

# La violenza sugli operatori: quali strumenti a disposizione delle aziende

Joint Commission Italian Network, 23 febbraio 2024

# Il quadro di riferimento

Violenza sul posto di lavoro:

- ✓ Serio rischio “occupazionale”
- ✓ Definizione e analisi del fenomeno non uniforme
- ✓ Problemi sul versante della segnalazione
- ✓ Aspetti culturali

# I miti da sfatare (Massimo Picozzi)

- è una sciocchezza, lasciamo correre
- nel nostro lavoro, la violenza è normale amministrazione
- affrontare direttamente il problema peggiora le cose
- la gentilezza risolve ogni cosa
- nei panni dei malati e dei loro familiari, anche noi...
- non è poi così grave

# L'impatto delle aggressioni e della violenza

- ✓ shock, incredulità, senso di colpa, depressione, paura insopprimibile
- ✓ ferite fisiche
- ✓ aumento dei livelli di stress
- ✓ disturbi fisici (emicrania, vomito...)
- ✓ perdita dell'amor proprio, sfiducia verso le proprie competenze professionali
- ✓ rimprovero verso se stessi, autocondanna
- ✓ disturbi della sfera sessuale
- ✓ comportamento di evitamento suscettibile di compromettere la qualità delle cure fornite
- ✓ effetto negativo sulle relazioni interpersonali
- ✓ insoddisfazione per il lavoro
- ✓ Assenteismo
- ✓ Aumento dei tassi di rotazione

# La Raccomandazione del Ministero della Salute, 2007



*Ministero della Salute*

DIPARTIMENTO DELLA QUALITÀ  
DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA, DEI LIVELLI DI  
ASSISTENZA E DEI PRINCIPI ETICI DI SISTEMA  
UFFICIO III

RACCOMANDAZIONE PER PREVENIRE GLI ATTI DI  
VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI

**Gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari costituiscono eventi sentinella che richiedono la messa in atto di opportune iniziative di protezione e prevenzione**

- Elaborazione di un programma di prevenzione
- Analisi delle situazioni lavorative
- Misure di prevenzione e controllo
- Formazione del personale

# La Normativa Nazionale



**GAZZETTA UFFICIALE**  
DELLA REPUBBLICA ITALIANA

HOME

Atto Completo | Avviso di rettifica Errata corrige | Lavori Preparatori | Direttive UE recepite

CHIUDI | PERMALINK

**LEGGE 14 agosto 2020, n. 113**

Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni. (20G00131) (GU Serie Generale n.224 del 09-09-2020)

note: **Entrata in vigore del provvedimento: 24/09/2020**

- Osservatorio
- Procedibilità d'ufficio e inasprimento pene
- Giornata nazionale (12 marzo) di educazione e prevenzione contro la violenza nei confronti degli operatori socio sanitari

# Gli Standard Joint Commission International

- ❑ QPS.7 Evento sentinella
- ❑ FMS.6 Vigilanza. Programma per garantire ambiente protetto
- ❑ SQE.8.2 Formazione, addestramento e interventi sulla gestione della violenza sul luogo di lavoro
  - ⇒ identificazione aree/situazioni di potenziale violenza
  - ⇒ valutazione, counseling e trattamenti di follow up



# toolkit 2022



- STEP 1 Understand workplace violence**
- STEP 2 Create a culture of nonviolence**
- STEP 3 Assess and mitigate risk factors**
- STEP 4 Develop a workplace violence prevention program**
- STEP 5 Continuously train and deploy staff**
- STEP 6 Evaluate and measure impact**



# Workplace Violence Toolkit



# A guide to mitigating violence



Viitasara, E., & Menckel, E. (2002).



Analytic process      Violence process

# Violence case study

GRADY MEMORIAL HOSPITAL:

GESTIRE LA SICUREZZA SUL LAVORO E RIDURRE LA VIOLENZA SUL  
LAVORO NEGLI OSPEDALI

# Violence case study

## Il contesto:

Grady Health System, sede ad Atlanta, 600.000 pazienti ogni anno, , la maggior parte delle entrate generata attraverso i rimborsi Medicare e Medicaid, 30% dei pazienti non è assicurato e Grady si fa carico di questi costi.

2015

Si riconosce una crescente violenza nella comunità e negli ospedali e si riconosce il proprio obbligo a garantire la sicurezza dei dipendenti, dei visitatori e della comunità. La violenza e la sua minaccia hanno influito negativamente sul reclutamento e sul mantenimento del personale a tutti i livelli.

Si decide di intraprendere una strategia aggressiva per valutare e ridurre al minimo la violenza e migliorare la sicurezza sul posto di lavoro con l'obiettivo di garantire la sicurezza dei pazienti e dei visitatori e di rafforzare la fiducia e il benessere del personale.

# Violence case study

## Cambiamenti AUDACI, operativi, procedurali e di Policy:

- assunzione di ex dirigente FBI con esperienza in management, ordine pubblico e sicurezza aziendale;
- assunzione di società di consulenza che ha lavorato per diversi mesi in ospedale

Nel 2018 completata valutazione dei rischi a livello aziendale, incentrata sull'identificazione delle carenze in termini di sicurezza e protezione, segnalazione degli ambienti ad alto rischio, e che includeva anche strategie per mitigare la violenza sul posto di lavoro.

Risultati condivisi con i dirigenti.

# Violence case study

Priorità strategiche:

1. Iniziative operative
2. Iniziative per il personale

Subito affrontate preoccupazioni immediate come illuminazione all'esterno del Pronto Soccorso, revisione degli ingressi dell'ospedale, interventi sulle aree non sicure.

# Violence case study

## 1- Iniziative operative:

- presenza e visibilità personale di sicurezza
- formazione e riqualificazione del personale di sicurezza su riduzione escalation, tecniche di autodifesa, pattugliamento, uso delle armi
- videosorveglianza su tutte le aree dell'ospedale
- limitazione dei punti di accesso
- sofisticato sistema di gestione dei visitatori con card di accesso



# Violence case study

## 2- Iniziative per il personale:

- formazione sulla riduzione dell'escalation, formazione su aspetti di comunicazione e relazione, suggerimenti per la sicurezza
- programma di supporto per "prima" e "seconda" vittima (we care) con oltre 40 dipendenti volontari
- collaborazione con le forze dell'ordine e supporto nella denuncia

# Violence case study

## Cosa hanno imparato:

- C'è da aspettarsi una reazione negativa. Il cambiamento non è naturale per molti, occorre continuare ad educare e comunicare le ragioni dei cambiamenti e i risultati attesi.
- Il cambiamento culturale è un must. Le misure di sicurezza e protezione del personale devono essere praticate da tutti e accettate come parte della cultura dell'organizzazione.
- Formarsi, ancora formarsi e riqualificarsi. La formazione una tantum per il personale non è mai sufficiente. È necessario aggiornare l'istruzione e le competenze, ricordare e apprendere nuove informazioni e tecniche.
- Senza il supporto e la comprensione da parte del personale dirigente, il cambiamento è difficile.
- Coinvolgere il personale clinico. Oltre al team esecutivo, sono necessari il supporto e la formazione del personale clinico per ottenere risultati di successo.
- Occorre investire per ottenere il giusto personale con esperienza in sicurezza aziendale.

Grazie!