

Misurare e prevenire la violenza sugli operatori: l'esperienza 2023 in Fondazione Monasterio

23-02-2024



Monasterio
la ricerca che cura



Atti di Violenza sugli Operatori Sanitari

*Una storia che viene da
lontano...*

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

Diversi studi indicano che gli operatori sanitari delle strutture ospedaliere e territoriali nel corso della loro attività lavorativa possono subire atti di violenza. Nel nostro Paese mancano statistiche sulla diffusione del fenomeno, tuttavia appare necessario attivare misure di prevenzione per contrastarne l'occorrenza.

Con la presente Raccomandazione si intende incoraggiare l'analisi dei luoghi di lavoro e dei rischi correlati e l'adozione di iniziative e programmi, volti a prevenire gli atti di violenza e/o attenuarne le conseguenze negative.

Raccomandazione n. 8, novembre 2007



Prevenzione e Gestione Episodi di Violenza in Monasterio

- 2015**- Recepimento indicazioni della Raccomandazione Ministeriale 2007 con inserimento dei possibili eventi nel sistema di Reporting & Learning regionale e nel flusso ministeriali ES
- dal **2016** inseriti nel PAF Corsi comunicazione difficile/comunicazione eventi avversi e gestione del conflitto
- 2017** Istituzione Gruppo di Lavoro per la stesura procedura aziendale e scheda di segnalazione evento (cartacea)
- dal **2019** partecipazione attività Osservatorio Regionale Aggressioni con invio trimestrale dei dati aziendali
- 2019** Istituzione di nuovo Gruppo di Lavoro aziendale e produzione Modulo Google per la segnalazione dell'evento e la presa in carico della segnalazione
- 2022** Ripresa del percorso in linea con indicazioni Regione Toscana e in ottica certificazione JCI, con produzione nuova procedura con formalizzazione Gruppo di Lavoro, obiettivi e modalità di segnalazione, presa in carico e di analisi
- 2023**- Inserimento alcune azione di miglioramento per la prevenzione del rischio a valle di un evento di violenza fisica

Riferimenti normativi, delibera n° 637 del 14-06-2021



REGIONE TOSCANA
UFFICI REGIONALI GIUNTA REGIONALE

ESTRATTO DEL VERBALE DELLA SEDUTA DEL 14/06/2021 (punto N 9)

Delibera N 637 del 14/06/2021

Proponente

SIMONE BEZZINI
DIREZIONE SANITA', WELFARE E COESIONE SOCIALE

Publicità / Pubblicazione Atto pubblicato su Banca Dati (PBD)

Dirigente Responsabile Giovanna BIANCO

Direttore Carlo Rinaldo TOMASSINI

Oggetto:

Approvazione delle Linee di Indirizzo per la prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari e socio-sanitari

Presenti

Eugenio GIANI	Stefania SACCARDI	Stefano BACCELLI
Simone BEZZINI	Stefano CIUOFFO	Leonardo MARRAS
Monia MONNI	Alessandra NARDINI	Serena SPINELLI

OBIETTIVI E AZIONI.....6

Obiettivo 1 – Promozione di maggiori ed omogenei livelli di sicurezza nelle strutture sanitarie per quanto concerne i fenomeni di aggressioni agli operatori sanitari ed agli utenti.....6

Azione 1 – costituzione di un gruppo di lavoro e formalizzare l’impegno della Direzione.....7

Azione 2 – promuovere la conoscenza e la sensibilizzazione del fenomeno sulla popolazione generale.....7

Azione 3 – provvedere a svolgere una azione attiva interna periodica per la ricerca del “sommerso”.....7

Azione 4 – definizione del sistema di supporto psicologico alla vittima dell’aggressione.....7

Riferimenti normativi, delibera n° 637 del 14-06-2021

Obiettivo 1 – Promozione di maggiori ed omogenei livelli di sicurezza nelle strutture sanitarie per quanto concerne i fenomeni di aggressioni agli operatori sanitari

Azione 3 – Provvedere a svolgere una azione attiva interna periodica per la ricerca del sommerso, nelle AUs/AO/IEM in cui lo si ritiene opportuno

Questa azione è realizzabile attraverso sistemi e strumenti che implementino la consapevolezza dell'importanza della segnalazione per l'organizzazione aziendale o nuovi strumenti possibili, ad esempio la distribuzione di questionari e/o annunci ai lavoratori per capire realmente l'entità e la presenza del fenomeno all'interno del contesto aziendale.

Si differenzia dalla valutazione dei rischi, prevista ai sensi del D.Lgs. 81/08, poichè è una possibilità da applicare alla propria realtà aziendale, solo nelle Aziende che lo ritengono opportuno sia come sperimentazione e/o per esigenze specifiche.

**Episodi di violenza
segnalati**



**Violenza
sommersa**



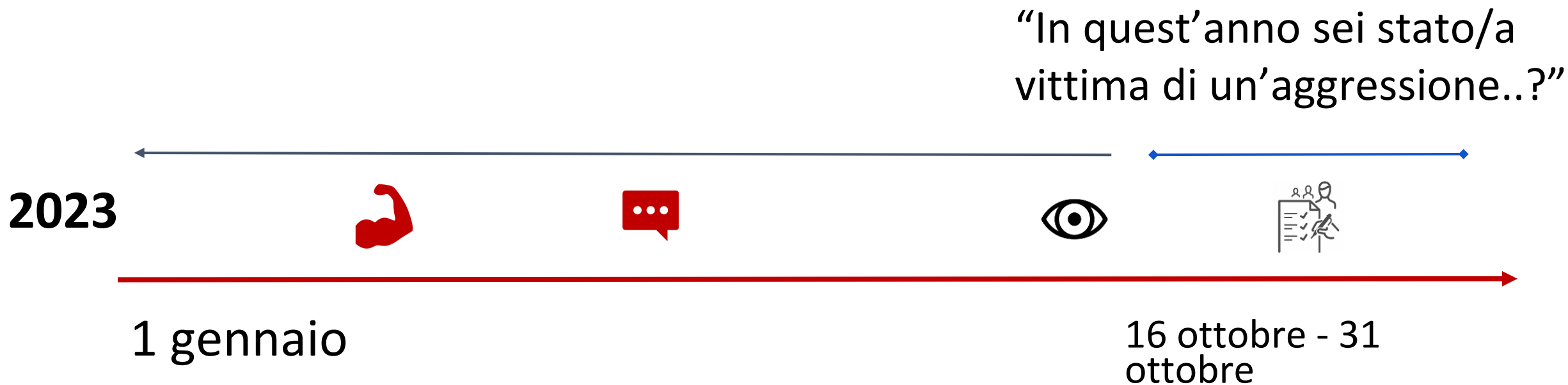
L'indagine di ricerca del sommerso in Monasterio

Per analizzare in modo efficace il fenomeno negli ambienti dell'azienda, è stato elaborato un questionario anonimo, distribuito online a tutti gli operatori tramite google form e accessibile dal 16-10-2023 al 31-10-2023

cross-sectional anonymous survey



L'indagine di ricerca del sommerso in Monasterio



175 risposte al questionario

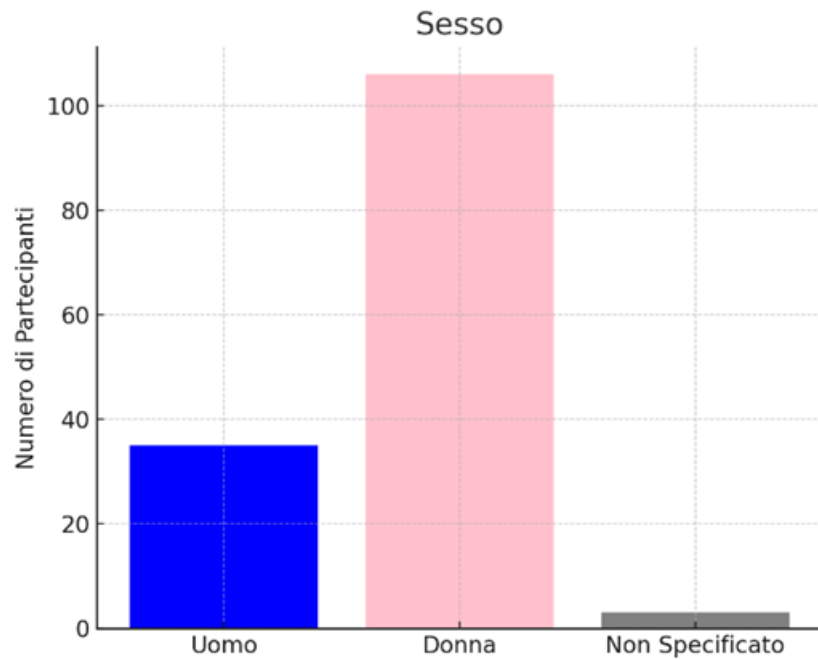
144 dip. Monasterio

31 dip. servizi appaltati

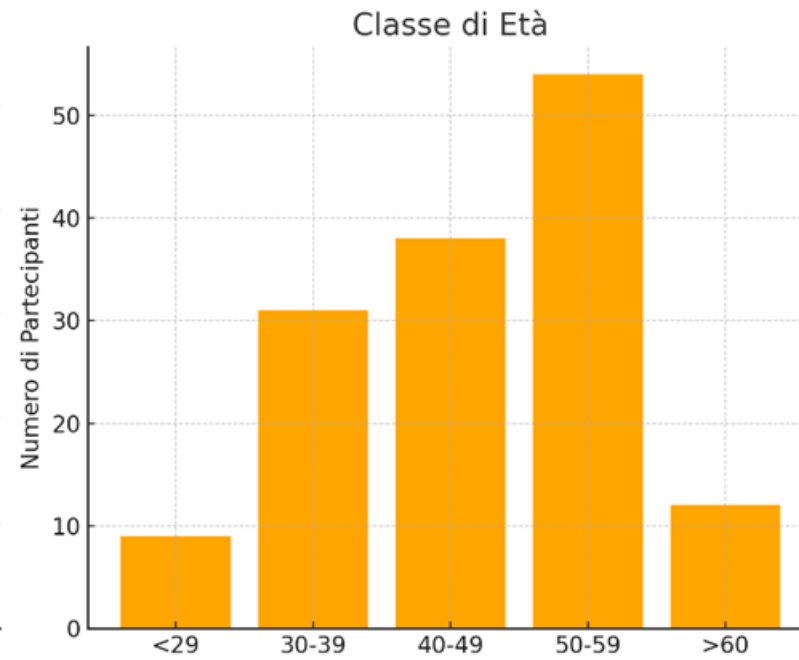
Rappresentatività del campione



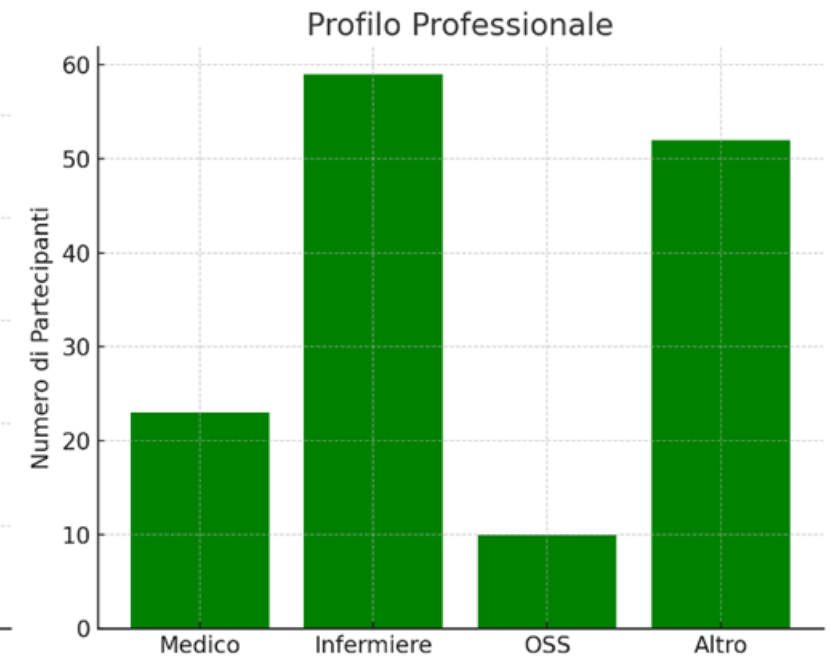
Tasso di risposta 17.1% fra i dipendenti Monasterio



test χ^2 p-value = 0.04707

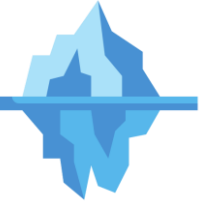


test χ^2 p-value = 0.05926



test χ^2 p-value 0.2688

Episodi di violenza emersi



I dipendenti partecipanti che riferiscono almeno una aggressione nel periodo da gennaio 2023 a novembre 2023 sono:

- n° 5 (3,5%) per le aggressioni fisiche



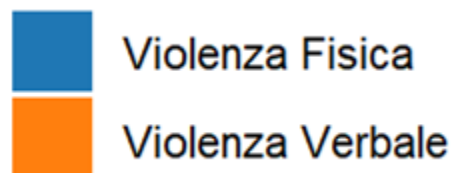
- n° 42 (29,2%) per le aggressioni verbali



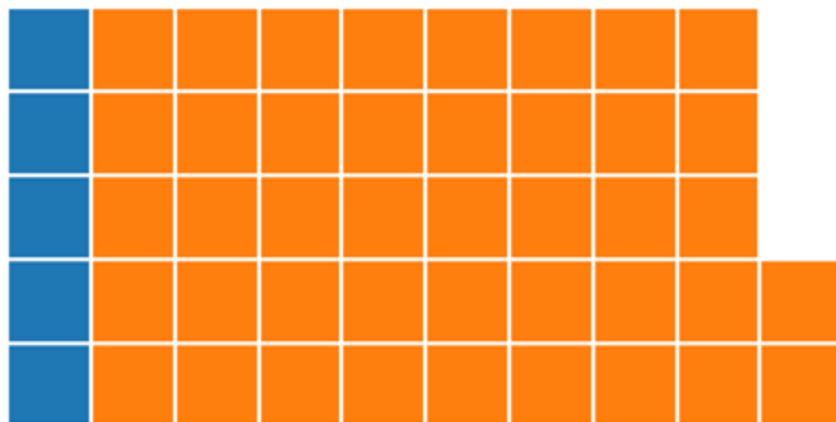
Sommerso VS Osservato 2023





Sorveglianza regionale 2023 in Monasterio



Indagine sommerso 2023 in Monasterio



	Indagine sommerso	Sorveglianza regionale
	42 (28.6%)	11 (1.3%)
	5 (3.5%)	4 (0.5%)

Numeri assoluti di episodi riportati e percentuale rispetto ai partecipanti all'indagine e ai dipendenti Monasterio

Analisi degli episodi di violenza fisica emersi con l'indagine



- Tutti i 5 casi riportati sono stati attribuiti agli **Utenti/Pazienti** (100%).
- Le aggressioni fisiche sono state registrate solo nei reparti di degenza e subintensiva.
- 5 sesso **femminile**; 4 inf; 1 oss
- L'analisi ha evidenziato che solo 3 aggressioni (60%) sono state segnalate.
- Esiste un divario tra i casi riscontrati nell'indagine sul sommerso e quelli segnalati tramite form ufficiale.

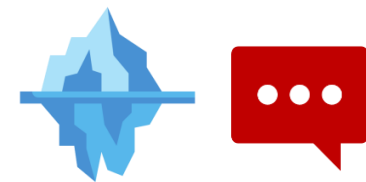




	Aggressioni fisiche (n)
Totale	4
Sesso	
Uomo	2
Donna	1
non specificato	1
Classe di età	
<29 anni	-
30-39 anni	-
40-49 anni	2
50-59 anni	1
>60 anni	-
non specificato	1
Profilo professionale	
Medico	1
Infermiere	3
Front office	-
Tipologia aggressore	
Utente/Paziente	3
Familiare/Caregiver	-
Collega	-
non specificato	1

Episodi di violenza fisica (sorveglianza regionale 2023)

Come potete osservare vi sono incongruenze fra i casi emersi nell'indagine sul sommerso e i casi colti dalla sorveglianza



Aggressioni nel periodo gennaio-novembre 2023 emerse tramite indagine

	Aggressioni verbali n (%)
Totale	42
Segnalate	14 (33,3%)
Sesso fisher's exact p-value = 0.9292	
Uomo	10 (23,81%)
Donna	31 (73,81%)
non specificato	1 (2,4%)
Classe di età fisher's exact p-value = 0.009	
<29 anni	4 (9,52%)
30-39 anni	13 (30,95%)
40-49 anni	10 (23,81%)
50-59 anni	15 (35,71%)
>60 anni	-
Profilo professionale fisher's exact p-value 0.787	
Medico	6 (14,28%)
Infermiere	20 (47,62%)
OSS	2 (4,76%)
altro	14 (33,33%)

Episodi di violenza verbale (sommerso)

Aggressioni nel periodo gennaio-novembre 2023 emerse tramite indagine	
	Aggressioni verbali n (%)
Sede	
Pisa	22 (52,38%)
Massa	18 (42,86%)
non specificato	2 (4,76%)
Tipologia di aggressore	
Utente/Paziente	28 (66,66%)
Familiare/Caregiver	12 (28,57%)
Collega	19 (45,24%)

Episodi di violenza verbale (sorveglianza regionale 2023)

	Aggressioni verbali (n)
Totale	11
Sesso	
Uomo	4
Donna	7
non specificato	1
Classe di età	
<29 anni	-
30-39 anni	-
40-49 anni	2
50-59 anni	8
>60 anni	-
non specificato	1

Come potete osservare vi sono incongruenze fra i casi emersi nell'indagine sul sommerso e i casi segnalati tramite form ufficiale

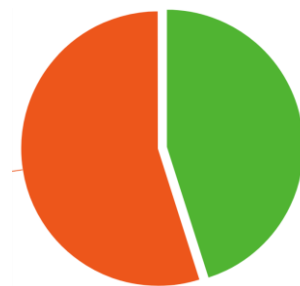
	Aggressioni verbali (n)
Profilo professionale aggredito	
Medico	4
Infermiere	7
Front office	1
Tipologia aggressore	
Utente/Paziente	6
Familiare/Caregiver	4
Collega	-
non specificato	1



Bisogni formativi e informativi emersi



31 (21.5%) dichiarano di conoscere la procedura di segnalazione



79 (54.9%) riterrebbero utile una formazione specifica sul tema

5 Molto Sicuro



1 Poco Sicuro

4.1 ± 0.9



livello di sicurezza percepita dai dipendenti Monasterio

Sorveglianza regionale 2023



n° Aggressioni Verbali	n° Aggressioni Fisiche	Totale aggressioni fisiche e verbali	n° Aggressioni contro la proprietà	Totale generale aggressioni
1769	478	2247	109	2356



*dati forniti dall'osservatorio regionale

Confronto fra violenza in Monasterio rispetto ad altre realtà italiane

Public Health 208 (2022) 9–13



ELSEVIER

Contents lists available at [ScienceDirect](#)

Public Health

journal homepage: www.elsevier.com/locate/puhe



Original Research

Workplace violence among healthcare workers, a multicenter study in Italy



G. La Torre ^{a,*}, A. Firenze ^b, L.P. Di Gioia ^a, G. Perri ^c, M. Soncin ^d, D. Cremonesi ^e,
N. De Camillis ^f, S. Guidolin ^g, G. Evangelista ^a, M. Marte ^a, N.G. Fedele ^a, S. De Sio ^h,
A. Mannocci ⁱ, S. Sernia ^a, S. Brusaferrò ^c

<https://doi.org/10.1016/j.puhe.2022.04.008>

Risultati della survey nazionale 2018-2020



Study design

This was a multicenter cross-sectional study.

Methods

The study was performed using self-compiled Italian version of the World Health Organization's questionnaire on workplace violence online by filling in a Google form. The survey was opened from May 2018 to March 2020 and lasted 5–10 min.

Table 2
Univariate analysis on aggression against healthcare workers in the last 12 months.



Variable	Physical aggression			Verbal aggression		
	No, n (%)	Yes, n (%)	P	No, n (%)	Yes, n (%)	P
<i>Gender</i>			<0.001			0.616
Female	2303 (91.1)	222 (8.8)		1329 (52.6)	1196 (47.4)	
Male	990 (87.3)	144 (12.7)		607 (53.5)	527 (46.5)	
Missing	1					
<i>Age (years)</i>			0.005			<0.001
20–24	85 (89.5)	10 (10.5)		64 (67.4)	31 (32.6)	
25–29	268 (84.5)	49 (15.5)		161 (50.8)	156 (49.2)	
30–34	303 (92.9)	23 (7.1)		169 (51.8)	157 (48.2)	
35–39	275 (88.4)	34 (10.6)		146 (46.9)	165 (53.1)	
40–44	374 (87.8)	52 (12.2)		200 (46.9)	226 (53.1)	
45–49	491 (89.6)	57 (10.4)		271 (49.5)	277 (50.5)	
50–54	553 (90.5)	58 (9.5)		310 (50.7)	301 (49.3)	
55–60	531 (92.0)	46 (8.0)		325 (56.3)	252 (43.7)	
≥ 60	414 (92.2)	35 (7.8)		289 (64.7)	158 (35.3)	
<i>Macro area</i>			0.450			<0.001
Northern regions	1817 (89.6)	212 (10.4)		1060 (52.2)	969 (47.8)	
Central regions	920 (91.0)	91 (9.0)		635 (62.8)	376 (37.2)	
Southern regions	556 (89.8)	63 (10.2)		241 (38.9)	378 (61.1)	
<i>Profession</i>			<0.001			<0.001
Doctor	756 (93.4)	53 (6.6)		488 (60.3)	321 (39.7)	
Nurse	1240 (85.8)	206 (14.2)		686 (47.4)	760 (52.6)	
Other healthcare professions	1297 (92.4)	107 (7.6)		762 (54.3)	642 (45.7)	
<i>Years of work</i>			0.135			<0.001
Less than one year	62 (98.4)	1 (1.6)		50 (79.4)	13 (20.6)	
1–5	399 (88.5)	52 (11.5)		229 (50.8)	222 (49.2)	
6–10	337 (88.5)	44 (11.5)		177 (46.5)	204 (53.5)	
11–15	313 (88.9)	39 (11.1)		166 (47.2)	186 (52.8)	
16–20	564 (90.0)	63 (10.0)		352 (56.1)	275 (43.9)	
Over 20	1618 (90.6)	167 (9.4)		962 (53.9)	823 (46.1)	





Indagine sommerso Monasterio 2023



Survey nazionale prevalenza a 12 mesi 2018-2020

	Maschi	Femmine
	28.6%	29.2%
	0%	4.7%

	Maschi	Femmine
	46.4%	47.4%
	12.7%	8.8%

Azioni di miglioramento intraprese da Monasterio (2024)

- Realizzato un nuovo form per le segnalazioni
- Numero telefonico dedicato attivo h24 7/7 per comunicare con il personale addetto alla vigilanza
- Diffusione di dispositivi per attivare la vigilanza in caso di emergenza
- diffuso nella intranet aziendale e via mail il nuovo form per le segnalazioni
- diffusi i risultati dell'indagine sul sommerso
- offerta attiva di supporto psicologico alle vittime di aggressione
- prevista formazione specifica sul tema prevista nel 2024 (Mindfulness, comunicazione non violenta, comunicazione medico-paziente)
- previsto potenziamento del sistema di videosorveglianza

Grazie per l'attenzione!

Francesco Baglivo MD
francesco.baglivo94@gmail.com

Monica Baroni MD
mbaroni@ftgm.com



Monasterio
la ricerca che cura

