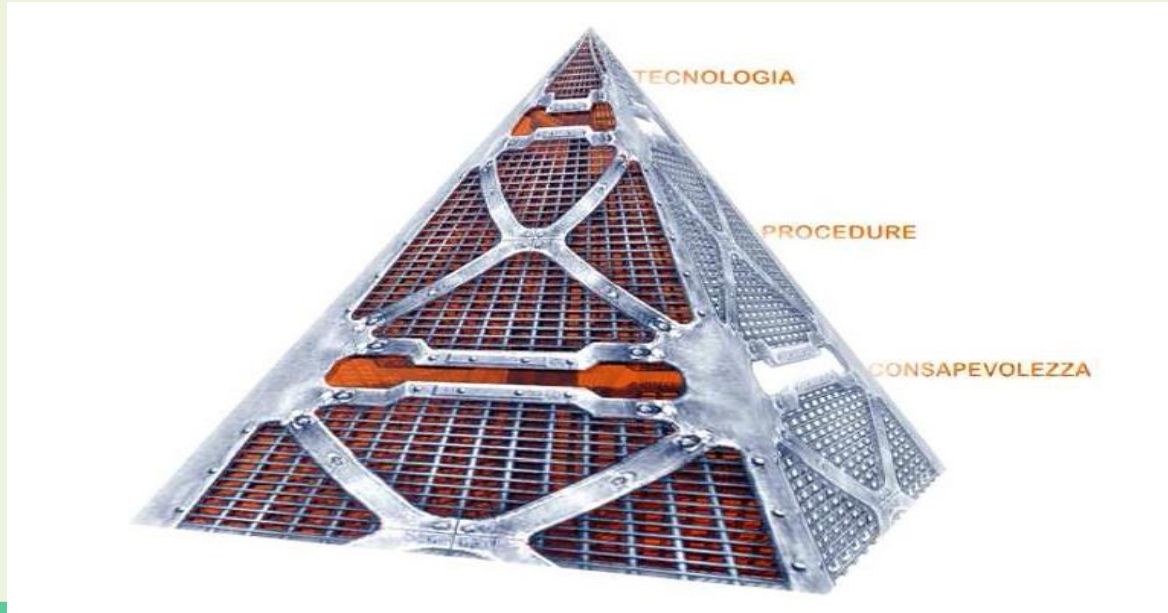
Principale causa

Probabilmente la peggiore minaccia a cui è esposto quotidianamente chi opera in ambiente lavorativo è **la confidenza con il pericolo** che porta a sottostimare il rischio insito nell'attività, generando situazioni di vero e proprio **rischio volontario**.

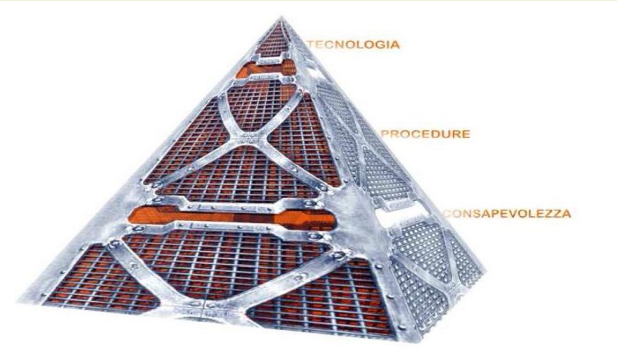
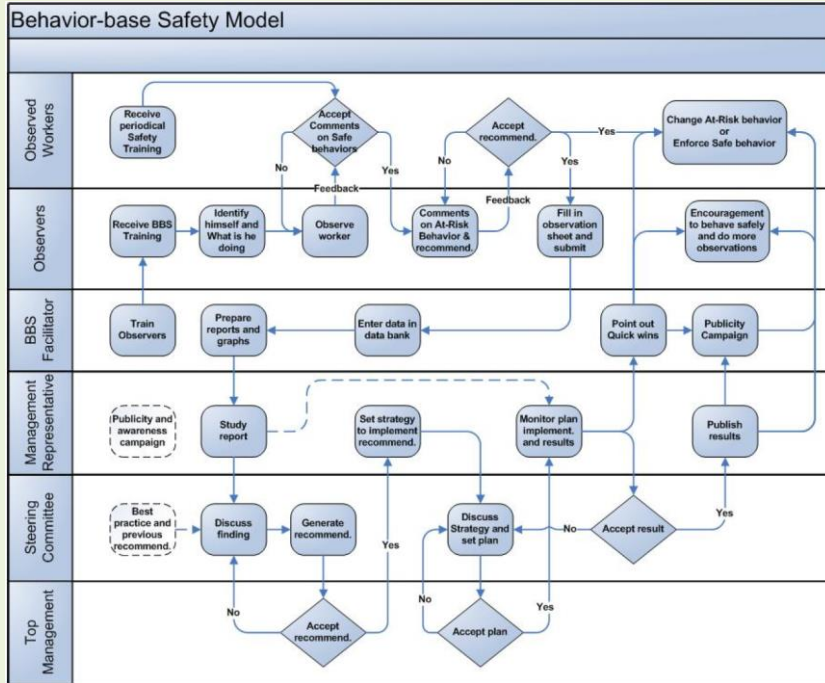


La “sicurezza” è prima di tutto un atteggiamento mentale, e lo è a ogni livello di responsabilità, e come tale va formato in modo adeguato affinché possa aiutare a distinguere un'azione pericolosa da una sicura, e soprattutto a prevenire le situazioni di pericolo piuttosto che evitarle quando ormai manifeste.

Le **procedure operative** e le **tecnologie** di protezione e di produzione sono solo la punta di una piramide, la **piramide della sicurezza**, alla cui **base** c'è sempre e solo **il singolo individuo**, con la sua professionalità, i propri problemi personali, lo stato di salute e il rapporto personale con il proprio lavoro. L'informazione e la formazione sono strumenti insostituibili per accrescere la consapevolezza e la professionalità del lavoratore, senza le quali la sola tecnologia non sarà mai sufficiente per garantire un ragionevole livello di sicurezza in sanità.



I team della sicurezza nelle strutture complesse stanno avviando l'applicazione di sistemi di *Behavior Based Safety* che contemplano in un modello proattivo l'associazione di analisi di tipo osservazionale con attività di addestramento on the job.



Picchia medico e due infermieri

Caos al Pronto soccorso: uomo dà in escandescenze, urla, aggredisce i sanitari e tira acqua ai pazienti

Mandano, lavori al centro Aidi, c'è chiade 9 giorni

Non vanno mai senza un medico, mentre tendono ad essere che nei pronto soccorsi. La preoccupazione è che il personale sanitario non sia in grado di far fronte a un'eventuale epidemia di Covid-19. Un problema che si è reso acuto in questi giorni con l'arrivo di un nuovo paziente che ha contratto il virus. Il personale sanitario è in grado di far fronte a un'eventuale epidemia di Covid-19. Un problema che si è reso acuto in questi giorni con l'arrivo di un nuovo paziente che ha contratto il virus.



L'ingresso del Pronto soccorso del Sant'Antonio di Padova

Un'aggressione sintomo di una violenza dilagante. Perché quella compiuta nei giorni scorsi ai danni del dott. Fortunato Carnovale - medico igienista del Dipartimento di prevenzione dell'Asp - è da considerarsi come la punta di un iceberg.

Il Consiglio dell'Ordine esprime solidarietà al dott. Carnovale ma pone l'accento sulla pesante situazione generale

Medici e operatori sanitari al centro di una inaudita violenza

La problematica lunedì sarà discussa nel corso di una conferenza stampa

Il pestaggio del dott. Carnovale «perpetrato con sconsiderata brutalità e inaudita violenza» - rileva il presidente dell'Ordine, Antonio Maglia - procurandogli gravi lesioni personali. Una vicenda che, nella sua generalità e complessità, lunedì prossimo sarà al centro di una conferenza stampa. Intanto il Consiglio dell'Ordine denuncia «veementemente, esprimendo solidarietà e vicinanza al collega, per la



Antonio Maglia, presidente dell'Ordine

Pronto Soccorso dell'ospedale Jazolino».

Forme di violenza «inaudite e ingiustificate» che in base a quanto rilevato dal Consiglio dell'Ordine si verificano «con sempre maggiore frequenza e con gravi ripercussioni per l'incolumità personale e col-

lettiva del personale medico, infermieristico o di assistenza che opera con professionalità, impegno, indefessamente e con spirito di abnegazione».

Il Consiglio pertanto ha espresso «una vibrata protesta e condanna per tali immotivate, immeritate e ingiustificate aggressioni nei confronti dei medici, a volte da etichettare come atti di grave e inaudita violenza che non trovano alcuna giustificazione in uno stato di diritto». Al tempo stesso il Consiglio dell'Ordine dei medici rivolge un invito alle «istituzioni politiche, religiose e sociali, alle associazioni volontariato ai mass media e tutti i cittadini a vigilare, prevenire, impedire e sanare queste gravi e inaudite violenze personali, e in particolare nei confronti dei medici che operano e della loro attività professionale, diagnostica e terapeutica, sulle autostrade del 118, nelle postazioni di assistenza ambulatoria specialistica, medicina generale o nelle rispettive strutture di controllo nei luoghi di lavoro pubblici o privati». (m.c.)

Il presidente Antonio Maglia: «Atti che non trovano giustificazione in uno stato di diritto»

Cronaca di Roma

Le regole e la pandemia

Non vuole farsi curare e massakra l'infermiera

Follia No vax in corsia

Le regole e la pandemia. Non vuole farsi curare e massakra l'infermiera. Follia No vax in corsia.

Lazio, frenano ancora contagi e morti. Calano i ricoveri nei reparti ordinari

IL FATTO

Medico picchiato al pronto soccorso

L'INGRESSO DEL PRONTO SOCCORSO DEL «SANTA MARIA GORETTI»

Senza un motivo apparente si è avvicinato al medico e lo ha pestato. È accaduto ieri mattina nella sala d'attesa del pronto soccorso al piano terra dell'ospedale Santa Maria Goretti.

L'aggressione si è consumata ieri mattina tra gli sguardi increduli dei presenti. L'uomo aveva accompagnato una donna, presumibilmente la moglie, e con lei stava aspet-

L'AGGRESSORE AVEVA PORTATO LA MOGLIE IN OSPEDALE

ornale it napoli

"Dovete misurarmi subito la pressione": pugni sul viso a infermiere e guardia giurata

Essenziale aggressione in un ospedale campano. Questa volta l'incidento è accaduto al pronto soccorso del San Giovanni Bosco di Napoli



METODO PARAMETRICO

INDICATORI



assenteismo

percentuali di limitazioni

percentuali di malattie professionali

miglioramento continuo della qualità
delle prestazioni



APPROCCIO OLISTICO

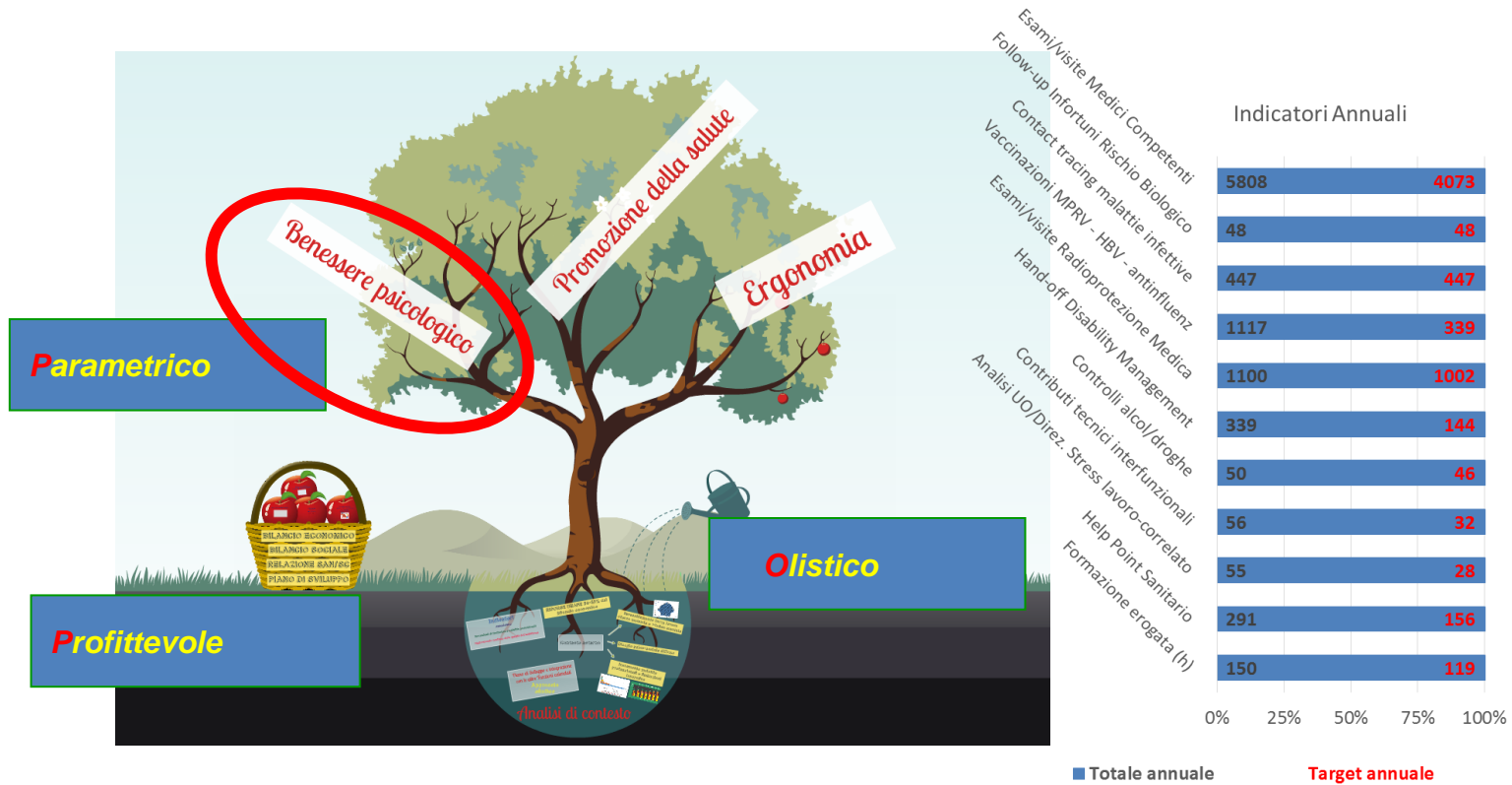


- **Piano Strategico:** *Progetto specifico*
- **Integrazione con le altre Funzioni aziendali:** *Partecipazione Comitati (CICA, Benessere Lavorativo, Qualità Percepita, Rischio Clinico, Gestione Infrastrutture, Disability Management)*
- **Reportistica:** *(Report trimestrale, Riunione Annuale, Bilancio Economico e di Sostenibilità)*

APPROCCIO PROFITTEVOLE

- *Return On Investment*
- *Valutazione di efficacia*

IL MODELLO TWH-POP DELLA MEDICINA DEL LAVORO OPBG



Aree di attività specifiche del modello POP-TWH della Medicina del Lavoro OPBG

Ergonomia e Disability Management

- 1) **Disability Management**
- 2) Ergonomia degli spazi, delle attrezzature e dei processi
- 3) Radioprotezione medica
- 4) **Informatizzazione data warehouse**
- 5) **Formazione**
- 6) Ricerca

Workplace Health promotion

- 1) Sorveglianza Sanitaria
- 2) Infortuni a Rischio Biologico
- 3) Vaccinazione personale
- 4) Food Education
- 5) Formazione
- 6) Back-school at work
- 7) Promozione attività fisica
- 8) Ricerca



Benessere mentale

- 1) Indagine di clima aziendale
- 2) **Stress Cause Analysis**
- 3) **Aggressioni**
- 4) **Help Point – sportello d’ascolto**
- 5) Empowerment professionale
- 6) Percorsi di mindfulness-yoga
- 7) Sleep-deprivation
- 8) **Formazione su comunicazione, gestione conflitti e aggressioni**
- 9) Ricerca



BENESSERE PSICOLOGICO



STRESS
CAUSE
ANALYSIS

HELP
POINT

RISULTATI
HELP
POINT

RISCHIO
AGGRESSIONI

COSTITUZIONE DEL GRUPPO DI GESTIONE DELLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO CORRELATO

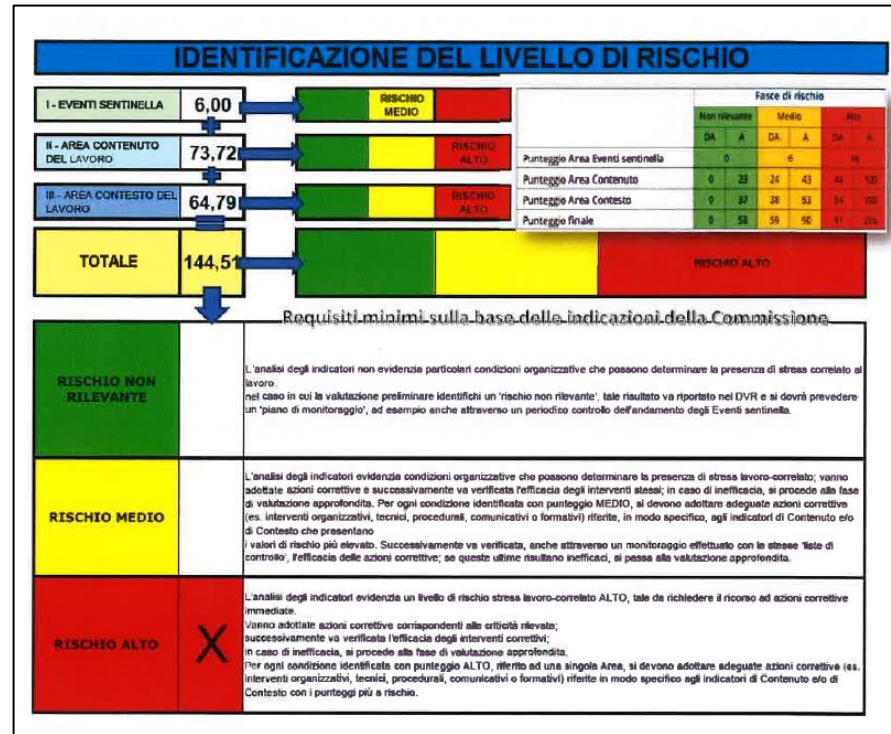


VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO CORRELATO

Risultati

EXECUTIVE SUMMARY "INDAGINE AZIENDALE DI CLIMA 2019"

Elaborazione a cura di:
Salvatore ZAFFINA, Responsabile Unità di Funzione Medicina del Lavoro – Direzione Sanitaria, Coordinatore Comitato Benessere Lavorativo
Rita BRUGALETTA, Medico del Lavoro - Contrattista di Ricerca Unità di Funzione Medicina del Lavoro – Direzione Sanitaria
Andrea BUSSU, Tecnico della Prevenzione - Contrattista di Ricerca Unità di Funzione Medicina del Lavoro – Direzione Sanitaria



La valutazione del rischio "aggressioni" in OPBG

VALUTAZIONE STRESS
LAVORO CORRELATO E
INDAGINE DI CLIMA

VALUTAZIONE
DEL RISCHIO "A PRIORI"
SU TUTTE LE AREE
DELL'OSPEDALE

ANALISI E
MONITORAGGIO DEGLI
EVENTI SENTINELLA




**VALUTAZIONE STRESS
LAVORO-CORRELATO E
INDAGINE DI CLIMA**



1) individuazione dei gruppi omogenei di lavoratori potenziali vittime di un'aggressione e le tipologie dei potenziali aggressori

2) classificazione dei motivi di aggressione, delle tipologie di ambienti di lavoro e degli oggetti che possono causare danno all'operatore

3) l'analisi degli indicatori che possono influire sulla probabilità e gravità

	PROCEDURA GENERALE	Cod. proc. 01.01.11
	SORVEGLIANZA E GESTIONE DEGLI EVENTI AVVERSI ed EVITATI e DEGLI EVENTI SENTINELLA	Sm: 15/05/2018
		Revisione 12 Pagina 1 di 8

Tutti i contenuti (test, schemi, immagini) delle politiche sanitarie e dei documenti ad esse correlati, vale a dire procedure, protocolli e percorsi clinici, sono di proprietà esclusiva dell'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù (OPBG), e non potranno essere fatti propri, copiati, pubblicati, commercializzati, ristampati, da parte di utenti o di terzi in senso lato, in assenza della preventiva autorizzazione dell'OPBG.

SOMMARIO

1. SCOPO	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'	2
3.1 TIPOLOGIA DI EVENTI	2
3.2 RACCOLTA DATI	2
3.3 COMUNICAZIONE AI PAZIENTI E FAMILIARI	4
3.4 ANALISI DEI DATI E DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI	4
3.5 APPROFONDIMENTI E ROOT CAUSE ANALYSIS	5
4. RESPONSABILITA'	5
5. DIAGRAMMA DI FLUSSO	7
6. RIFERIMENTI	8
7. ALLEGATI	8

Preparato: Dott.ssa Contesta	Approvato ed Emesso: Dott.ssa Casarato Dott. Massimiliano Raposo
Data di emissione: 18 maggio 2018 Motivo della revisione: - Classificazione per tipologia di evento avverso - Scheda sul software da compilare per eventi avversi correlati ad esami diagnostici di laboratorio	

1. CODICE DOCUMENTO	2. EDIZIONE	3. REVISIONE	4. PAGINA
01.01.11	1	12	1 di 8

ANALISI E MONITORAGGIO DEGLI EVENTI SENTINELLA

EVENTI
SENTINELLA

ANALISI



Lista degli eventi sentinella

1. Procedura in paziente sbagliato
2. Procedura chirurgica in parte del corpo sbagliata (lato, organo o parte)
3. Errata procedura su paziente corretto
4. Strumento o altro materiale lasciato all'interno del sito chirurgico che richiede un successivo intervento o ulteriori procedure
5. Reazione trasfusionale conseguente ad incompatibilità ABO
6. Morte, coma o grave danno derivati da errori in terapia farmacologica
7. Morte materna o malattia grave correlata al travaglio e/o parto
8. Morte o disabilità permanente in neonato sano di peso >2500 grammi non correlata a malattia congenita o neonato a termine
9. Morte o grave danno per caduta di paziente
10. Suicidio o tentato suicidio di paziente in ospedale
11. Violenza su paziente
12. Atti di violenza a danno di operatore
13. Morte o grave danno conseguente ad atti di violenza a danno di visitatori
14. Morte o grave danno conseguente ad un malfunzionamento del sistema di trasporto (intraospedaliero, extraospedaliero)
15. Morte o grave danno conseguente a non corretta attribuzione del codice triage nella Centrale operativa 118 e/o all'interno del pronto soccorso
16. Morte o grave danno imprevisto conseguente ad intervento chirurgico
17. Ogni altro evento avverso che causa morte o grave danno al paziente
18. Trasmissione di malattie croniche o letali conseguente a trasfusione di sangue, emoderivati, trapianto di tessuti o organi
19. Rapimento di un bambino ricoverato
20. Dimissione di bambino affidato a genitori sbagliati



EVENTI SENTINELLA

Per la loro gravità, è sufficiente che si verifichino **una sola volta** perché da parte dell'organizzazione si renda opportuna:

- a) un'**indagine immediata** per accertare quali fattori eliminabili o riducibili lo abbiamo causato o vi abbiamo contribuito;
- b) l'individuazione e l'implementazione di adeguate **misure correttive**.



Protocollo aggressioni al personale

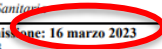
Il presente protocollo emanato dalla Direzione Sanitaria definisce un quadro delle regole aziendali circa la gestione del rischio “aggressioni degli operatori sanitari”, ed in particolare prevede una serie di misure atte a prevenire/ridurre il rischio e le conseguenze degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari.

PROTOCOLLO

Aggressioni al personale

SOMMARIO

1.	INTRODUZIONE.....	2
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
3.	SCOPO.....	3
4.	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	3
5.	RESPONSABILITÀ.....	7
6.	DIAGRAMMA DI FLUSSO DELLA GESTIONE DEGLI EVENTI AVVERSI.....	8
7.	RIFERIMENTI.....	9

Preparato da: <i>Direzione Sanitaria</i>		Approvato ed Emesso:
Data di emissione: 16 marzo 2023 Revisione 3 Motivo della revisione: <i>inserita la descrizione degli approfondimenti degli eventi effettuata dal Gruppo di Lavoro per la Gestione del Rischio Aggressioni (GdL_GRA).</i>		Dott. Massimiliano Raponi Direttore Sanitario

Gestione di comportamenti potenzialmente aggressivi

L'operatore sanitario che individua e valuta i segni predittivi di comportamenti potenzialmente aggressivi contatta il servizio di vigilanza attivo 24 ore su 24 e segnala la famiglia ai servizi sociali per la presa in carico, i quali provvederanno a coinvolgere i professionisti di competenza.

In caso di necessità contattare la vigilanza dichiarando il proprio nome, cognome e reparto di riferimento ai seguenti numeri:

- Gianicolo: **2460-2901**
- Palidoro: **3190, 3323**
- S. Marinella: **4513**
- S. Paolo/Baldelli: **4602**



Approfondimento dell'evento avverso

La segnalazione dell'evento sentinella può essere effettuata da ogni operatore che sia venuto a conoscenza di un evento avverso, tramite segnalazione nell'ambito del software dedicato all'incident reporting.

A seguito della segnalazione viene condotto un approfondimento da parte di un team della Direzione Sanitaria (Responsabile Medicina del lavoro, Psicologo referente per il supporto agli operatori e Responsabile del Rischio Clinico), che prevede il coinvolgimento del personale interessato, raccoglie ed analizza tutte le informazioni necessarie al fine di definire un piano di miglioramento. Il team predispone ed relaziona al Direttore Sanitario per l'approvazione delle misure. Tale attività sarà inoltre condivisa nel Comitato Rischio Clinico al fine di fornire a tutte le altre Funzioni aziendali le informazioni di competenza.

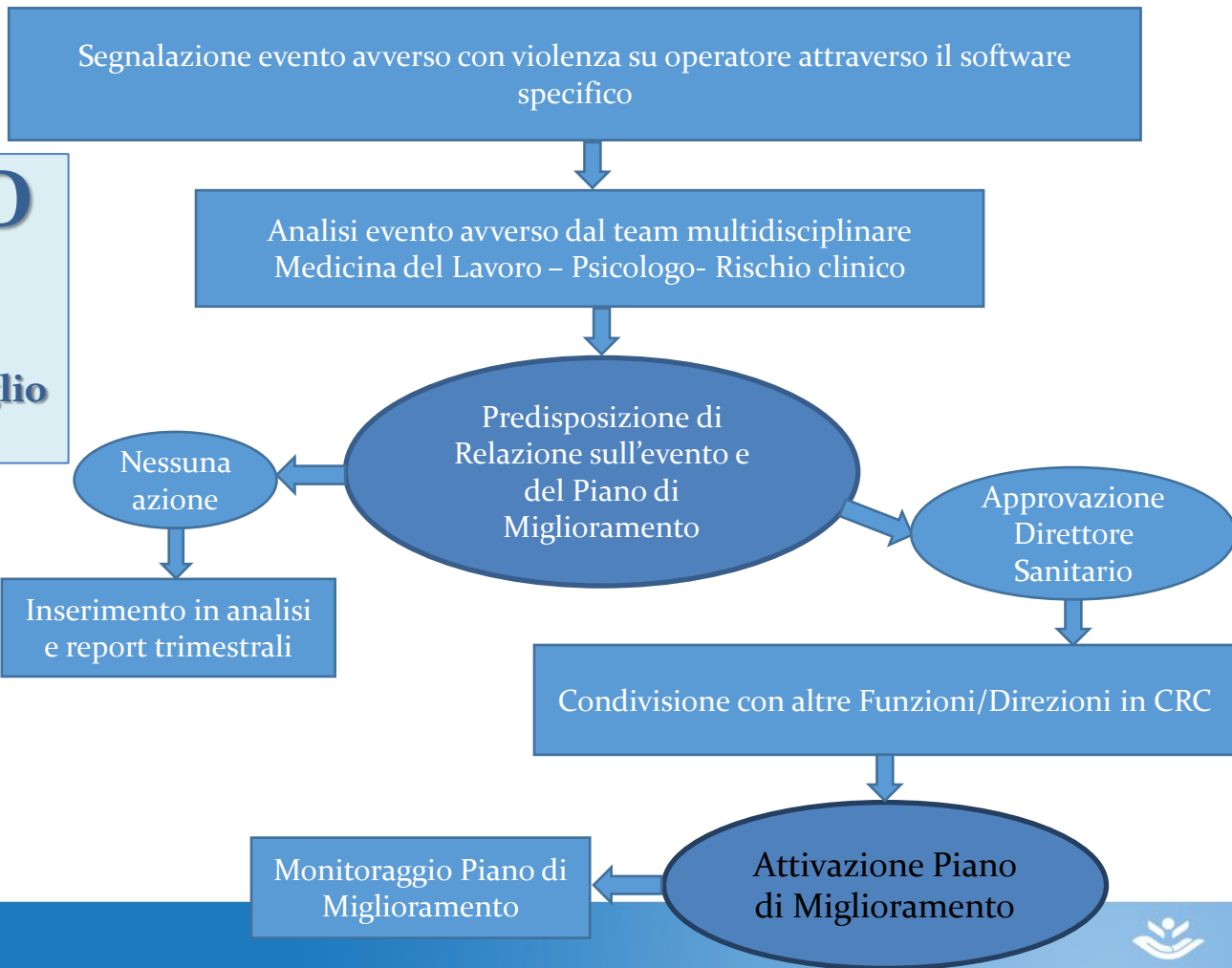


**Un team operativo
(all'interno del Comitato Rischio Clinico)
provvede all'**analisi trimestrale** degli eventi avversi
denunciati su piattaforma dovuti ad aggressioni/violenze
al personale sanitario
e propone **specifiche azioni di miglioramento****



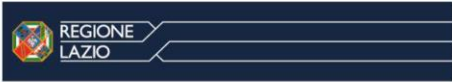
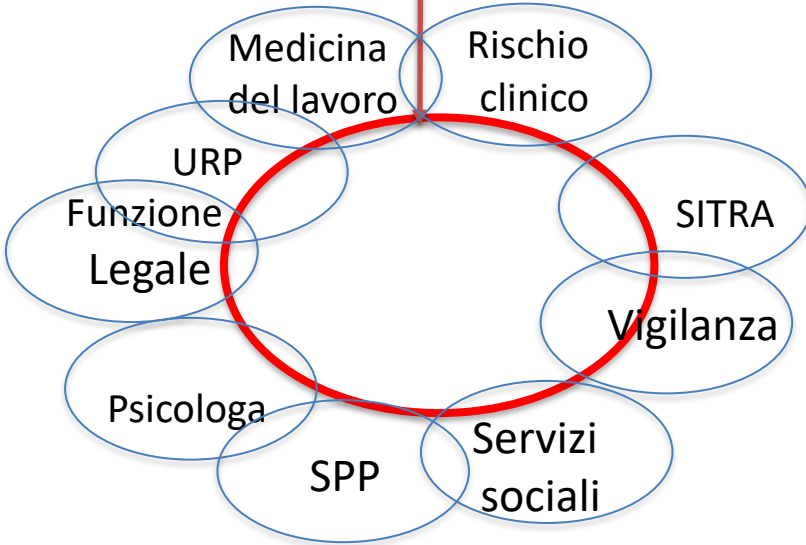
PROTOCOLLO Aggressioni al personale

(Data prima emissione: 18 luglio
2018)



Gruppo di Lavoro aziendale Gestione rischio aggressioni

INTERDISCIPLINARIETA'



DOCUMENTO DI INDIRIZZO SULLA PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI

Autori del documento:
Giuseppe Sabatelli¹; Anna Santa Guzzo²; Maurizio Musolino³; Antonio Silvestri¹; Luca Casertano²; Alessandro Feola³; Luigi Tonino Marsella³; Giovanna Parmigiani⁴; Angelo Sacco⁵; Michele Treglia³.

Revisione del documento a cura di:
Giuseppe Sabatelli¹; Michele Treglia³; Giuseppe Vetrugno¹.

¹Centro Regionale Rischio Clinico Lazio; ²Area Programmazione Rete Ospedaliera e Risk Management Regione Lazio; ³Dipartimento di Biomedicina e Prevenzione - Sezione di Medicina Legale, Sicurezza Sociale e Tossicologia Forense, Università degli studi di Roma "Tor Vergata"; ⁴Medico Psichiatra; ⁵Medico del Lavoro.

Revisione del 6 settembre 2021



Fascicolo Servizi Prevenzione e Protezione
 Ing. Antonio Sacco, Responsabile

PROT. n. 22/FSP del 13/06/2022

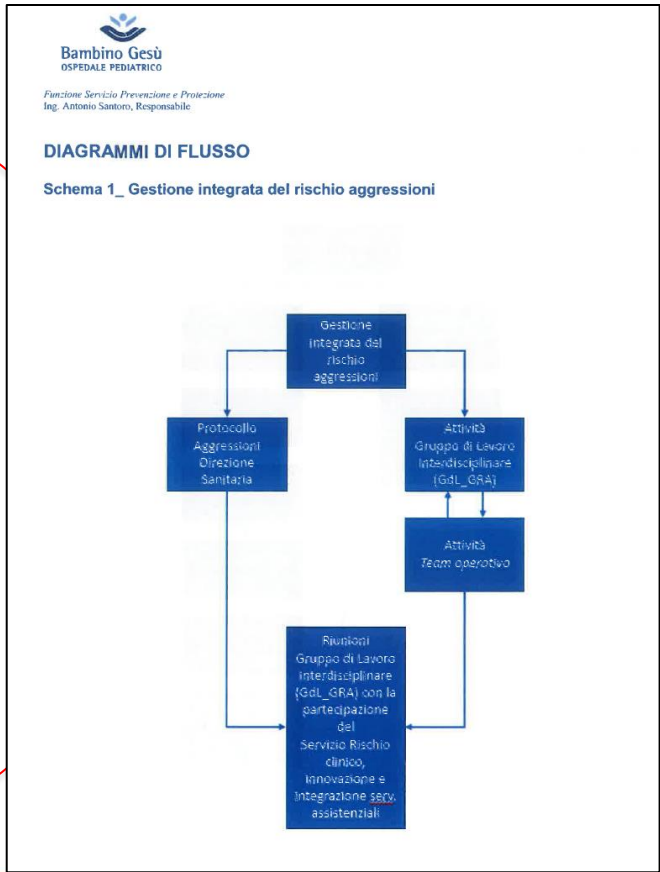
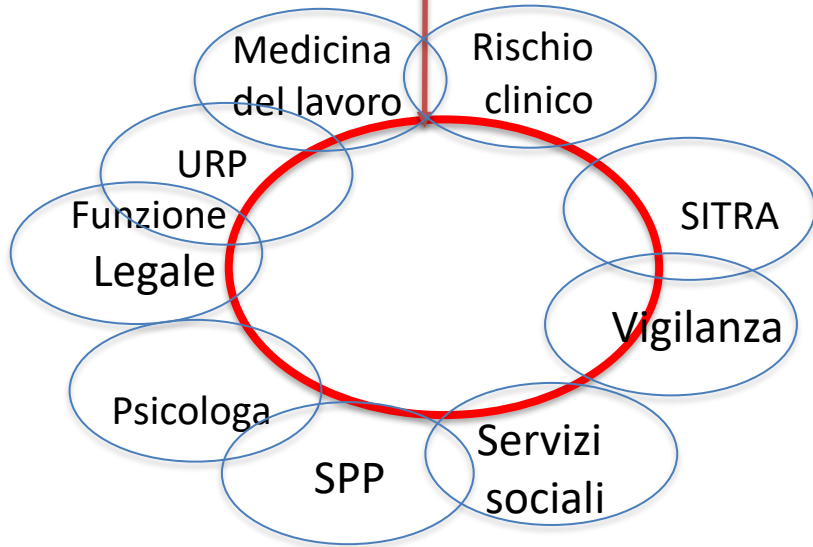
LA GESTIONE INTEGRATA DEL RISCHIO AGGRESSIONI IN OPBG

(Documento elaborato a cura del Servizio Prevenzione e Protezione)



Gruppo di Lavoro aziendale Gestione rischio aggressioni

INTERDISCIPLINARIETA'



Misure organizzative

**Misure strutturali e
tecnologiche**

Formazione

**Misure
organizzative**

**Misure
strutturali e
tecnologiche**

Formazione

Misure organizzative

- esporre chiaramente a pazienti, accompagnatori, personale che gli atti di violenza non sono permessi o tollerati;
- sensibilizzare il personale a segnalare aggressioni o minacce;
- fornire al personale coinvolto le informazioni sulle procedure previste in caso di violenza subita e sulle forme di assistenza disponibili;
- registrare tutti gli episodi di violenza occorsi ed elaborare le informazioni raccolte al fine di definire ogni necessaria misura di prevenzione
- regolamentare, se necessario, l'ingresso in alcune aree,
- predisporre procedure di evacuazione e di emergenza e personale addestrato a gestire queste situazioni critiche
- informazioni chiare sui tempi di attesa



Misure strutturali e tecnologiche

- Dotazione di sistemi di allarme nelle strutture;
- Disponibilità di un sistema di pronto intervento nel caso in cui l'allarme venga innescato;
- Luoghi di attesa confortevoli e che favoriscano l'accoglienza degli utenti;
- Gestione dell'accesso ai locali di lavoro mediante regole e sistemi;
- Installazione di impianti video a circuito chiuso, con registrazione sulle 24 ore, nelle aree ad elevato rischio;
- Installazione di sistemi di illuminazione idonei e sufficienti all'interno e all'esterno della struttura;
- Presenza di arredi idonei a ridurre gli elementi potenzialmente pericolosi nelle aree a maggior rischio;
- Buono stato delle strutture e delle attrezzature;
- Modifica delle strutture esistenti in funzione della riduzione dei fattori di rischio connessi ad atti e comportamenti violenti.



Formazione degli operatori

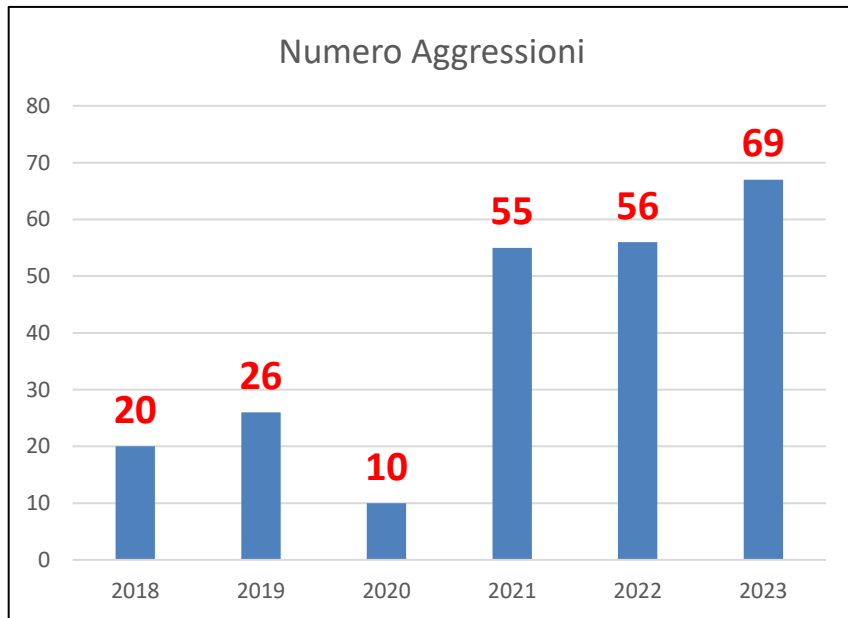
La formazione del personale sui rischi potenziali per la sicurezza e le procedure da seguire per proteggere se stessi e i colleghi da atti di violenza, diversificata in base alla tipologia di operatore e di area.

Ciascun operatore dovrebbe conoscere il concetto di **precauzioni universali della violenza**, in particolare sui metodi di riconoscimento di segnali di pericolo o di situazioni che possono condurre ad aggressione e le metodologie per gestire i pazienti aggressivi e violenti.



Dati ed attività protocollo aggressioni al personale

Distribuzione degli eventi e degli approfondimenti



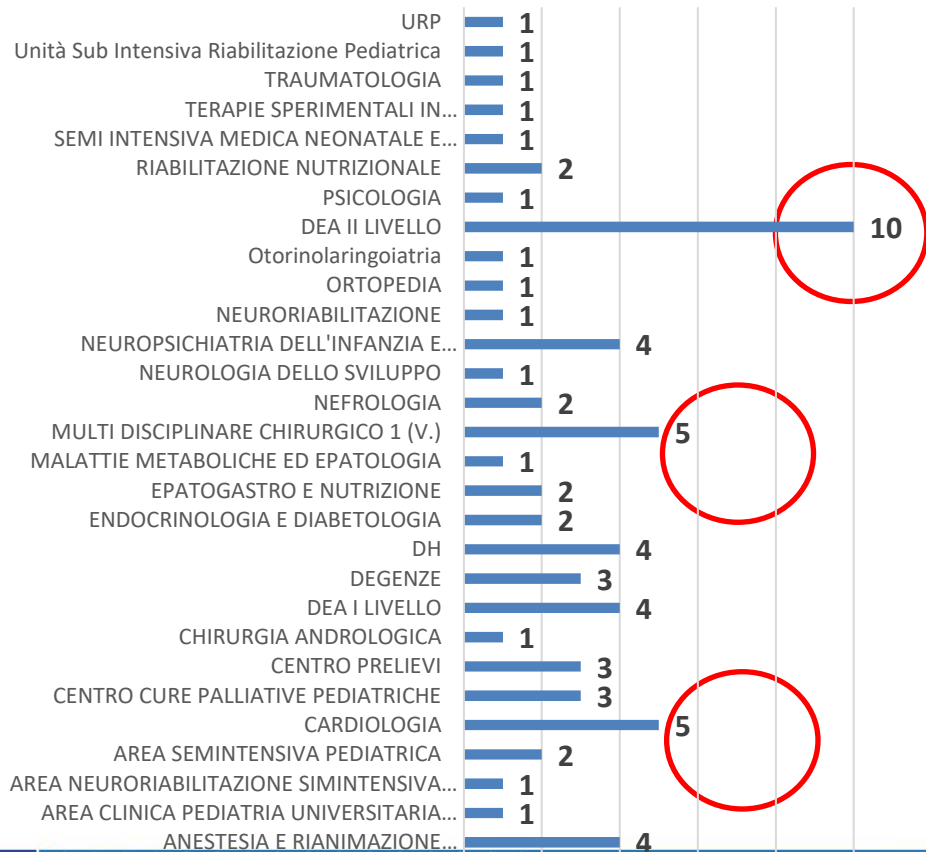
	MEDIA MOAS		
	2022	2023 trend	
Aggressione verbale	1,42	2,20	78%
Aggressione vs oggetti	0,17	0,94	77%
Aggressione tra colleghi	0	0,88	88%
Aggressione fisica	0,18	1,30	112%

23 casi per 1000 lavoratori nel 2023



Dati ed attività protocollo aggressioni al personale

Distribuzione degli eventi e degli approfondimenti



International Journal of
Environmental Research
and Public Health



Article

The Management of Workplace Violence against Healthcare Workers: A Multidisciplinary Team for Total Worker Health® Approach in a Hospital

Reparata Rosa Di Prinzio ^{1,2,*}, Giorgia Bondanini ², Federica De Falco ², Maria Rosaria Vinci ², Vincenzo Camisa ², Annapaola Santoro ², Marcello De Santis ³, Massimiliano Raponi ³, Guendalina Dalmasso ^{3,†} and Salvatore Zaffina ^{2,†}



Dati ed attività protocollo aggressioni al personale

CORSO DI FORMAZIONE

Aggressioni e atti di violenza verso gli operatori sanitari: prevenzione e gestione

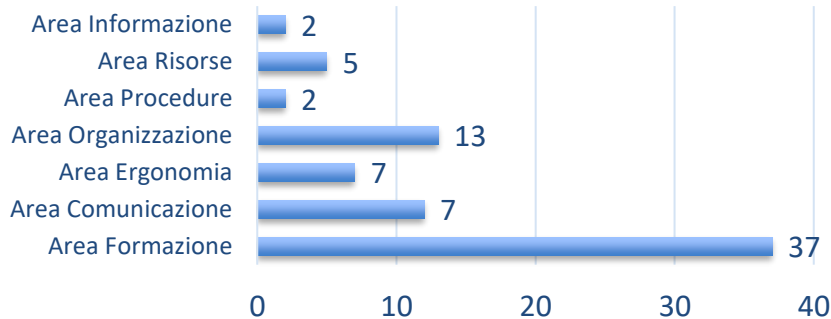
Destinatari

Il corso, promosso dalla Funzione di Medicina del Lavoro – Direzione Sanitaria - in collaborazione con il la Direzione Risorse Umane, Organizzazione e Affari Legali, il Comitato per il Benessere Lavorativo, le altre Funzioni di Direzione Sanitaria l'UO di Neuropsichiatria Infantile e la Direzione dei Dipartimenti Clinici ed è inserito nell'ambito del Piano di Sviluppo all'interno del progetto "Promozione della salute" ed è rivolto a tutti i lavoratori OPBG.

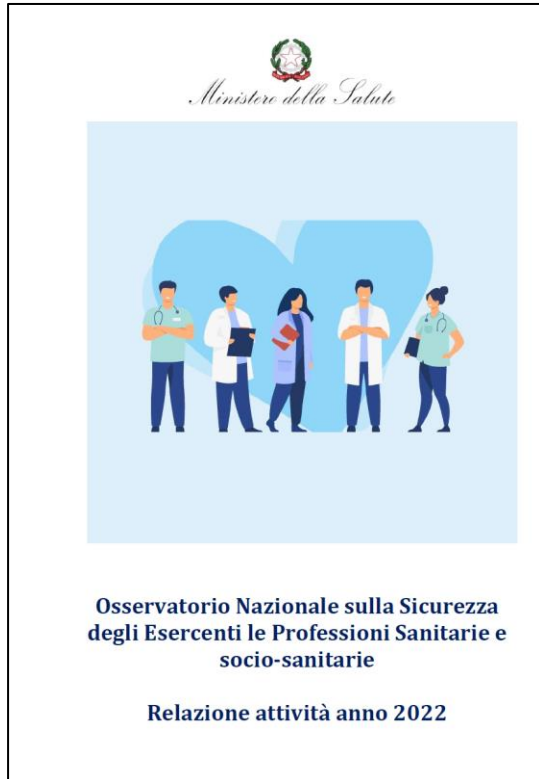
Obiettivi

L'obiettivo del corso è quello di fornire un'informativa di base sul rischio aggressione ai lavoratori del settore sanità, riportando alcune indicazioni e strumenti per prevenire e affrontare il rischio di violenza nei confronti dei professionisti. Al termine del corso i partecipanti avranno acquisito conoscenze per la corretta individuazione, rilevazione e valutazione di tale rischio professionale; specifiche tecniche per prevenire e gestire situazioni critiche a rischio di aggressione; modalità di gestione di situazioni critiche e di controllo degli utenti aggressivi.

Azioni di miglioramento



Citazione come buona pratica nell'ultimo report dell'Osservatorio del Ministero della Salute



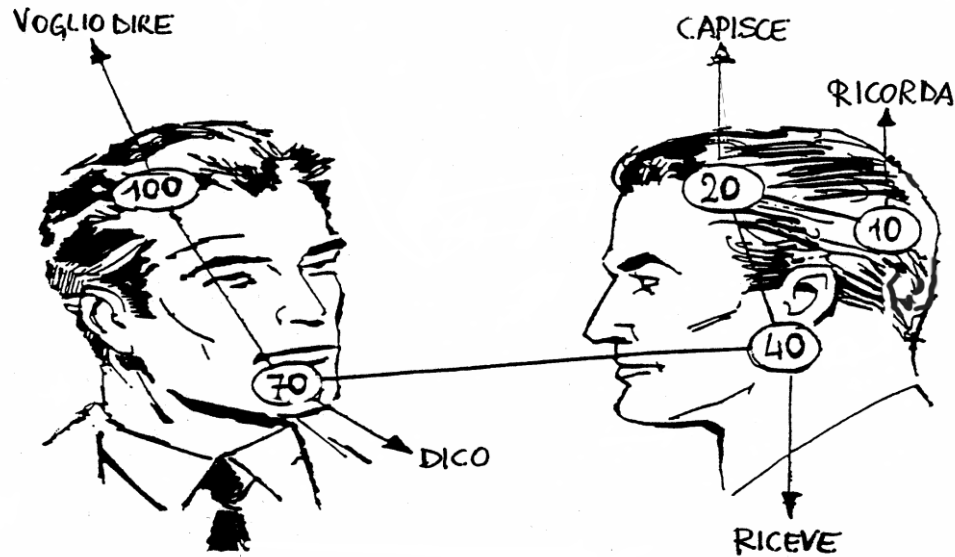
La comunicazione modella la relazione

**La qualità della comunicazione è un fattore chiave
per la qualità delle relazioni interpersonali**

**Comunicare bene consente di
RISPARMIARE TEMPO E STRESS**



Cosa voglio comunicare



- ✓ **INSICUREZZA**
- ✓ **EMOTIVITÀ
INCONTROLLATA**
- ✓ **TIMIDEZZA**

portano

INCONGRUENZA



COMUNICAZIONE DISTORTA

(soggetta a fraintendimenti)

In caso di incongruenza, tende a prevalere il messaggio
comunicato dalla **CNV**



Corsi e formazione on the job



CORSO DI FORMAZIONE

Aggressioni e atti di violenza verso gli operatori: aspetti sanitari della prevenzione e gestione

Destinatari
Il corso, promosso dalla Direzione Sanitaria - in collaborazione con il Gruppo di lavoro per la gestione dello stress lavoro correlato e l'UO di Neuropsichiatria infantile ed è rivolto a tutti i lavoratori OPBG.

Obiettivi
L'obiettivo del corso è quello di fornire un'informativa di base sul rischio aggressione ai lavoratori del settore sanità, riportando alcune indicazioni e strumenti per prevenire e affrontare il rischio di violenza nei confronti dei professionisti. Al termine del corso i partecipanti avranno acquisito conoscenze per la corretta individuazione, rilevazione e valutazione di tale rischio professionale; specifiche tecniche per prevenire e gestire situazioni critiche a rischio di aggressione; modalità di gestione di situazioni critiche e di controllo degli utenti aggressivi.

Contenuti
I contenuti del corso prevedono l'esposizione del quadro normativo specifico, dei rischi riferiti all'ambiente lavorativo, dei possibili danni derivanti, della sorveglianza sanitaria prevista per il personale esposto e delle misure da adottare per una possibile gestione di tale rischio, anche attraverso la conoscenza teorica delle difficoltà degli operatori sanitari per evitare che questo vadano ad incidere sulla soddisfazione degli stessi, sulla loro salute psico-fisica e sulla performance lavorativa.

Educazione Continua in Medicina (ECM)
Verrà richiesto l'accreditamento del corso teorico per tutte le figure professionali coinvolte.

Verifiche
Al termine del percorso formativo, previa frequenza di almeno il 50% delle ore di formazione, verrà effettuata una prova di verifica obbligatoria tramite test, finalizzata a verificare le conoscenze relative alla normativa vigente e le competenze tecnico-professionali acquisite in base ai contenuti del percorso formativo. Inoltre, sarà somministrato un questionario per la valutazione della qualità del corso e per la verifica dell'apprendimento.

Logistica: luogo, date, durata e orario
Il corso è della durata complessiva di 5 ore. È prevista una edizione il 23 novembre nella sede di Roma presso l'Auditorium di San Paolo.

Registrazione presenza
Badge aziendale, da utilizzare all'ingresso e all'uscita del corso, e firma della presenza sul registro cartaceo.

Segreteria Organizzativa
Eventi Formativi ECM - Formazione Aziendale (Tel. 2294-4758)
Segreteria Sanitaria
Servizio di Medicina del Lavoro - Direzione Sanitaria (Tel. 2795).

Piazza Sant'Onofrio, 4
00188 Roma
Tel. +39 06 6852750
Fax +39 06 6859 3852
www.opg.org

Bambino Gesù
Ospedale Pediatrico
Tutti i Servizi e Cure
© Copyright Bambino Gesù
www.opg.org/bambinogesu.it



Martedì 8 marzo 2022- Aula Salvati 2

Ospedale Pediatrico Bambino Gesù – IRCCS TECNICHE PRATICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE ED ASCOLTO ATTIVO NELLE RELAZIONI AGGRESSIVE

PROGRAMMA

- 8.30 - 9.00 Registrazione dei partecipanti e distribuzione del materiale didattico- Test iniziali
Moderatori: Salvatore ZAFFINA – Responsabile Servizio di Medicina del Lavoro, Direzione Sanitaria
Guendalina DALMASSO – Dirigente Psicologo, Direzione Sanitaria
- 9.00 – 9.15 **Maria Rosaria VINCI - Dirigente Medico Servizio di Medicina del Lavoro, Direzione Sanitaria**
- La tutela della salute del lavoratore in relazione alle aggressioni
- 9.15 – 9.30 **Salvatore ZAFFINA – Responsabile Servizio di Medicina del Lavoro, Direzione Sanitaria**
- Cenni di neuropsicobiologia della resilienza
- 9.30 – 10.45 **Guendalina DALMASSO – Dirigente Psicologo, Direzione Sanitaria**
- Il protocollo Second Victims e il percorso Help Point
- Parte esperienziale
- 10.45 – 11.00 Break
- 11.00 – 13.00 **Stefano VICARI – Responsabile UOC Neuropsichiatria infantile**
- Tecniche di contenimento: strategie di gestione emotiva e comportamentale
- Tecniche di comunicazione: esperienze pratiche
- 13.00 – 13.30 Test di verifica dell'apprendimento e questionario di valutazione del corso

Responsabili Scientifici: Guendalina Dalmaso; Salvatore Zaffina

INFORMAZIONI GENERALI

Data e sede:
Martedì 8 marzo 2022
Aula Salvati 2 - S. Onofrio Roma
Evento n°: 784 - 342854

Iscrizioni:
Saranno accettate le prime 15 iscrizioni.
È obbligatorio effettuare l'iscrizione on line su:
www.formazione.ospedalebambinogesu.it
inserendo il codice di ricambio riservato al personale interno dell'Ospedale.
In caso di esaurimento posti contattare la Segreteria Organizzativa.

Educazione Continua in Medicina (ECM)

Obiettivo formativo:
27 - sicurezza e igiene negli ambienti e nei luoghi di lavoro e patologie correlate. Radioprotezione

Al Corso sono stati assegnati n. 5,2 crediti formativi per le figure professionali. Tutti le figure.

Il rilascio dei crediti è subordinato all'effettiva presenza del partecipante all'attivo evento formativo verificata attraverso la registrazione manuale (firma entrata/uscita), alla compilazione del questionario on-line sulla soddisfazione dell'evento e al superamento della prova di valutazione pratica prevista.

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA
Servizio Eventi Formativi Educazione Continua in Medicina
Ospedale Pediatrico Bambino Gesù
P.zza S. Onofrio, 4 00185 Roma
Tel. 06/68594864-2411-3154-4758
E-mail: congred@opg.net, www.ospedalebambinogesu.it



GESTIONE RISCHIO CLINICO E CULTURA DELLA SICUREZZA IN AMBITO ASSISTENZIALE

PROGRAMMA

- 08.00 Registrazione partecipanti
- 08.30 Introduzione al corso - M. Ripacci, N. Bianchi
- 08.45 **Introduzione alla gestione del rischio clinico e cultura della sicurezza** - M. Cigli degli Atti
- 09.30 **La gestione del rischio clinico in OPBG** - M. De Santis
- 10.15 **Software di segnalazione di eventi avversi** - L. Nottola
- 10.45 Pausa caffè
- 11.00 **La trasparenza e il Controllo**
- 11.45 **La gestione del rischio nell'ambito della sicurezza in OPBG** - M. Cigli degli Atti
- 12.30 Discussione
- 13.00 Pausa pranzo
- 13.45 **La seconda vittima** - G. Neri
- 14.30 **Verifica di monitoraggio: errori contestati e non contestati** - G. Neri
- 15.15 **Il punto di vista medico sull'eventi gestione del rischio clinico** - C. Ghislanzoni
- 16.00 **Verifica di apprendimento**
- 16.45 Discussione
- 17.00 Test di apprendimento
- 17.30 Chiusura del corso

Responsabile Scientifico: Marcello De Santis

INFORMAZIONI GENERALI

Data e sede:
Martedì 8 marzo 2022 - Ospedale Bambino Gesù
Evento n°: 784 - 342854

Iscrizioni:
Saranno accettate le prime 15 iscrizioni.
È obbligatorio effettuare l'iscrizione on line su:
www.formazione.ospedalebambinogesu.it
inserendo il codice di ricambio riservato al personale interno dell'Ospedale.
In caso di esaurimento posti contattare la Segreteria Organizzativa.

Obiettivo formativo: la sicurezza del paziente, nel coinvolgimento e responsabilità professionali

Obiettivo Educazione Continua in Medicina (ECM)
27 - sicurezza e igiene negli ambienti e nei luoghi di lavoro e patologie correlate. Radioprotezione

Al Corso sono stati assegnati n. 5,2 crediti formativi per le figure professionali.

Il rilascio dei crediti è subordinato all'effettiva presenza del partecipante all'attivo evento formativo verificata attraverso la registrazione manuale (firma entrata/uscita), alla compilazione del questionario on-line sulla soddisfazione dell'evento e al superamento della prova di valutazione pratica prevista.



QUESTIONARIO RISCHIO AGGRESSIONI AL PERSONALE

A cura del Gruppo di Lavoro per la Gestione del Rischio Aggressioni



Supporto psicologico

Al termine dell'approfondimento viene programmato un colloquio con la somministrazione di scale specifiche da parte dello psicologo referente per il supporto psicologico. Alla luce dei risultati evidenziati dai questionari e dall'osservazione diretta durante l'approfondimento dell'evento avverso, lo psicologo valuta la necessità o meno di attivazione del supporto psicologico al personale interessato e coinvolto nell'evento avverso. Il numero di colloqui clinici da effettuare con l'operatore si valuterà in base al caso specifico. Lo psicologo interviene per facilitare la comunicazione ed offrire all'operatore un sostegno psicologico per elaborare e gestire le emozioni percepite a seguito dell'evento avverso.

QUESTIONARIO SULLA SALUTE G.H.Q.- 12				
Durante le ultime settimane	0 (0)	1 (0)	2 (1)	3(1)
Ha perso molto sonno per delle preoccupazioni?	No	Non più del solito	Un po' più del solito	Molto più del solito
Si è sentito costantemente sotto pressione?	No	Non più del solito	Un po' più del solito	Molto più del solito
È capace in grado di concentrarsi sulle cose che fa?	Miglior del solito	Come al solito	Meno del solito	Molto meno del solito
Si è sentito utile / produttivo?	Più del solito	Come al solito	Meno del solito	Molto meno del solito
È stato in grado di affrontare i suoi problemi?	Più del solito	Come al solito	Meno del solito	Molto meno del solito
Si è sentito capace di prendere decisioni?	Più del solito	Come al solito	Meno del solito	Molto meno del solito
Ha avuto l'impressione di non essere in grado di superare le difficoltà?	No	Non più del solito	Un po' più del solito	Molto più del solito
Si è sentito, fatto sommato, abbastanza contento?	Più del solito	Come al solito	Meno del solito	Molto meno del solito
È stato in grado di svolgere volentieri le sue attività quotidiane?	Più del solito	Come al solito	Meno del solito	Molto meno del solito
Si è sentito infelice e depresso?	No	Non più del solito	Un po' più del solito	Molto più del solito
Si è sentito come se avesse perso fiducia in se stesso?	No	Non più del solito	Un po' più del solito	Molto più del solito
Si è sentito come se avesse minore stima di sé?	No	Non più del solito	Un po' più del solito	Molto più del solito

Data: _____ U.O. _____ Professione _____

QUESTIONARIO SULLO STATO DI SALUTE	
SF-36 (V1) STANDARD	
<small>©1993 ©2003 SF-36 Italian Version 1.0</small>	
<small>Copyright © The English Medical Center Institute, Inc. 1993 ©2003 SF-36 Italian Version 1.0</small>	

Scala per la consapevolezza dei pensieri e delle emozioni legate all'evento				
Situazione attivante	Pensieri	Emozioni	Intensità dell'emozione	Comportamenti
Descriva brevemente la situazione in cui si trovava è accorto dell'evento	Indichi quello che si è venuto in mente quando si è accorto dell'evento	Descriva come si è sentito quando si è accorto dell'evento	Da 1 a 5 quanto è forte l'emozione che ha provato quando si è accorto dell'evento	Descriva come si è comportato dopo l'evento (reazione emotiva e comportamentale)

NOME e COGNOME:
Professione:
Data:



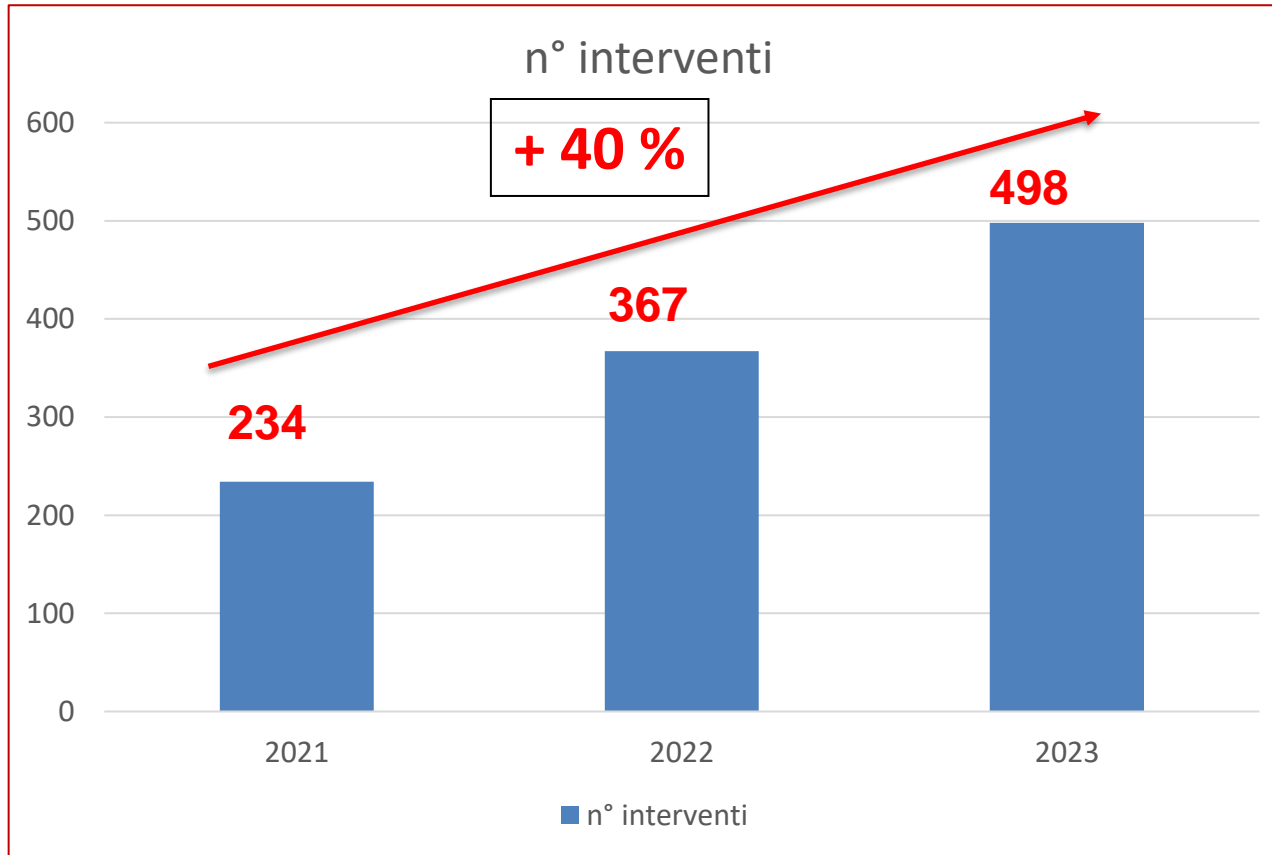
Percorso sanitario di ascolto e supporto per il dipendente che presenta un disagio lavorativo e/o personale



ROI
2.73

- Far fronte ai **bisogni emergenti**
- **Intercettare il disagio** ed intervenire prima che questo assuma caratteristiche patologiche conclamate
- Colloqui riservati e coperti da segreto professionale
- Rivolto a tutti i lavoratori OPBG
- Misura di promozione della salute e di prevenzione/protezione finalizzata al benessere lavorativo

Attività Help Point



Supporto psicologico integrato rivolto ai dipendenti OPBG

Percorso Help Point

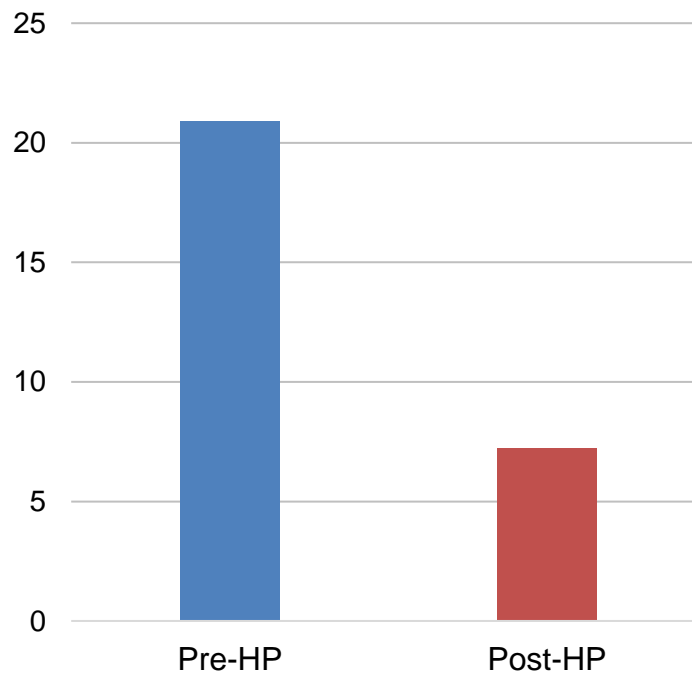


Efficacia *Help Point*

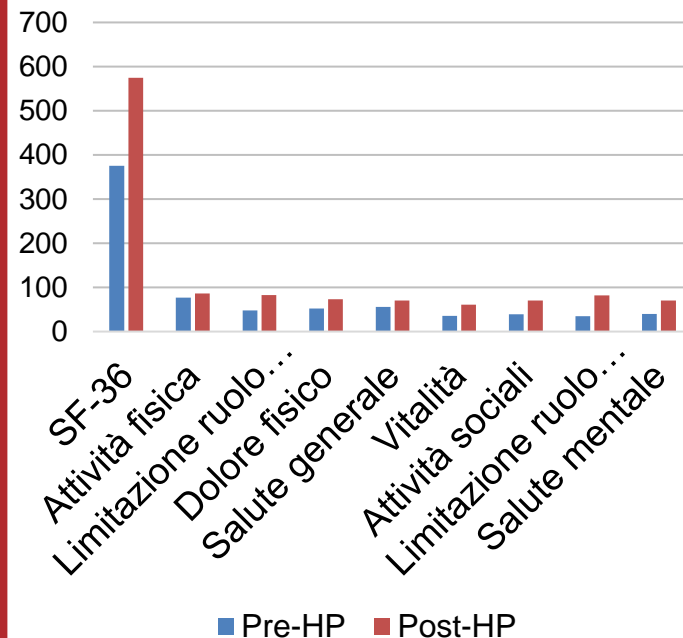
- durata media: 129 giorni
- mediana: 8 incontri

Dopo l'intervento, l'assenteismo si è ridotto del 60%. I casi hanno registrato una riduzione maggiore dei controlli a sei mesi

GHQ-12



SF-36



Sinergia medico del lavoro - psicologo



Tutte le indicazioni normative regionali, nazionali ed europee ed anche l'ultima indagine dell'European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER) presentano come sia necessaria, alla luce della crescente importanza del rischio stress lavoro-correlato, la sinergia con la figura dello psicologo ancora scarsamente presente nelle strutture di Medicina del Lavoro.



La neurobiologia della resilienza

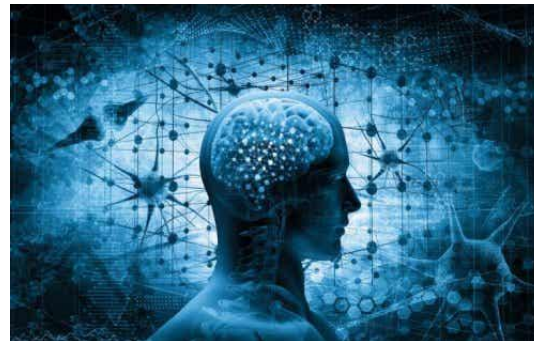
Parlare di resilienza implica necessariamente fare riferimento alla **nostra capacità di assorbire un evento traumatico senza avere danni gravi e permanenti.**

A questo proposito occorre precisare che **il nostro cervello è, sopra ogni cosa, un rilevatore di informazioni minacciose** rispetto alle quali abbiamo delle involontarie, anticipando eventi negativi che non ancora accaduti e **filtrando tutti i tipi di rischio** o nel nostro contesto che ci possono influenzare in senso: *fisico, sociale, emotivo...*



La neurobiologia della resilienza

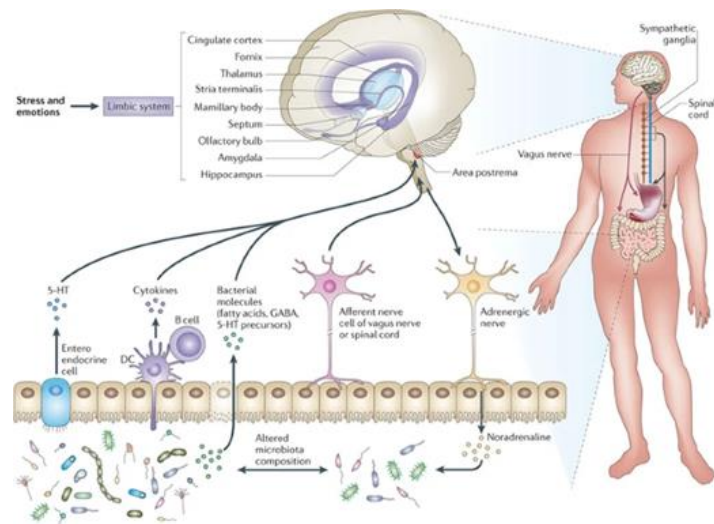
D'altro canto, e sebbene tutti sappiamo che la gestione dello stress può essere allenata così come la resilienza, c'è chi nasce con questa capacità innata e c'è chi semplicemente presenta serie difficoltà nel momento di affrontare anche le più piccole difficoltà, le più quotidiane. Il motivo? La neurobiologia della resilienza indica che ci sono cervelli più o meno “resilienti”.



La neurobiologia della resilienza è una proprietà individuale

Al fine di comprendere i meccanismi sottesi alla resilienza, è necessario analizzarne le basi fisiologiche.

Lo stress, in quanto risposta fisiologica ed adattiva ad una minaccia, innesca **condizioni allostatiche**, cioè che tendono a mantenere l'omeostasi dell'organismo, mediante l'asse ipotalamo-ipofisurrene. L'allostasi è generata dall'**attività congiunta del Sistema Nervoso Centrale (Central Nervous System, CNS), dell'asse Ipotalamo-Ipofisi-Surrene (Hypothalamic-Pituitary-Adrenal, HPA) e del Sistema Endocrino (Endocrine System, ES)**; questi si avvalgono di mediatori chimici quali l'adrenalina, i GC (cortisolo) e le citochine (interleuchine) che agiscono su recettori specifici localizzati in organi e apparati differenti.



Nature Reviews | Microbiology

Percorso di empowerment

**L'Empowerment
professionale
nelle professioni di aiuto:
strumento di prevenzione
e gestione del rischio
stress lavoro-correlato**

Salvatore Zaffina ⁽¹⁾, Silvia Rongoni ⁽²⁾, Silvia Mignani ⁽³⁾, Luisa Lavorato ⁽⁴⁾,
Pietro Derrico ⁽⁵⁾, Alessandro Bugiardini ⁽⁶⁾, Massimiliano Raponi ⁽⁷⁾,
Maria Rosaria Vinci ⁽⁸⁾, Guendalina Dalmaso ⁽⁹⁾



Percorso di mindfulness & yoga



Journal of
Clinical Medicine



Article

Yoga and Mindfulness as a Tool for Influencing Affectivity, Anxiety, Mental Health, and Stress among Healthcare Workers: Results of a Single-Arm Clinical Trial

Giuseppe La Torre ^{1,*}, Antonino Raffone ², Margherita Peruzzo ¹, Lucia Calabrese ², Rosario Andrea Cocchiara ¹, Valeria D'Egidio ¹, Pasquale Fabio Leggieri ¹, Barbara Dorelli ¹, Salvatore Zaffina ³, Alice Mannocci ¹ and YOMIN Collaborative Group ^{1,2,3†}

- ¹ Department of Public Health and Infectious Diseases, Sapienza University of Rome, 00185 Rome, Italy; m.peruzzo4@gmail.com (M.P.); rosario.cocchiara@uniroma1.it (R.A.C.); valeria.degidio@uniroma1.it (V.D.); pfabio.leggieri@gmail.com (P.F.L.); barbara.dorelli@uniroma1.it (B.D.); alice.mannocci@uniroma1.it (A.M.); sara.cianfanelli@uniroma1.it (Y.C.G.)
- ² Department of Psychology, Sapienza University of Rome, 00185 Rome, Italy; antonino.raffone@uniroma1.it (A.R.); calabrese.lu@gmail.com (L.C.)
- ³ Occupational Medicine, Bambino Gesù Children's Hospital, IRCCS, 00165 Rome, Italy; salvatore.zaffina@opbg.net



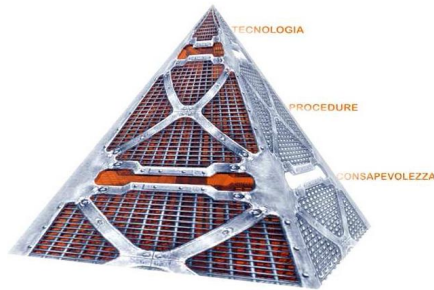
Dal rischio lavorativo al benessere lavorativo



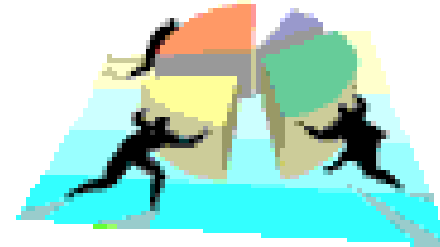
La base: la cultura e la consapevolezza

“Se vuoi avere un anno di prosperità,
coltiva del riso;
se vuoi avere dieci anni di prosperità,
pianta degli alberi;
se vuoi avere cento anni di prosperità,
istruisci gli uomini.”

(Proverbio cinese)

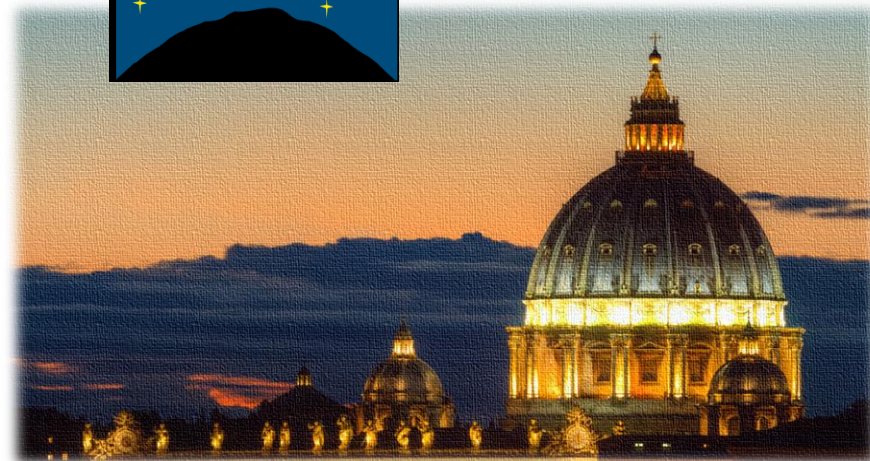
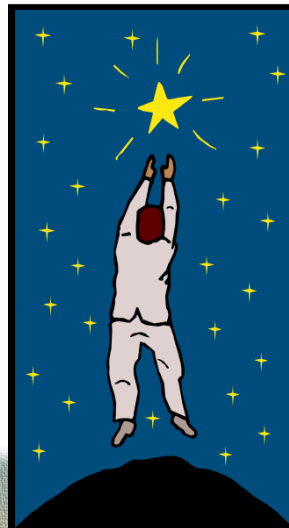


La piramide della sicurezza



Non è perché le cose sono difficili che non osiamo, è perché non osiamo che sono difficili.

(Lucio Anneo Seneca)



Grazie per l'attenzione

