

**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Piacenza

Dipartimento della Sicurezza
U.O. Servizio di Prevenzione e Protezione

Il direttore

Piacenza, 28 febbraio 2023

Oggetto: Piano Prevenzione Violenza anno 2022/2023

La direttiva, emanata di concerto dal Dipartimento della funzione Pubblica e dal Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri : *“Linee guida sulle modalità di funzionamento dei Comitati Unici di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni”*, detta i compiti esercitati dal CUG, che ruotano intorno ai seguenti principi/fondamenti:

- Azioni atte a favorire condizioni di benessere lavorativo;
- Azioni positive, interventi e progetti, idonei a prevenire o rimuovere situazioni di discriminazioni o violenze sessuali, morali o psicologiche- mobbing- nell’amministrazione di appartenenza;
- Iniziative ed azioni positive per l’affermazione sul lavoro delle pari dignità delle persone;
- Predisposizione di piani di azioni positive, per favorire l’uguaglianza sostanziale sul lavoro tra uomini e donne;
- Promozione e potenziamento di ogni iniziativa diretta ad attuare politiche di conciliazione vita privata/lavoro.

In merito a questa direttiva il CUG dell’Azienda Unità Sanitaria Locale Piacenza, ha come obiettivo quello di creare un contesto lavorativo improntato al benessere dei lavoratori e delle lavoratrici, per garantire il miglior apporto sia in termini di produttività che di affezione al lavoro.

Relazione: La violenza sul luogo di lavoro.

1) Premessa

Il National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) definisce la **violenza nel posto di lavoro** come “ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro”. Gli atti di violenza consistono nella maggior parte dei casi in eventi con esito non mortale, ossia aggressione o tentativo di aggressione, fisica o verbale.

Una stima del Bureau of Labor Statistics statunitense indica per gli operatori ospedalieri un tasso di incidenza di aggressione maggiore.

In generale, gli eventi di violenza si verificano più frequentemente nelle seguenti aree:

- servizi di emergenza-urgenza;
- strutture psichiatriche ospedaliere e territoriali;
- luoghi di attesa;
- servizi di geriatria;

Il responsabile del procedimento: SG/pe
File: Piano prevenzione violenza 2022/2023
Servizio di prevenzione e protezione – Il Direttore
Via Taverna, 49 – 29100 Piacenza
T. +39.0523.302235 – F. +39.0523.302909
e.mail : g.scaglione@ausl.pc.it – www.ausl.pc.it

Azienda Unità Sanitaria Locale di Piacenza
Sede legale: Via Antonio Anguissola, 15 – 29121 Piacenza
T. +39.0523.301111 - F. +39.0523.398775
Codice fiscale 91002500337



- servizi di continuità assistenziale.

Gli operatori sanitari delle seguenti aree, risultano essere maggiormente esposti, in ragione anche della tipologia di servizi forniti, dello stato emotivo di pazienti e famigliari nonché della necessità di fornire assistenza e cura a soggetti sotto l'effetto di alcool o sostanze che ne minano lo stato di coscienza o con patologie psichiatriche che possono implicare comportamenti violenti.

La violenza psicologica è definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come "l'uso intenzionale di potere contro un'altra persona o gruppo che può comportare un danno allo sviluppo fisico, mentale, spirituale, morale o sociale", sta sempre più emergendo come una preoccupazione prioritaria del lavoro.

L'importanza delle conseguenze di tale forma di violenza ha motivato molte nazioni ad approvare leggi, regolamenti per cercare di limitare il problema.

Tale forma di violenza può essere considerata come un macroinsieme, costituito da tanti sottoinsiemi quante sono le forme con cui si può manifestare, che sono:

- *BULLISMO*;
- *MOBBING*;
- *MOLESTIE SESSUALI*;
- *MOLESTIE RAZZIALI*.

Sia il mobbing che il bullismo sono in definitiva comportamenti offensivi, vendicativi, crudeli, maligni o umilianti per minare il singolo o un gruppo di persone.

La violenza sul luogo di lavoro ha conseguenze:

Per il lavoratore:

- Natura fisica: traumi fisici, contusioni, ferite, morte;
- Natura psichica: ansia, stress, insonnia, depressione, demotivazione al lavoro;

Per l'Azienda:

- riduzione della produttività;
- aumento dell'assenteismo;
- deterioramento dei rapporti lavorativi;
- aumento delle richieste di mobilità/dimissioni;
- difficoltà nel reclutare personale.

Il rilievo assunto dai rischi di violenza e molestie in ambito lavorativo ha indotto le parti sociali europee a sottoscrivere il 27 aprile del 2007 il "Framework Agreement on Harassment and Violence at Work" che si è posto l'obiettivo di sensibilizzare e di sollecitare l'impegno di datori di lavoro, lavoratori e addetti alla sicurezza ad affrontare detti rischi nella piena consapevolezza che sia nell'interesse di tutte le parti in causa "affrontare la questione, che può comportare gravi conseguenze sociali ed economiche".

Nel novembre del 2007 è, inoltre, stata predisposta dal Ministero della Salute del nostro Paese una "Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari" che alcune regioni – fra le quali l'Emilia-Romagna6 - hanno già recepito. In tale raccomandazione si afferma che "gli atti di violenza a



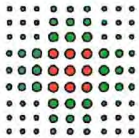
danno degli operatori sanitari costituiscono eventi sentinella che richiedono la messa in atto di opportune iniziative di protezione e prevenzione” riproponendosi di “incoraggiare l’analisi dei luoghi di lavoro e dei rischi correlati e l’adozione di iniziative e programmi, volti a prevenire gli atti di violenza e/o attenuarne le conseguenze negative”.

A fronte dell’escalation di aggressioni agli operatori sanitari, il Ministro della Salute Beatrice Lorenzin all’inizio del 2018 ha istituito un Osservatorio sulla sicurezza degli operatori sanitari e per la prevenzione degli episodi di violenza ai loro danni che ha l’obiettivo di individuare eventuali misure di contrasto ai fenomeni di intimidazione e aggressione nei confronti del personale sanitario, nonché le possibili iniziative da assumere per ridurre i fattori di rischio, anche mediante la proposta di specifiche iniziative normative.

Dal 24 settembre 2020 è entrata in vigore la Legge n. 113 del 14 agosto 2020, “Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell’esercizio delle loro funzioni” (GU n.224 del 9-9-2020). Questa nuova legge ha come finalità quella di tutelare e salvaguardare gli operatori del settore tramite misure di prevenzione, educazione ma anche di tipo sanzionatorio. In caso di aggressioni, infatti, la legge stabilisce sanzioni fino a 5.000 euro e pene fino a 16 anni di reclusione, l’aggravio delle pene per lesioni gravi o gravissime viene esteso, non solo per le aggressioni a danno del personale esercente una professione sanitaria o socio-sanitaria, ma anche a danno di chiunque svolga attività ausiliarie di cura, assistenza sanitaria o soccorso. Prevede inoltre la stesura di protocolli operativi con le forze di polizia al fine di garantire interventi tempestivi. La suddetta legge stabilisce la creazione dell’Osservatorio nazionale sulla sicurezza degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie presso il Ministero della Salute che sarà costituito, per la sua metà, da rappresentanti donne. L’Osservatorio dovrà svolgere attività di monitoraggio sugli episodi di violenza, nonché attività di promozione di studi e analisi per la formulazione di misure idonee per ridurre i fattori di rischio, di promozione e diffusione delle buone prassi in materia di sicurezza, di promozione dei corsi di formazione per operatori sanitari finalizzati alla prevenzione e gestione delle situazioni di conflitto.

2) Le iniziative già realizzate dal SPP dell’Azienda USL di Piacenza

A partire dal 2010 si sono realizzate una serie di iniziative finalizzate a valutare i rischi connessi alla violenza ed alle aggressioni nei confronti degli operatori. Il tema è anche stato oggetto di diverse tesi di laurea in Scienze infermieristiche e in Tecniche di igiene ambientale e sicurezza sul lavoro che, con il supporto del SPPA hanno contribuito alla fase di analisi svolta in tutte le partizioni organizzative dell’Azienda. In particolare si è compiuta una rilevazione fra il personale aziendale, somministrando questionari in due campagne condotte nel 2011 e nel 2013. Il questionario era finalizzato a raccogliere le testimonianze e le percezioni degli operatori riguardo ad eventuali episodi di violenza di cui fossero stati vittime nel corso del triennio precedente e i contesti in cui questi eventi si erano verificati. Dall’analisi di dettaglio delle principali risultanze fra i numerosi aspetti rilevati, è emerso che, talvolta, anche ambiti diversi da quelli individuati come più esposti dai documenti internazionali (emergenza-urgenza, strutture psichiatriche ospedaliere e territoriali, luoghi di accoglienza o di attesa, servizi di geriatria e di continuità assistenziale) presentano indici di rischio non trascurabili. E’ il caso, per esempio, della Medicina generale e del Materno infantile che sono risultati essere nell’Azienda Usi di Piacenza fra quelli con la più elevata percentuale di operatori che dichiarano di avere subito almeno un episodio di violenza o aggressione nel periodo considerato.



Ciò rende evidente come la tipologia di utenti, l'attività svolta, gli aspetti organizzativi e quelli tecnico-strutturali vadano opportunamente valutati in relazione ai diversi contesti lavorativi anche allo scopo di individuare, per ciascuno di essi, le più opportune azioni di contrasto.

Fra le diverse azioni di prevenzione un ruolo di grande rilievo lo svolgono *la formazione e l'addestramento*. Per questo, sulla base dei dati emersi nella valutazione dei rischi, si è proceduto a progettare ed erogare un corso di base sul tema della violenza. *Il corso, della durata di 4 ore ed aperto a 20 partecipanti per edizione è stato replicato 14 volte nell'arco del periodo compreso marzo e giugno 2018 coinvolgendo complessivamente 280 lavoratori (sia medici sia personale di comparto) operanti nei contesti che l'indagine aveva individuato come più critici.*

Il corso era stato progettato e realizzato grazie ad una équipe di formatori costituita dall'allora RSPP aziendale, dott. Franco Pugliese, il dott. Marco Andolfi (criminologo, Comandante della polizia municipale di Castel San Giovanni e chairman della World Asian Self Defense) e il dott. Stefano Grandi (dottore di ricerca in sociologia del lavoro e dell'organizzazione ed esperto di rischi psicosociali).

Le tematiche affrontate sono state le seguenti:

1. Cosa si intende per violenza e molestie sul lavoro: la conoscenza e la consapevolezza del fenomeno;
2. *Le situazioni più a rischio e le condizioni che favoriscono la violenza e le aggressioni sul luogo di lavoro;*
3. *Il ciclo dell'aggressione: intenzionalità, aspetti relazionali, comunicativi e tecniche di de-escalation;*
4. *Gli episodi e le esperienze di violenza e molestie sul lavoro ricostruite attraverso le testimonianze dei partecipanti con il supporto di una scheda di segnalazioni di cui è stata testata l'efficacia;*
5. *Gli aspetti strutturali, tecnologici, organizzativi e le richieste di supporto degli operatori per prevenire o gestire la violenza e le aggressioni (individuate sulla base degli episodi raccontati in aula);*
6. *I comportamenti in caso di aggressione: autodifesa e vie di fuga;*
7. *Le possibili procedure e gli strumenti per la rilevazione costante e sistematica degli episodi di aggressione.*

Il corso è stato accreditato ECM ed il suo gradimento rilevato con il questionario finale è stato positivo. A distanza di 3 mesi dalla conclusione del corso, si è, inoltre, valutato l'impatto e l'efficacia dell'iniziativa somministrando a tutti gli infermieri che avevano partecipato, un questionario teso ad analizzare diversi aspetti (vedi presentazione della tesi di laurea di Rosa Balzano seguita in collaborazione con l'Università degli Studi di Parma, Dipartimento di Medicina e Chirurgia) facendo emergere i loro giudizi in merito alle competenze apprese e alle capacità acquisite per l'individuazione e la gestione dei rischi specifici. Dai dati emerge che l'occasione formativa è stata per quasi l'80% dei partecipanti una rilevante occasione di apprendimento. Il fatto di avere avuto modo di riflettere e discutere sui casi da loro stessi proposti è stata una modalità didattica apprezzata da oltre il 94% dei beneficiari. Tre partecipanti su quattro sostengono di aver avuto modo di sviluppare le proprie competenze di riflessione e comprensione sul tema della violenza e anche di sviluppare le proprie capacità di prendere decisioni in materia di prevenzione di questa tipologia di rischi. Oltre il 76% dei partecipanti dichiara di avere anche avuto modo, già dopo soli tre mesi dalla conclusione del corso, di applicare concretamente quanto appreso. Si può dire, dunque, che il corso sia risultato efficace ed abbia avuto un impatto concreto e positivo.

Inoltre, nel 2018 in merito al programma contro la violenza si è concluso l'intervento presso l'U.O Diagnosi e cura del Dipartimento di Salute Mentale, agendo su tre aspetti:



1. **Organizzazione del lavoro:**

- ❖ nei periodo critici viene aumentato il turno infermieristico di una unità,
- ❖ assistenza quotidiana del paziente critico sempre con due operatori;
- ❖ maggiore integrazione medico- infermiere sulle decisioni relative al progetto di cura da realizzare giorno in giorno.

2. **Logistica:**

- ❖ Introduzione di un percorso di chiamata dei servizi di Vigilanza con il coinvolgimento delle ronde interne ed anche pattuglie esterne;
- ❖ predisposizione di una postazione di vigilanza all'ingresso del reparto;
- ❖ acquisto di devices radiotrasmittenti di chiamata rapida inseriti all'interno delle divise del personale.

3. **Formazione operatori:**

- ❖ Per tutti gli operatori del comparto un percorso formativo di rinforzo delle Technical Skills centrato sui seguenti argomenti: Psicopatologia di base e Pazienti con diagnosi multiple;
- ❖ Per il personale infermieristico un corso di formazione su uso ed effetti collaterali dei farmaci per una migliore gestione delle terapie;
- ❖ Per tutto il personale si svilupperà un percorso di formazione con lo scopo di rafforzare le Non-technical skills .

Nel 2019, nel 2021 e nel 2022 è stato organizzato un **corso avanzato**, a beneficio di coloro che hanno frequentato il corso base, con l'obiettivo di sviluppare i comportamenti appropriati da tenere nei casi di aggressione e delle forme di autotutela da mettere in atto, attraverso la simulazione e l'addestramento in un contesto protetto. Tali simulazioni erano basate su episodi realmente verificatisi ricostruiti attraverso le testimonianze dei partecipanti al corso base e/o attraverso l'attività di counseling e di presa in carico delle vittime dal SPPA. Il corso, della durata di 4 ore, aperto a 25 partecipanti per edizione, è stato replicato 13 volte nell'arco del periodo compreso tra maggio e novembre 2019.

In linea con le buone pratiche realizzate in ambito formativo ed addestrativo a livello internazionale, il corso avanzato ha addestrato i partecipanti a comprendere e gestire i meccanismi dell'aggressività e le diverse tipologie di violenza; sviluppare le capacità per valutare il pericolo e prendere le conseguenti precauzioni; comprendere e saper attuare i più opportuni metodi di interazione con le persone violente (abilità interpersonali e comunicazione); essere in grado di implementare le azioni post-incidente (es. report o resoconti sull'evento).

La metodologia adottata ha previsto l'analisi degli episodi in tutti i loro diversi aspetti facendo agire ed interagire i partecipanti al fine di individuare e mettere in atto, con il supporto dei formatori, le più opportune e contestualizzate azioni di prevenzione.

Il corso fu stato gestito dalla medesima équipe che aveva curato il corso di base (Franco Pugliese, Stefano Grandi, Marco Andolfi) con il supporto di Claudia Manini (allora counselor infermieristico del SPPA).

Le tematiche affrontate sono state le seguenti:

1. *Ricostruzione pratica dell'evento:*
 - 1.1 *Analisi dell'azione;*
 - 1.2 *Cosa sarebbe potuto cambiare se.*
2. *Le tecniche di autotutela fisica:*



- 2.1 Misure tecniche;
- 2.2 Misure organizzative;
- 2.3 Misure procedurali;
- 2.4 Aspetti legali.

Nel 2020 le attività di formazione e addestramento del personale sono state sospese a causa dell'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid-19, mentre sono proseguite quelle di monitoraggio e di analisi degli episodi di aggressione, unitamente alle attività di promozione e diffusione di buone pratiche di sicurezza, prevenzione e gestione dei conflitti.

Nel 2021 le attività di formazione e addestramento del personale sono state riprese: si è proceduto a progettare ed erogare un corso BASE ed AVANZATO sul tema della violenza. Il corso, della durata di 4 ore per ciascun modulo, ed aperto a 20 partecipanti per edizione, è stato replicato 10 volte nell'arco del periodo compreso tra settembre 2021 e gennaio 2022, coinvolgendo complessivamente 200 lavoratori (sia medici sia personale di comparto) operanti nei contesti che l'indagine aveva individuato come più critici e a rischio, ed in particolare il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC), del RTI di Piacenza e della Residenza Ca' Torricelle.

Nel 2022 il corso AVANZATO è stato replicato una volta e ha coinvolto complessivamente 40 lavoratori (sia medici sia personale di comparto) operanti nei contesti che l'indagine aveva individuato come più critici.

In data 18 giugno 2021, con Delibera del Direttore Generale n.251/2021, è stato costituito il Gruppo Aziendale per il contrasto della violenza nei confronti degli operatori sanitari: i componenti del Gruppo consentono di rappresentare le maggiori partizioni dell'Azienda. Esso è composto da:

- Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, in veste di Coordinatore del Gruppo e referente nei confronti della Regione),
- Direzione delle professioni sanitarie,
- Direzione Medica di Presidio,
- Dipartimento Cure Primarie,
- U.O. Risorse Umane,
- U.O. Amministrazione Rete Ospedaliera e Territoriale,
- U.O. Amministrazione Front Office,
- U.O. Comunicazione,
- Risk Manager aziendale.

Il Gruppo ha il compito di:

- proporre progetti e percorsi per il contrasto alla violenza nei confronti degli operatori e per aumentare la conoscenza del fenomeno e dei suoi determinanti;
- sviluppare un sistema di analisi delle situazioni lavorative che garantisca corrette modalità di identificazione dei fattori di rischio per la sicurezza del personale;
- assicurare un adeguato protocollo di monitoraggio dell'evento sentinella;
- proporre misure (strutturali, tecnologiche, organizzative e formative) che consentano la riduzione del rischio di comportamenti aggressivi e di atti di violenza contro gli operatori sanitari;
- proporre un adeguato programma di formazione di base e di formazione specifica rapportati a ruoli e funzioni svolte;
- sviluppare la diffusione di competenze da parte degli operatori per valutare, prevenire e gestire tali eventi;
- sviluppare l'offerta di supporto psicologico e/o sanitario al lavoratore che subisce l'atto di violenza;
- garantire la tutela legale dei lavoratori, prevedendo la possibilità, in caso di denuncia dell'aggressione, di domiciliazione presso l'Azienda, nonché l'impegno da parte dell'Azienda ad un'azione efficace di supporto;



- assicurare un adeguato monitoraggio dell'implementazione della Raccomandazione.

Il Gruppo violenza si è riunito in via ordinaria in data 16/12/2021, il 27/01/2022, il 12/04/2022, il 23/06/2022 e il 16/02/2023 allo scopo di verificare lo stato dell'arte e pianificare le future azioni da attuare in materia, compresi i percorsi formativi e informativi. Il gruppo aziendale si è riunito, altresì, in via straordinaria il 17 maggio 2022 in occasione del verificarsi di un episodio particolarmente grave occorso nei confronti del personale sanitario presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale di Piacenza. Specificatamente sono state condotte due riunioni, una alla presenza dell'allora Direttore Generale, dr.ssa Giuliana Bensa, e l'altra alla presenza degli RLS aziendali.

Si riporta sinteticamente il contenuto di quanto discusso durante l'ultima riunione del Gruppo aziendale Violenza del 16/02/2023 condotta dal Dr. Giampietro Scaglione, attuale RSPP aziendale nonché Direttore f.f. della U.O. del servizio di Prevenzione e Protezione.

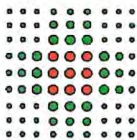
- Il Dr. Scaglione apre la riunione formulando un aggiornamento relativo alle iniziative intraprese da AUSL Piacenza nei confronti del rischio violenza.
- Afferma che in data 9 marzo 2023 avrà luogo presso la Cappella Ducale di Palazzo Farnese (Piacenza) il convegno "La sicurezza degli operatori in sanità", organizzato da FIASO ed AUSL Piacenza, segnalando che un intervento sarà affidato a personale afferente al Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale (SPPa); invita i presenti a partecipare al convegno.
- Rammenta che personale afferente al SPPa è membro del Gruppo di lavoro Regionale Violenza presieduto dalla Dott.ssa Landi, che sino ad ora si è riunito in tre incontri in modalità call-conference (9 giugno 2022, 20 ottobre 2022 e 15 dicembre 2022) ed un quarto incontro in presenza presso il Policlinico Sant'Orsola – Malpighi di Bologna in data 3 novembre 2022. Tale Gruppo di lavoro si sta dedicando alla stesura di un corso FAD relativo alla prevenzione degli atti di violenza nei confronti degli operatori sanitari, di cui sta definendo i contenuti formativi.
- A livello locale il Dr. Scaglione dichiara di aver effettuato in data 26 gennaio 2023 un incontro in Prefettura alla presenza del Prefetto, del Direttore lo stato dell'arte circa la gestione del rischio violenza e ad approntare nuovi interventi da mettere in atto. In particolare, in esito a tale incontro è stata definita la necessità di effettuare un corso Generale AUSL Piacenza, del Risk Manager AUSL Piacenza, del Sindaco della Città di Piacenza e di personale militare; tale incontro era finalizzato a verificare di formazione e addestramento in favore del personale AUSL Piacenza (tale corso sarà gestito da personale afferente a SPPa ed è attualmente in fase di allestimento); si è altresì convenuto circa l'opportunità di effettuare sopralluoghi da parte del SPPa presso le sedi di continuità assistenziale a livello provinciale (attualmente la programmazione di tale attività è in fase di calendarizzazione, in accordo coi Responsabili).
- Presenta sinteticamente i dati relativi alle aggressioni pervenute nel 2022 al SPPa; Dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022 sono stati segnalati al SPP nr. 116 episodi di violenza, di cui nr. 103 di violenza fisica, nr. 13 di violenza verbale. Di questi episodi, n. 8 casi sono rappresentati da episodi di violenza fisica verbale; n. 1 episodio è stato diretto contro il patrimonio. Le partizioni organizzative maggiormente coinvolte sono la Struttura ex Ca' Torricelle, il Pronto Soccorso e il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura.
- Tra le iniziative intraprese dall'Azienda USL di Piacenza in collaborazione con FIASO, il Dott. Scaglione rileva la elaborazione di un questionario oggettivo in tema di violenza, costituito da n. 14 domande (es.: "E' stato redatto un DVR relativo al rischio violenza?" "E' stato costituito il gruppo aziendale per il contrasto della violenza?" "E' previsto un percorso di sostegno psicologico?" ecc.) e rivolto, a livello nazionale, alle Direzioni Strategiche delle Aziende Sanitarie. Ai quesiti hanno risposto n. 47 Aziende Sanitarie, in particolare n. 24 Aziende Area Nord, n. 16 Aziende Area Centro, e n. 7 Aziende Area Sud. Dalla disamina delle risposte ricevute è emerso che nel triennio 2019-2021 si sono registrati n. 4164 episodi di violenza nei confronti degli operatori sanitari, di cui n. 157 casi (il 4% del totale) hanno avuto



il carattere di “evento sentinella” (evento di particolare gravità, quindi una prognosi che implichi per l’individuo danni gravi o addirittura la morte).

- Riporta alcune attività messe in atto da Azienda USL di Piacenza in specifiche partizioni organizzative. In particolare, rievoca la valutazione dei rischi nelle sedi di continuità assistenziale effettuata nel 2017-2018, elencando le non conformità in allora rilevate. Espone quindi gli interventi per la sicurezza CSM e Via Buozzi a cura del Dipartimento Risorse Strumentali:
- CENTRO SALUTE MENTALE
 - SISTEMA ANTIAGGRESSIONE
 - Pulsanti sotto scrivanie o telecomandi per il personale (soluzione preferita)
 - 1 Postazione di controllo in infermeria Piano Terra
 - 1 Postazione di controllo in control room vigilanza
 - BUSSOLA INGRESSO:
 - Creazione di una sala di attesa all’ingresso
 - Creazione di una finestrella a doppio senso per passaggio di documenti
 - ESTINTORI:
 - Contenitori plastici per nascondere gli estintori
 - DISTRIBUZIONE DIRETTA FARMACI:
 - Creare un serramento con cassetto per distribuire i farmaci senza fare entrare i pazienti nel reparto
 - AREA ESTERNA
 - Fissare le griglie una all’altra per evitare intrusioni nel seminterrato
 - Mantenere il gazebo per la distribuzione dei farmaci
- VIA BUOZZI
 - LOCALE TIME OUT DESTINATO A PAZIENTI IN FASE DI AGITAZIONE:
 - Porta ingresso e posa di ulteriore porta con oblò unidirezionale
 - Eliminazione di ogni elemento potenzialmente pericoloso (radiatori, interruttori, prese e altri elementi al di sotto dei 2,50m di altezza
 - Installazione pannellature su tutte le pareti e tatami sul pavimento
 - Installazione di uno specchio rotondo (per evitare zone buie dall’oblò)
 - Installazione di un sistema per segnalare la presenza del paziente
 - Luci soffuse multicolor
 - Filodiffusione
 - 2 poltrone pouf
 - LOCALI COMUNI:
 - 14 tavoli antiribaltamento
 - 16 sedie con braccioli in plastica
 - STANZA DEGENZA “RAGAZZO”:
 - Installazione di due cam 360° (camera e bagno)
 - Installazione di una postazione di controllo in infermeria
 - Sostituzione porta esistente con porta con oblò
 - PIANO INTERRATO
 - Porta: installazione magnete per segnalare l’apertura in reparto con allarme visivo e sonoro

Rievoca infine la survey dei Pronto Soccorso aziendali effettuata nel 2022 in seguito al grave episodio di violenza occorso presso il Pronto Soccorso dell’Ospedale di Piacenza in data 14 maggio 2022.



E' previsto che il Gruppo si incontri, in via ordinaria, a cadenza trimestrale, salvo casi di necessità e urgenze dovuti ad eventi di particolare rilevanza che necessitino sedute straordinarie predisposte ad hoc per la loro congiunta trattazione.

A livello aziendale risultano maggiormente in sofferenza alcune partizioni, anche in ragione della tipologia del paziente trattato. Tali aree hanno costituito oggetto di numerosi sopralluoghi da parte del personale sanitario e tecnico dell'U.O. del Servizio di Prevenzione e Protezione che ha effettuato una analisi dei luoghi e del sistema organizzativo ivi adottato. Il fine degli interventi è stato quello di perfezionare i programmi di prevenzione, le misure correttive/compensative nonché di prevedere cicli di interventi formativi ed addestrativi a scopo preventivo.

Il personale sanitario e tecnico del SPP ha svolto i seguenti sopralluoghi:

- Sopralluogo presso la Struttura RTE ex "Ca' Torricelle" Via Buozzi - PC del 15/06/2022,
- Sopralluogo presso la Struttura RTE ex "Ca' Torricelle" Via Buozzi - PC del 05/10/2022,
- Sopralluoghi presso il PS dell'Ospedale di Piacenza (27/05/2022), presso il PS dell'Ospedale di Fiorenzuola d'Arda (30/05/2022), presso il PS dell'Ospedale di Castel San Giovanni (01/06/2022), presso il PS dell'Ospedale di Bobbio (10/06/2022).

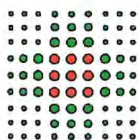
Questi ultimi sopralluoghi sono stati disposti dall'allora Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, dr. Franco Pugliese, a seguito dell'episodio di violenza verificatosi presso il PS di Piacenza il 14 maggio u.s..

Dal mese di giugno 2022 il Servizio di Prevenzione e Protezione dispone della figura di una **psicologa del lavoro** che viene coinvolta nella gestione e prevenzione dei rischi psicosociali quale lo stress lavoro correlato e per i casi di violenza nei confronti dei lavoratori. L'assistenza psicologica è fondamentale per sanare quelle "fratture" causate dagli episodi di violenza che determinano negli operatori coinvolti ferite psicologiche profonde.

3) Attività di monitoraggio degli episodi di aggressione 2016-2022

Di seguito vengono riportati i dati relativi gli episodi di aggressione al personale in servizio presso l'AUSL di Piacenza, suddivisi per anno, tipologia di aggressione ed ambito in cui si sono verificati. I dati sono stati ricavati dal registro eventi violenti del Servizio di Prevenzione e Protezione e dal sistema di Incident Reporting.

ANNO 2016 – Dati SPP			
Tipologia aggressione	Aggressione CONTRO LA PROPRIETA'	Aggressione VERBALE	Aggressione FISICA
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze	/	3	7
Pronto Soccorso	/	2	1
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)	/	3	1
TOTALE EVENTI	17		



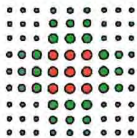
Per i casi di aggressione fisica, si chiede di compilare anche la tabella sottostante

Esito	NESSUN ESITO\DANNO	ESITO DA MINORE A MODERATO	ESITO DA SIGNIFICATIVO A SEVERO
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze	/	7	/
Pronto Soccorso	/	1	/
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)	/	1	/

ANNO 2016 – Dati INCIDENT REPORTING			
Tipologia aggressione	Aggressione CONTRO LA PROPRIETA'	Aggressione VERBALE	Aggressione FISICA
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze	/	/	2
Pronto Soccorso	/	/	0
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)	/	/	1
TOTALE EVENTI	3		

Per i casi di aggressione fisica, si chiede di compilare anche la tabella sottostante

Esito	NESSUN ESITO\DANNO	ESITO DA MINORE A MODERATO	ESITO DA SIGNIFICATIVO A SEVERO
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze	/	2	/
Pronto Soccorso	/	0	/
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)	/	1	/



ANNO 2017 – Dati SPP			
Tipologia aggressione	Aggressione CONTRO LA PROPRIETA'	Aggressione VERBALE	Aggressione FISICA
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze	/	3	5
Pronto Soccorso	/	2	/
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)	/	2	4
TOTALE EVENTI	16		

Per i casi di aggressione fisica, si chiede di compilare anche la tabella sottostante

Esito	NESSUN ESITO\DANNO	ESITO DA MINORE A MODERATO	ESITO DA SIGNIFICATIVO A SEVERO
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze	2	3	/
Pronto Soccorso	/	/	/
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)	2	2	/

ANNO 2017 – Dati INCIDENT REPORTING			
Tipologia aggressione	Aggressione CONTRO LA PROPRIETA'	Aggressione VERBALE	Aggressione FISICA
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze	/	1	6
Pronto Soccorso	/	/	/
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)	/	2	3
TOTALE EVENTI	12		

Per i casi di aggressione fisica, si chiede di compilare anche la tabella sottostante

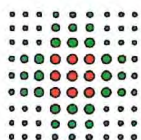


Esito	NESSUN ESITO\DANNO	ESITO DA MINORE A MODERATO	ESITO DA SIGNIFICATIVO A SEVERO
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze	/	4	2
Pronto Soccorso	/	/	/
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)	/	3	/

ANNO 2018 – Dati SPP			
Tipologia aggressione	Aggressione CONTRO LA PROPRIETA'	Aggressione VERBALE	Aggressione FISICA
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze	1	2	4
Pronto Soccorso	/	2	3
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)	/	9	2
TOTALE EVENTI	23		

Per i casi di aggressione fisica, si chiede di compilare anche la tabella sottostante

Esito	NESSUN ESITO\DANNO	ESITO DA MINORE A MODERATO	ESITO DA SIGNIFICATIVO A SEVERO
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze	1	3	/
Pronto Soccorso	/	3	/
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)	/	2	/



ANNO 2018 – Dati INCIDENT REPORTING			
Tipologia aggressione	Aggressione CONTRO LA PROPRIETA'	Aggressione VERBALE	Aggressione FISICA
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze	1	3	5
Pronto Soccorso	/	/	/
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)	1	1	/
TOTALE EVENTI	11		

Per i casi di aggressione fisica, si chiede di compilare anche la tabella sottostante

Esito	NESSUN ESITO\DANNO	ESITO DA MINORE A MODERATO	ESITO DA SIGNIFICATIVO A SEVERO
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze*	/	5	/
Pronto Soccorso	/	/	/
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)	/	/	/

ANNO 2019 DA GENNAIO A GIUGNO – Dati da registro eventi violenti SPP.			
Tipologia aggressione	Aggressione CONTRO LA PROPRIETA'	Aggressione VERBALE	Aggressione FISICA
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze	1	1	7
Pronto Soccorso		3	3
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)		2	3
TOTALE EVENTI	20		

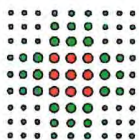


Per i casi di aggressione fisica, si chiede di compilare anche la tabella sottostante:

Esito	NESSUN ESITO\DANNO	ESITO DA MINORE A MODERATO	ESITO DA SIGNIFICATIVO A SEVERO
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze		7	
Pronto Soccorso		3	
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)		3	

ANNO 2019 DA GIUGNO A DICEMBRE – Dati da registro eventi violenti SPP.			
Tipologia aggressione	Aggressione CONTRO LA PROPRIETA'	Aggressione VERBALE	Aggressione FISICA
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze		3	4
Pronto Soccorso		6	3
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)		5	3
TOTALE EVENTI	24		

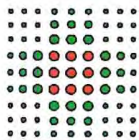
Per i casi di aggressione fisica, si chiede di compilare anche la tabella sottostante.



Esito	NESSUN ESITO\DANNO	ESITO DA MINORE A MODERATO	ESITO DA SIGNIFICATIVO A SEVERO
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze		4	
Pronto Soccorso		3	
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)		3	

ANNO 2020 - Dati estrapolati da registro eventi violenti SPP.			
Tipologia aggressione	Aggressione CONTRO LA PROPRIETA'	Aggressione VERBALE	Aggressione FISICA
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze*		2	1
Pronto Soccorso		1	1
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)		2	
TOTALE EVENTI		7	

Per i casi di aggressione fisica, si chiede di compilare anche la tabella sottostante.



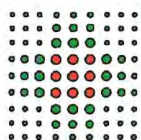
Esito **	NESSUN ESITO\DANNO	ESITO DA MINORE A MODERATO	ESITO DA SIGNIFICATIVO A SEVERO
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze*		1	
Pronto Soccorso		1	
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)			

ANNO 2021 - Dati estrapolati da registro eventi violenti SPP.			
Tipologia aggressione	Aggressione CONTRO LA PROPRIETA'	Aggressione VERBALE	Aggressione FISICA
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze*	4	7	20
Pronto Soccorso			1
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)		5	1
TOTALE EVENTI		35	

Si precisa che:

- in n.1 caso lo stesso episodio violento è consistito in una aggressione sia fisica sia verbale sia contro il patrimonio e
- in n.1 caso lo stesso episodio violento è consistito in una aggressione sia fisica sia contro il patrimonio.

Per i casi di aggressione fisica, si chiede di compilare anche la tabella sottostante.



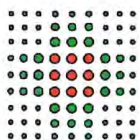
Esito **	NESSUN ESITO\DANNO	ESITO DA MINORE A MODERATO	ESITO DA SIGNIFICATIVO A SEVERO
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze*		17	3
Pronto Soccorso			1
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)			1

ANNO 2022			
Tipologia aggressione Area/Ambito	Aggressione CONTRO LA PROPRIETA'	Aggressione VERBALE	Aggressione FISICA
Area psichiatrica/dipendenze*	1	7	95
Pronto Soccorso		8	5
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)		6	3
TOTALE EVENTI			

Si precisa che:

- in n. 8 casi lo stesso episodio violento è consistito in una aggressione sia fisica sia verbale, e n.1 caso degli 8 è consistito in una aggressione sia fisica, sia verbale sia contro il patrimonio.

Per i casi di aggressione fisica, si chiede di compilare anche la tabella sottostante



Esito **	NESSUNA LESIONE/LESIONE LIEVE	ESITO DA MINORE A MODERATO	ESITO DA SIGNIFICATIVO A SEVERO
Area/Ambito			
Area psichiatrica/dipendenze*	58	33	
Pronto Soccorso	4		2
Altro (es. area medica, area ambulatoriale, ecc.)	6		

Nel **2016** sono stati segnalati 20 episodi di aggressione, cui 8 di tipo verbale e 12 di tipo fisico; nel **2017** si sono registrati 28 episodi di violenza, di cui 10 aggressioni verbali e 18 fisiche; nei due anni successivi si è assistito ad un sensibile aumento di tali fenomeni. Rispettivamente 34 segnalazioni nel **2018**, di cui 17 aggressioni verbali e 14 aggressioni fisiche, 2 aggressioni contro la proprietà; 44 nel **2019**, di cui 20 riguardavano episodi di aggressione verbale, 24 di tipo fisica, 1 contro la proprietà. Infine 7 segnalazioni per il **2020**, anno afflitto dalla pandemia da Sars-Cov2, e 35 segnalazioni per l'anno **2021** di cui 12 aggressioni verbali, 22 aggressioni fisiche e 4 contro la proprietà: in un caso lo stesso episodio violento è consistito in una aggressione sia fisica sia verbale sia contro il patrimonio e in un altro caso lo stesso episodio violento è consistito in una aggressione sia fisica

sia contro il patrimonio. Le aree maggiormente interessate sono quella psichiatrica/dipendenze e quella del Pronto Soccorso. Per quanto riguarda le aggressioni di tipo fisico, la quasi totalità ha dato esito valutabile come minore - moderato, ad eccezione di 2 episodi occorsi nel 2017 nell'area psichiatrica che hanno avuto un esito severo, e 5 occorsi nel 2021 (3 nell'area psichiatrica, 1 in PS e 1 in geriatria). Nel **2022** si sono verificati 103 casi di violenza fisica e 13 casi di violenza verbale: in n. 8 casi lo stesso episodio violento è consistito in una aggressione sia fisica sia verbale, e n.1 caso degli 8 è consistito in una aggressione sia fisica, sia verbale sia contro il patrimonio. Le partizioni organizzative maggiormente coinvolte si confermano essere la Struttura ex Ca' Torricelle, il Pronto Soccorso e il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura.

4) Le proposte di intervento e le fasi operative per il prossimo futuro

Per dare seguito a quanto realizzato finora, il SPPA si propone di proseguire nella realizzazione di un piano organico di prevenzione e protezione dei rischi da violenza ed aggressione attraverso i seguenti passaggi:

- 1) Supportare la Direzione Generale, per quanto di propria competenza, nella definizione della **politica aziendale** in tema di violenza ed aggressioni (valutando la possibile adozione di una politica di tolleranza zero nei confronti delle aggressioni, di codici di comportamento, di implementazione di strategie atte a garantire la tutela legale delle vittime di violenza, di costituzione di una équipe



multidisciplinare che garantisca il necessario supporto e l'opportuna assistenza alle vittime di episodi nel completo rispetto della riservatezza e della dignità degli interessati e finalizzata alla tutela del capitale umano dell'Azienda, ecc.);

- 2) Avvalersi del **tutorial di base** progettato e realizzato per una preliminare formazione a distanza a beneficio di tutto il personale aziendale strutturato o anche solo temporaneamente presente in azienda (specializzandi, professionisti, convenzionati, ecc.);
- 3) Progettare ed erogare una **iniziativa seminariale/formativa di 4 ore a beneficio dei dirigenti e dei preposti** dell'Azienda UsI di Piacenza sul tema della violenza con l'obiettivo di sviluppare conoscenza e consapevolezza del fenomeno; valutare le condizioni che favoriscono la violenza e le aggressioni sul luogo di lavoro; conoscere le metodologie di analisi dei contesti di lavoro; condividere e perfezionare la procedura aziendale per la gestione di episodi di aggressione o violenza; definire gli elementi da osservare ed i processi di valutazione da adottare in sede di auditing (preventivo e/o a richiesta); conoscere le possibili azioni di miglioramento (strutturali, tecniche, organizzative, informative, formative, comportamentali, comunicative) e le misure legali, riabilitative e di reinserimento a favore delle vittime;
- 4) Parallelamente a tali iniziative formative si procederà con l'attività di **monitoraggio continuo dei rischi, di analisi degli eventi sentinella** e di aggiornamento della valutazione nelle aree di maggiore vulnerabilità procedendo nella **realizzazione delle conseguenti azioni di prevenzione e protezione** di natura tecnica, organizzativa e procedurale. Insieme agli strumenti tradizionali di analisi e di valutazione dei rischi saranno impiegate anche tecniche di rilevazione e valutazione quali i focus group che hanno, fra le loro peculiarità, quella di garantire la partecipazione ed il coinvolgimento dei diversi attori organizzativi nella duplice veste di esperti del contesto e dei processi lavorativi nonché beneficiari delle azioni di miglioramento.
- 5) **Analizzare gli episodi di aggressione e violenza che abbiano generato infortuni** (con o senza prognosi) inseriti nell'apposito registro nel corso dell'ultimo triennio allo scopo di individuarne elementi ricorrenti e peculiarità. Perfezionare gli strumenti per la segnalazione degli episodi di violenza che non abbiano comportato infortuni ed istituire un apposito registro in cui tenerne traccia (specificando tipologia di aggressione, descrizione dell'evento e del contesto in cui è avvenuto, caratteristiche dell'aggressore o degli aggressori, caratteristiche della/e vittima/e, ecc.).
- 6) Attuare una **strategia aziendale per la sensibilizzazione**, la creazione di una cultura e di un linguaggio comuni coerenti con la policy definita a livello aziendale.
- 7) Reiterare le **attività formative e di addestramento** opportunamente predisposte in funzione delle diverse tipologie di rischio e delle specifiche necessità degli operatori anche neoassunti nelle varie funzioni aziendali. Estendere l'intervento formativo, con relativi percorsi di approfondimento, anche ai Dirigenti e ai Preposti in quanto tutte le condizioni organizzative che possono contribuire allo scatenarsi di eventi violenti costituiscono parte integrante dello specifico professionale di ciascuno (programmi formativi con contenuti diversi ma con medesima matrice). Se è vero infatti che all'operatore è richiesta una capacità di *deescalation*, al Dirigente e al Preposto è richiesta una capacità di gestione organizzativa dell'evento violento.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione sta allestendo, a partire dall'anno 2023, un corso avanzato sulla violenza per formare, informare e addestrare gli operatori sanitari sulle modalità di prevenzione e di gestione dei conflitti che possono insorgere sul luogo di lavoro. Il corso sarà rivolto a tutte le figure



professionali presenti in Azienda e sarà costituito da una parte introduttiva/teorica che comprenderà la proiezione di brevi filmati esemplificativi, commentati in aula, e da una più ampia parte pratica, esperienziale, con simulazioni di casi specifici e *role playing* più strutturati.

- 8) **Sviluppare in aeree psichiatriche vulnerabili progetti specifici.**
- 9) Organizzare e partecipare annualmente a **Convegni di portata nazionale** dedicati all'approfondimento e alla sensibilizzazione del tema. La già summenzionata Legge n. 113 del 2020 che reca "*Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie*" prevede che si celebri il 12 marzo di ogni anno la "Giornata nazionale di prevenzione degli atti di violenza nei confronti degli operatori sanitari". A fronte di ciò, il Servizio di Prevenzione e Protezione, in collaborazione con altri Dipartimenti dell'Azienda USL di Piacenza, ha organizzato, in data 11 marzo 2022, un convegno sul tema dal titolo "La violenza nei confronti degli operatori sanitari: educare per prevenire". Sulla scorta di quanto effettuato lo scorso anno è stato organizzato, per la giornata del 9 marzo 2023, sotto l'egida di FIASO (Federazione Italiana Aziende Sanitarie ed Ospedaliere), un Convegno nazionale dal titolo "La sicurezza degli operatori in Sanità – Educare alla prevenzione e alla gestione del conflitto e della violenza".

Gli obiettivi sinteticamente riportati saranno perseguiti attraverso un processo che punti a coinvolgere tutti i diversi attori aziendali interessati al problema. Sarà, cioè, garantita la costante consultazione dei referenti aziendali che hanno conoscenza del fenomeno ai diversi livelli dell'organizzazione (Direzione, dirigenti, preposti, lavoratori, Servizio di prevenzione e protezione, medici competenti, referenti affari legali e gestione risorse umane, rappresentanti professioni infermieristiche e mediche, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, servizi di vigilanza ecc.). Qualora se ne rilevi la necessità potranno essere consultati anche testimoni esterni all'Azienda che possano fornire informazioni utili o testimonianze su eventuali buone pratiche: rappresentanti degli organismi di vigilanza, rappresentanti degli istituti di assicurazione per gli infortuni sul lavoro, forze dell'ordine (questura e carabinieri), testimoni istituzionali che si occupano di violenza ed aggressioni in ambito sanitario ecc..

Il Direttore f.f. del Servizio di Prevenzione e Protezione, nel quadro del gruppo di lavoro costituito a livello di Assessorato alla Salute della Regione Emilia-Romagna, procederà alla verifica periodica e alla integrazione delle linee di indirizzo sull'argomento.

Il Direttore f.f. della U.O. del Servizio di Prevenzione e Protezione
Dr. Giampietro Scaglione