

Seminario formativo

# **Lavoro e violenza.**

*Riflessioni per la prevenzione. Quale ruolo per  
RLS-RLST-RLS di Sito (PRP 2015-2019)*

## Aspetti organizzativi per la prevenzione della violenza e delle aggressioni in ambito sanitario

*Stefano Grandi*

Ravenna 14 marzo 2019



# L'entità del fenomeno



Gli **operatori ospedalieri** hanno un tasso di incidenza di aggressione non mortale pari a **9,3 per 10.000** contro un valore di **2 per 10.000** nei lavoratori delle industrie del settore privato



Si stima che circa un **quarto degli episodi** di violenza sul lavoro avvengono nel **settore sanitario**

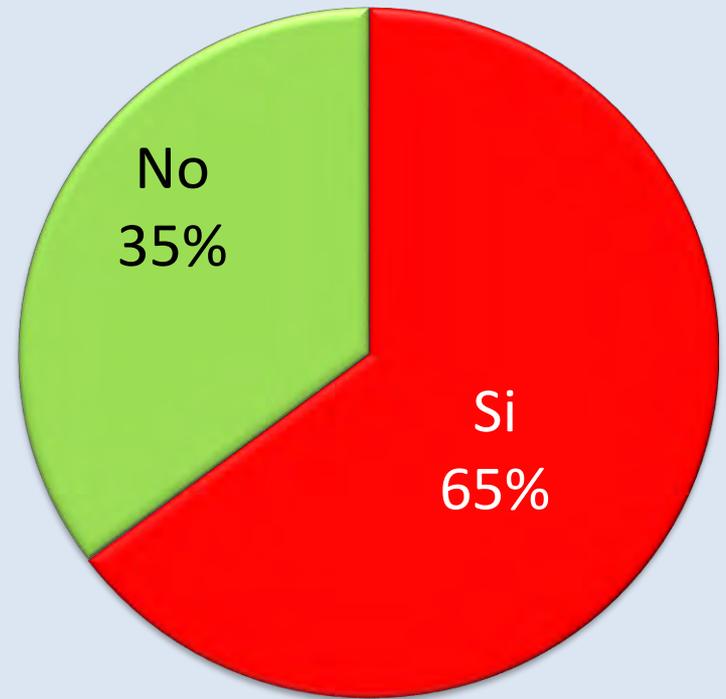
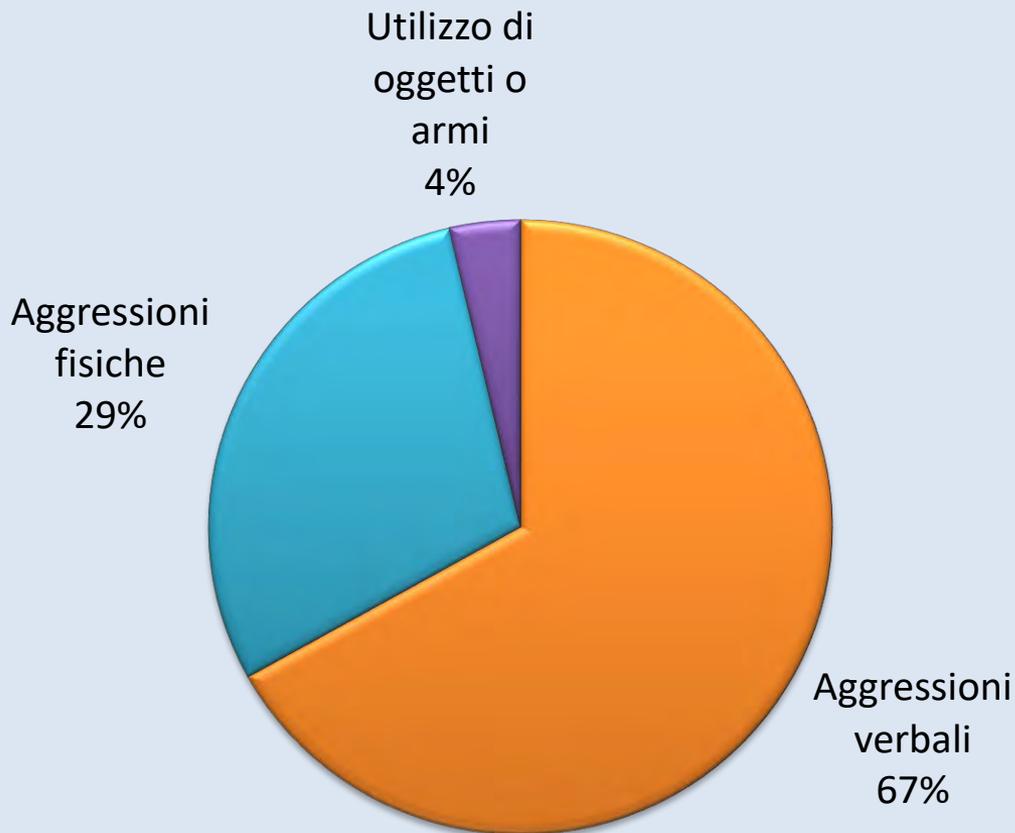


Il **37% dei dirigenti europei** è “molto o abbastanza” preoccupato per la violenza o le minacce sul lavoro. La percentuale sale al **57% per i dirigenti delle aziende del settore socio-sanitario**

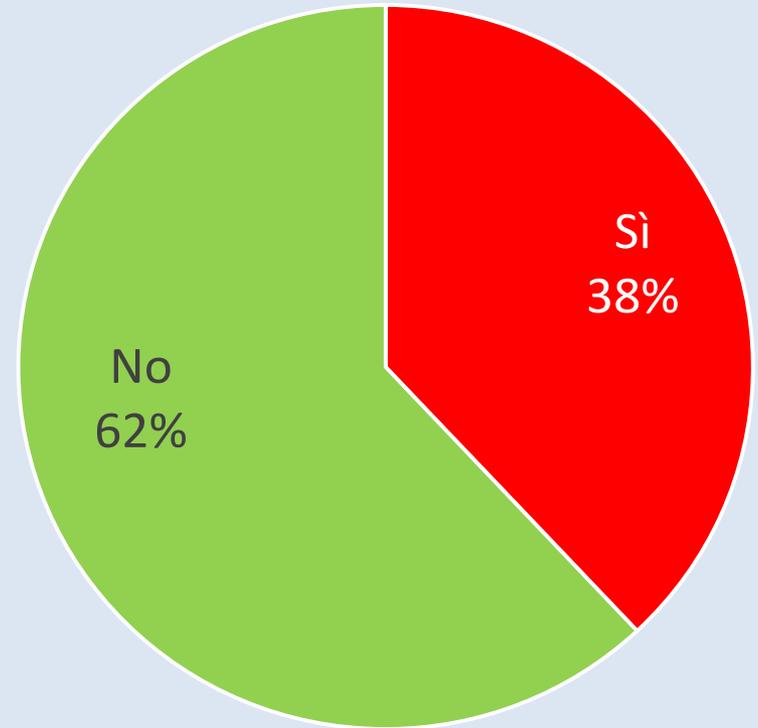
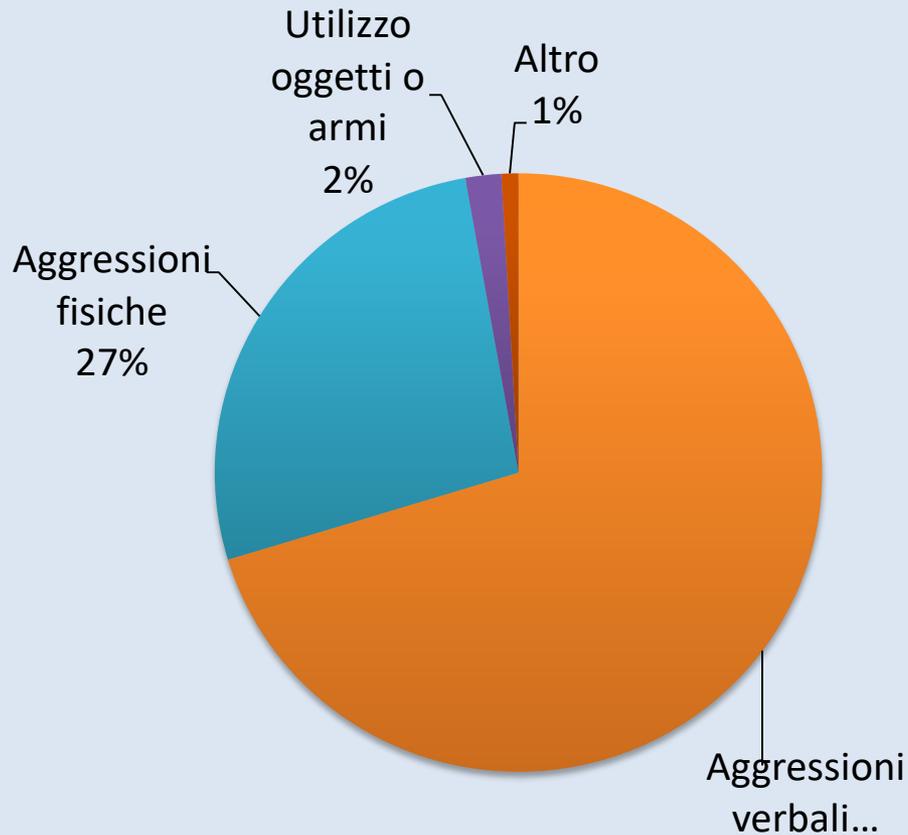
# Ambiti più a rischio nei servizi socio-sanitari



# Un'analisi nei dipartimenti di emergenza e salute mentale



# L'analisi nei dipartimenti restanti





Un'aggressione  
in corsia

C. Lynn



|  |   |
|--|---|
| <b>Scheda di segnalazione<br/>"Violenza a danno degli operatori"</b> | <b>Allegato 1<br/>Mod 01 P110AUSLBO</b> |
|--|---|

DATA ..... ORA ..... dell' evento

Luogo in cui si è verificato l' evento .....

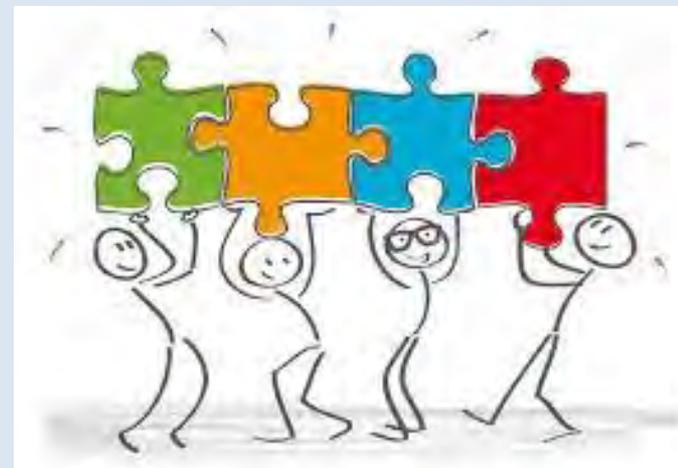
Nome del lavoratore che ha subito violenza .....

Tipo di aggressione subita:  verbale  fisica

È stato utilizzato un oggetto per la violenza?  no  sì se sì, quale? (specificare).....

Azione aggressiva:  verso altri pazienti/utenti  
 verso altre persone/familiari  
 verso altri lavoratori

Danneggiamenti a:  oggetti/cose  
 locali



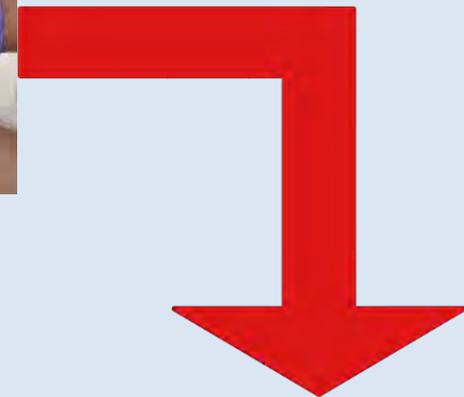
# La storia di Francesco



h 8:00



h 11:00



h 16:00



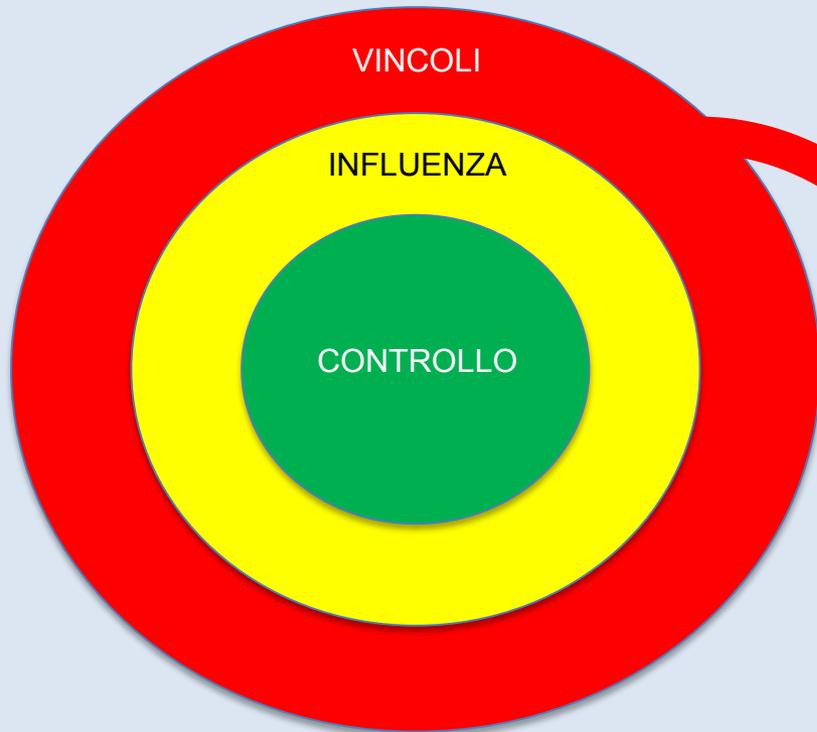
h 20:30



S.C. OTORINOLARINGOIATRIA 1 U.  
Direttore :  
S.C. O.R.L. 2 - AUDIOLOGIA E FONIATRIA U.  
Direttore : Prof. R. Albers

h 20:00

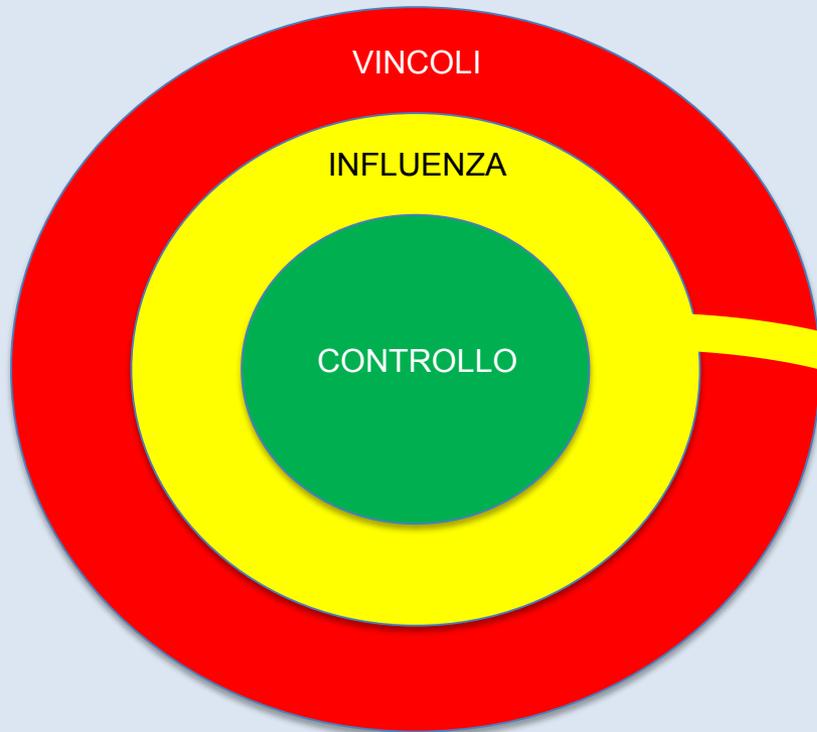
# Sfere di azione



- Patologia
- Picco influenzale
- Risorse



# Aspetti sui quali si può influire

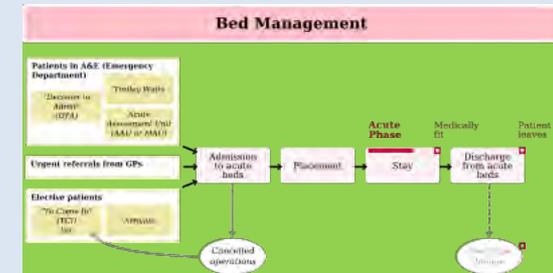
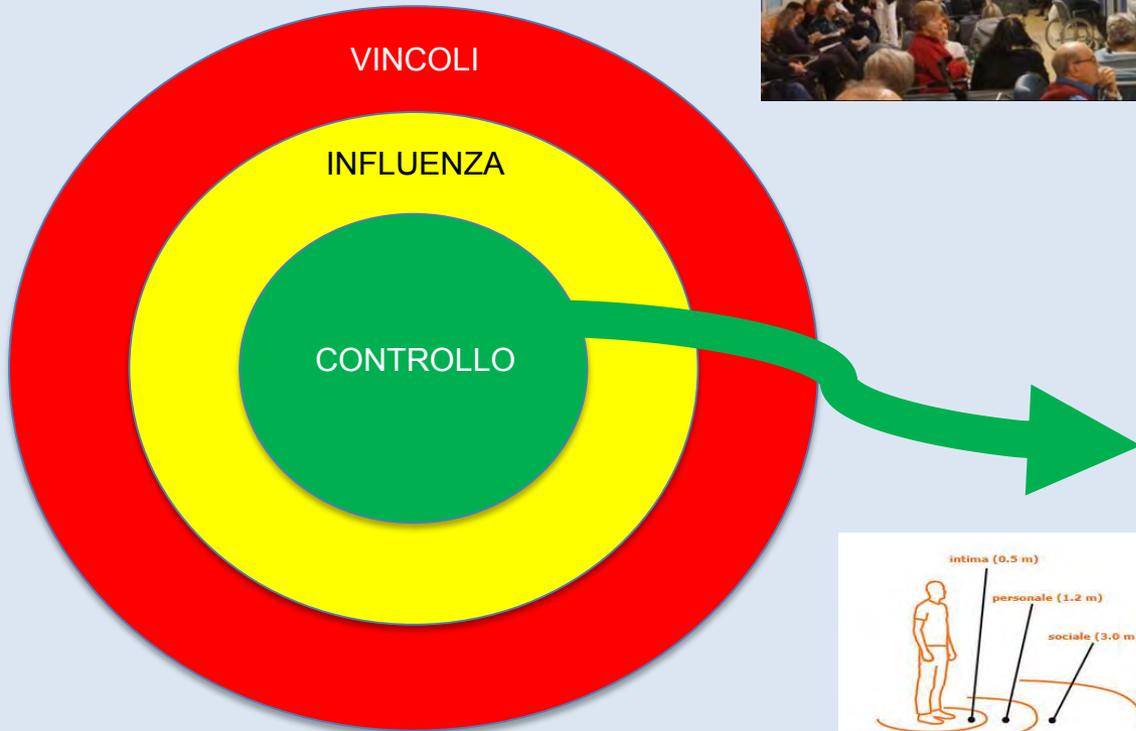


- Vaccinazioni
- Gestione codici colore
- Rapporto ospedale/territorio

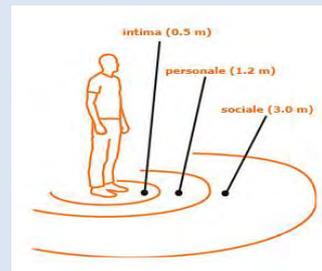
|   |               |   |                        |
|---|---------------|---|------------------------|
|  | CODICE ROSSO  | → | ASSOLUTA URGENZA       |
|  | CODICE GIALLO | → | PERICOLO               |
|  | CODICE VERDE  | → | INTERVENTO DIFFERIBILE |
|  | CODICE BIANCO | → | NON URGENTE            |



# Aspetti interni alla sfera di controllo



- Tempi e luoghi di attesa
- Bed management
- Arredi e oggetti
- Comunicazione equipe
- Cura della prossemica
- ....





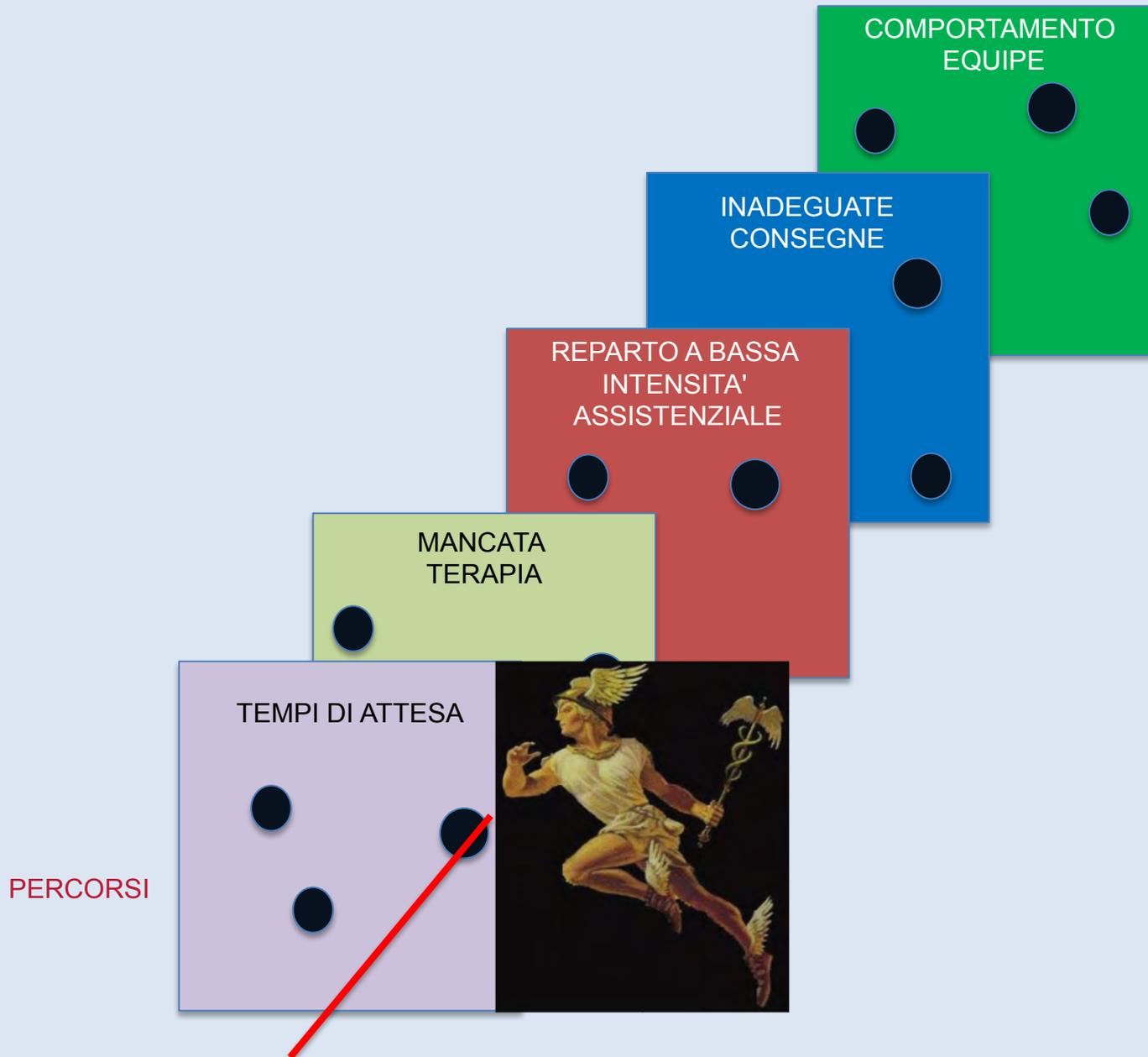
... percorsi  
dedicati

# Il formaggio svizzero

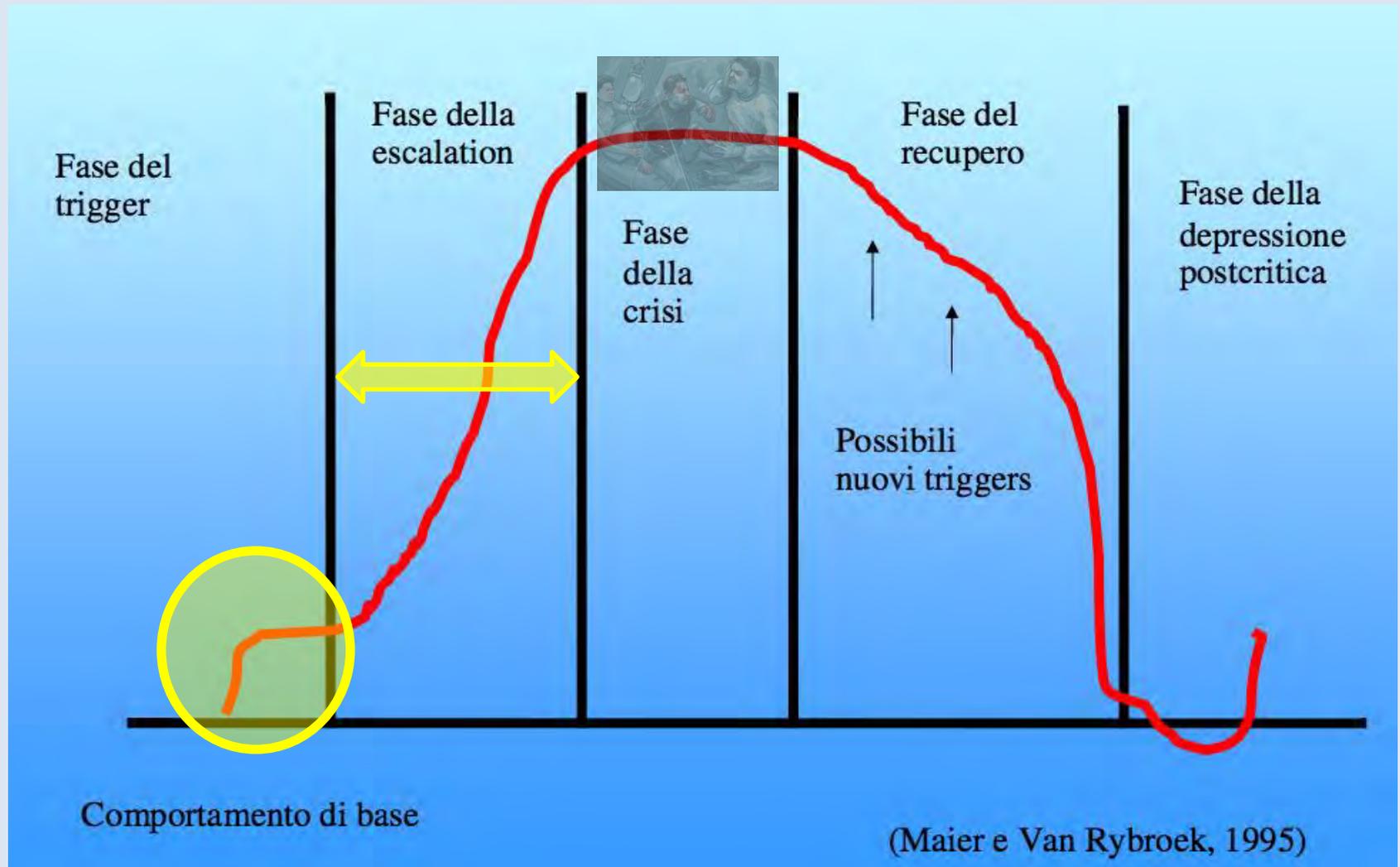


# Il formaggio svizzero

~~AGGRESSIONE~~

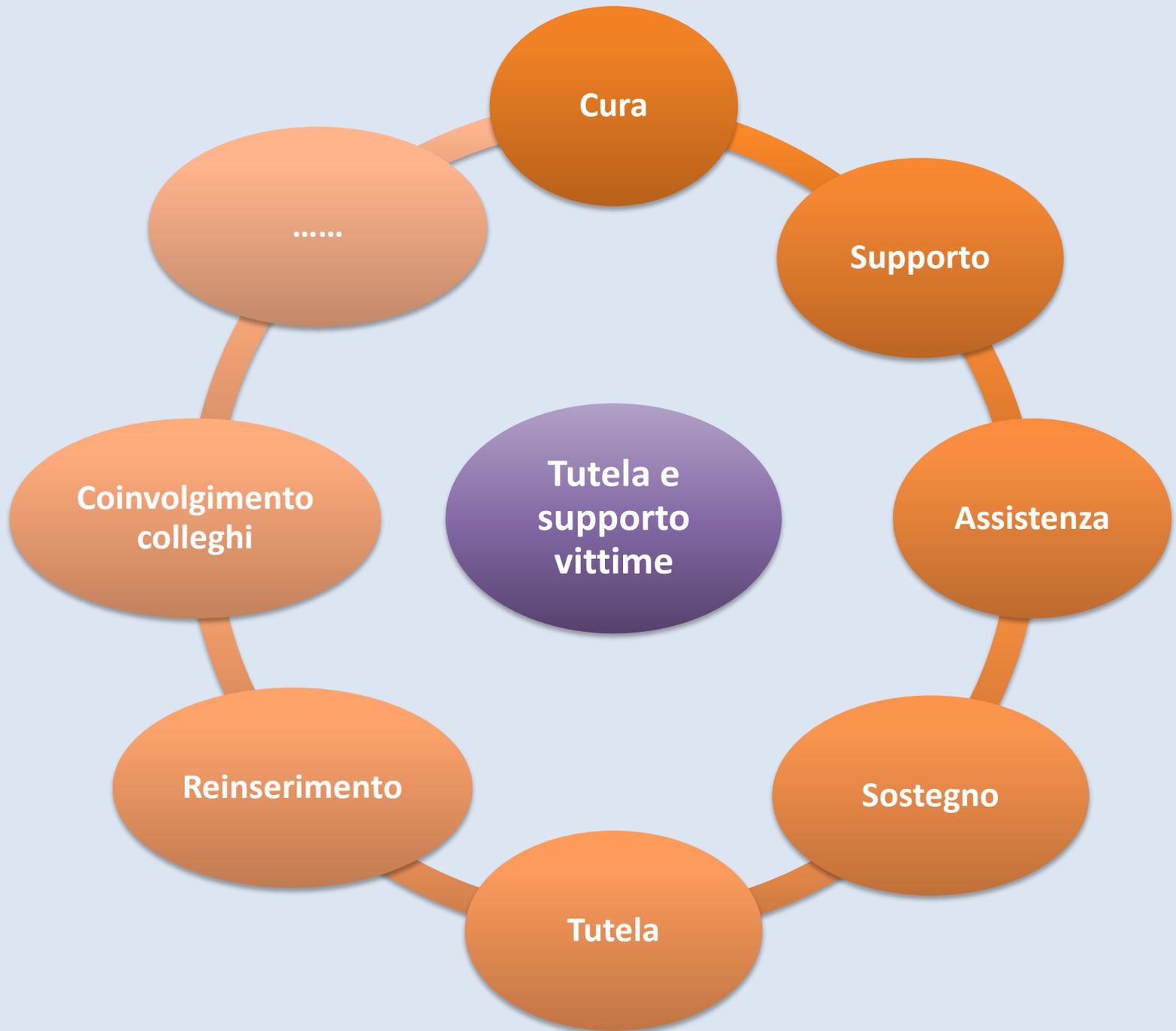


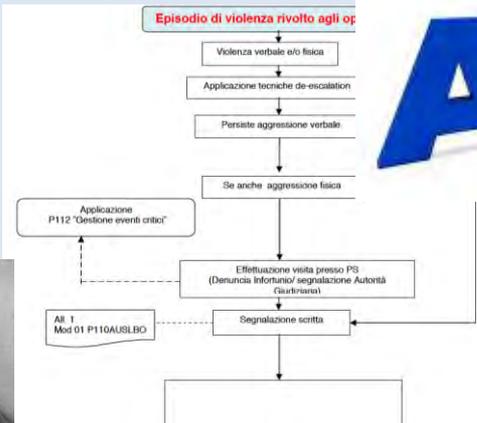
# Ciclo dell'aggressività











SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna  
UOC Medicina Legale e Mediazione dei conflitti

Istituto delle Scienze Neurologiche  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| Scheda di segnalazione<br>"Violenza a danno degli operatori" | Allegato 1<br>Mod 01 P110AUSLBO |
|--|---------------------------------|

DATA ..... ORA ..... dell' evento

Luogo in cui si è verificato l' evento .....

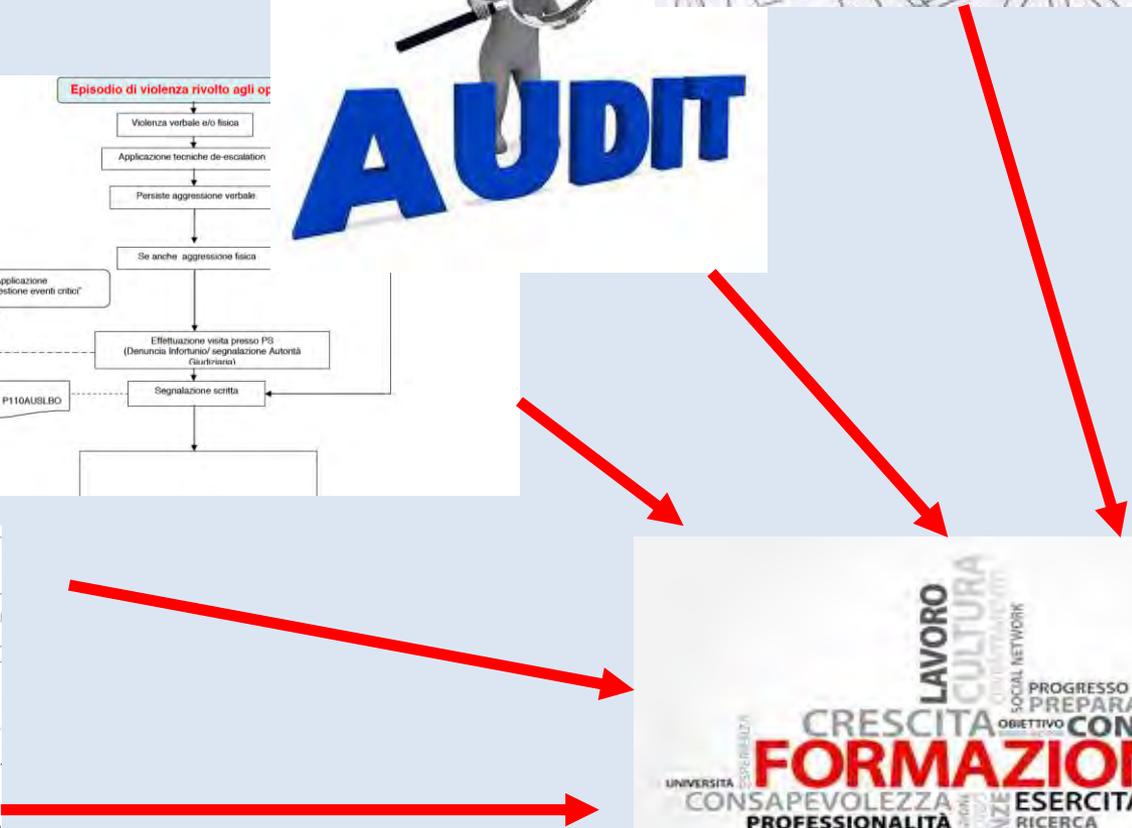
Nome del lavoratore che ha subito violenza .....

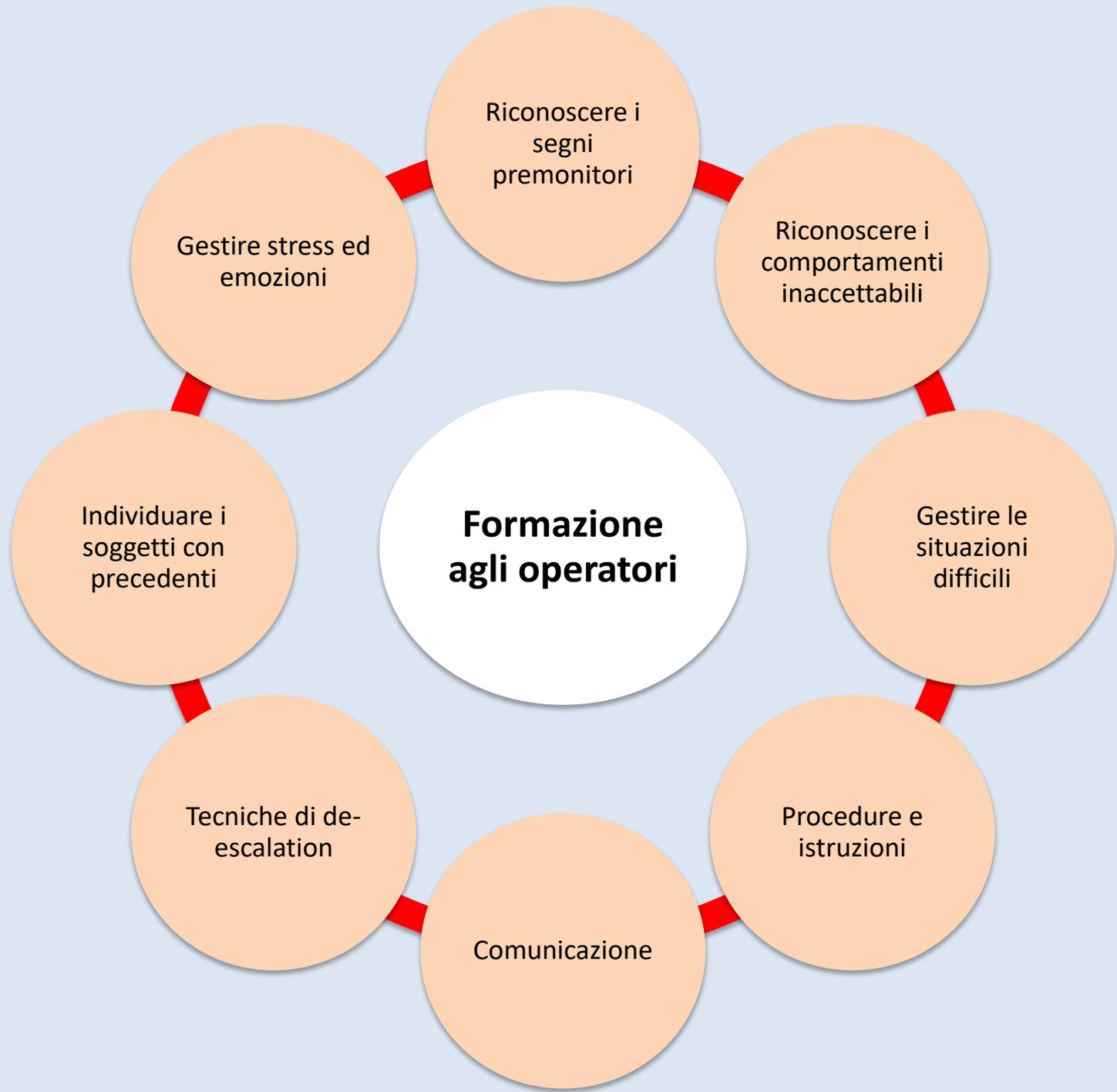
Tipo di aggressione subita:  verbale  fisica

È stato utilizzato un oggetto per la violenza?  no  sì se sì, quale? (specificare).....

Azione aggressiva:  verso altri pazienti/utenti  
 verso altre persone/familiari  
 verso altri lavoratori

Danneggiamenti a:  oggetti/cose  
 locali





Riconoscere i  
segni  
premonitori

Riconoscere i  
comportamenti  
inaccettabili

Gestire le  
situazioni  
difficili

Procedure e  
istruzioni

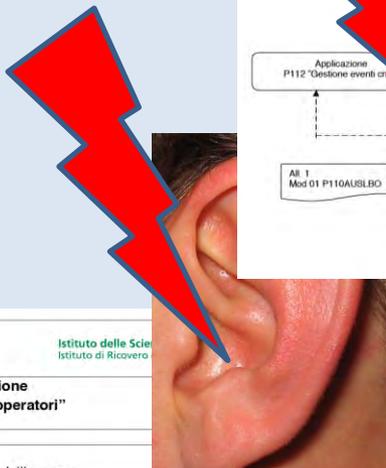
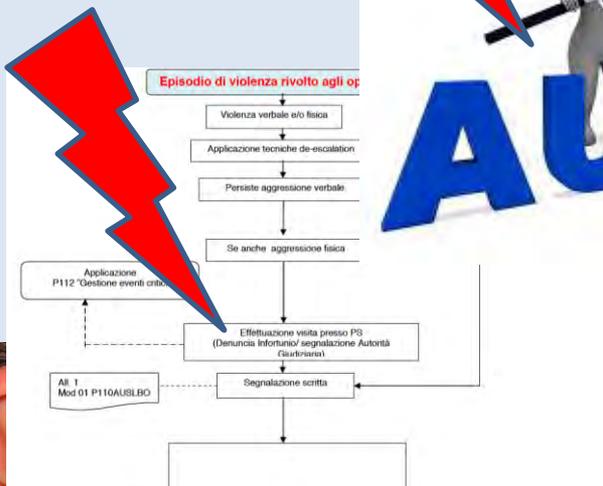
Comunicazione

Tecniche di de-  
escalation

Individuare i  
soggetti con  
precedenti

Gestire stress ed  
emozioni

**Formazione  
agli operatori**

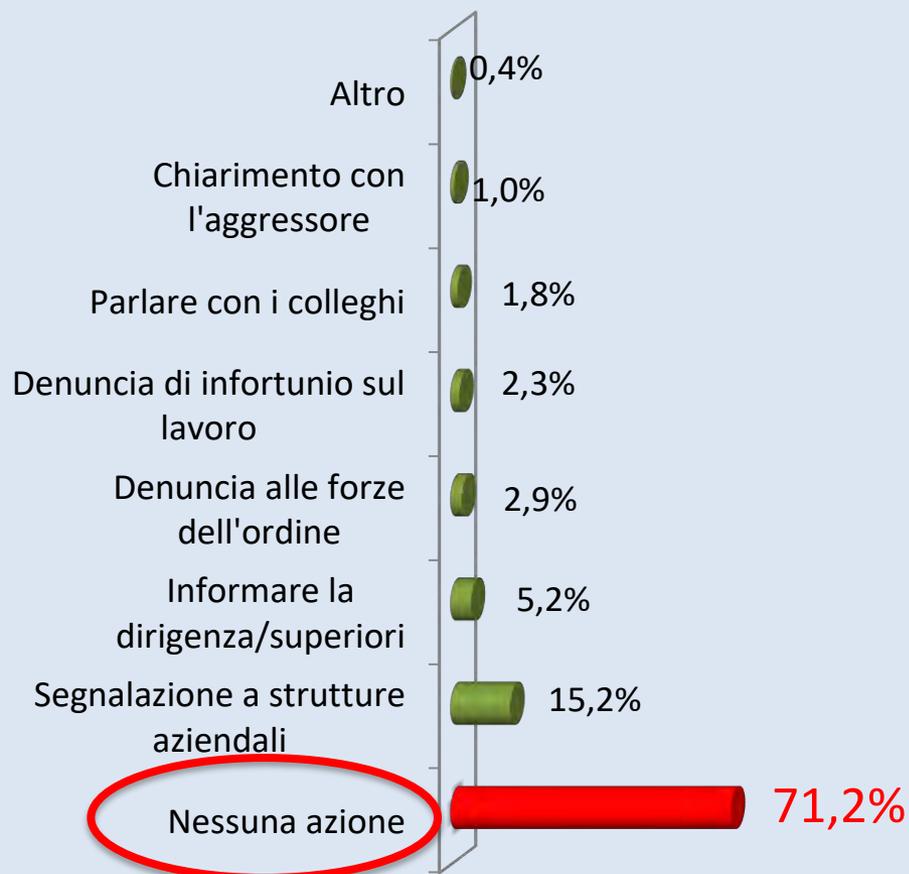


SEMPRE... EMILIA... Azienda Un... UOC Medicina Legale e M...  
Istituto delle Scienze  
Istituto di Ricovero  
Segnalazione  
"Violenza contro gli operatori"  
DATA ..... dell' evento  
Luogo in cui si è verificato l' evento .....  
Nome del lavoratore che ha subito violenza .....  
Tipo di aggressione subita:  verbale  fisica  
È stato utilizzato un oggetto per la violenza?  no  sì se sì, quale? (specificare).....  
Azione aggressiva:  verso altri pazienti/utenti  
 verso altre persone/familiari  
 verso altri lavoratori  
Danneggiamenti a:  oggetti/cose  
 locali

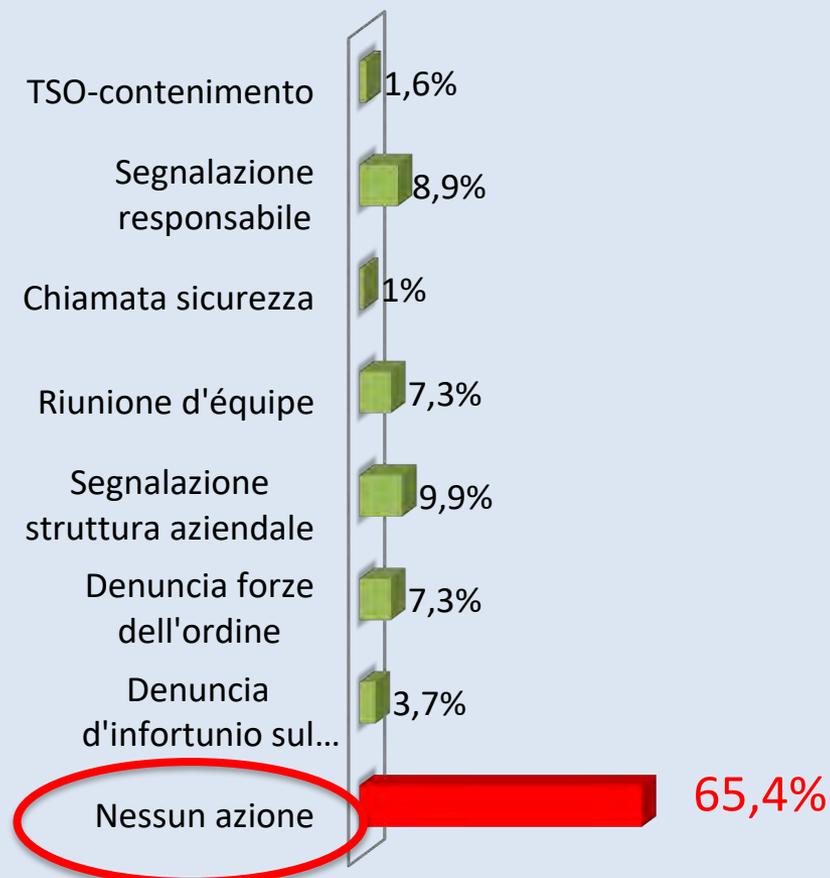


# ... all'interno della sfera del controllo:

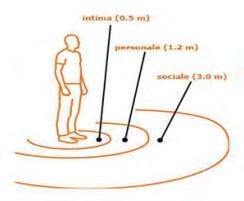
## Emergenza e Salute mentale



## Altri dipartimenti



# Ampliare lo sguardo per vedere oltre





"La violenza può essere prevenuta. (...)  
I governi, le comunità e i singoli individui possono  
fare la differenza"

**Grazie dell'attenzione!**

*grandi@stefanograndi.com*