

# CTSS

## VIOLENZA vs OPERATORI

Documento presentato ed approvato dalla  
CTSS metropolitana di Bologna nella seduta  
del 19.2.2020

### 19 FEBBRAIO 2020

**Alessandra De Palma**

Direttore U.O.C. di Medicina  
legale e Gestione integrata  
del rischio  
AOU di Bologna  
Policlinico di S.Orsola



# AZIONI MESSE in CAMPO

- dal **2011** TUTTI gli operatori hanno a disposizione per consulenze telefoniche e presenza sul campo, ove necessario, un cellulare a cui risponde - h 24, 365/366 giorni all'anno, un medico dell'U.O. di Medicina Legale e Gestione Integrata del Rischio (366/5875846)
- dal **2012** (anche in base alla Raccomandazione Ministeriale n. 8, è stato costituito un gruppo di lavoro multidisciplinare ed interprofessionale per il contrasto alla violenza sugli operatori sanitari con l'avvio alla pianificazione/effettuazione di attività formativa in tema di **prevenzione** e **gestione** dei **conflitti**, per l'**apprendimento** di **tecniche** di **de-escalation**, coinvolgendo soprattutto gli operatori dei quattro Pronto Soccorso (ma anche degli sportelli e dei front-office aziendali)

# AZIONI MESSE in CAMPO

- Si è proceduto, contemporaneamente, alla valutazione delle misure di sicurezza strutturali, logistiche e organizzative presenti, anche attraverso l'effettuazione di audit sul campo e la compilazione di una checklist da parte delle strutture competenti
- dal **2016** (indicazioni regionali), per rendere più efficace l'intervento di supporto sia all'operatore sia al contesto clinico-organizzativo di afferenza, l'AOU ha anche promosso la segnalazione spontanea da parte degli operatori sanitari vittime di episodi di violenza attraverso uno strumento di reporting interno indirizzato all'Area Sicurezza delle Cure-RM (MLGIR) e al Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale

# AZIONI MESSE in CAMPO

- le modalità di prevenzione e di gestione degli agiti aggressivi a danno degli operatori sanitari sono state formalmente proceduralizzate nella **PA110** “*Prevenzione e Gestione degli atti di violenza a danno degli operatori*” (giugno 2017) che contempla, nel dettaglio, le misure di carattere organizzativo e strutturale a cui gli operatori ed i responsabili di Unità Operativa devono attingere per la prevenzione degli agiti aggressivi da parte di pazienti e/o visitatori (attualmente in fase di revisione, anche alla luce dei nuovi accadimenti e della necessità di uniformare i comportamenti e le offerte di presa in carico a livello interaziendale)
- nel **2018** l’AOU di Bologna ha adottato il nuovo modello di scheda di segnalazione interna elaborata dal livello regionale, informatizzandola

# Settembre 2018

**Oggetto:** Scheda segnalazione degli episodi di violenza e indicazioni per la stesura del Piano Prevenzione della Violenza a danno degli Operatori Sanitari

Tenuto conto che la DGR 919 del 18/06/2018 “Linee di Programmazione e finanziamento delle Aziende e degli enti del Servizio Sanitario Regionale per l’anno 2018” nel capitolo 1.4 “Tutela della Salute e della Sicurezza dei lavoratori nelle strutture sanitarie” indica come adempimento per le Aziende Sanitarie di raccogliere sistematicamente i dati relative alle segnalazioni di molestie ed aggressioni a carico del personale, si chiede di adottare la scheda allegata provvedendo a renderla parte integrante delle procedure aziendali specifiche di implementazione della raccomandazione ministeriale n.8 “Prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari”.

In considerazione della rilevanza della tematica, si ritiene opportuno dare indicazioni affinché le aziende predispongano uno specifico piano per la prevenzione della violenza a danno degli operatori, come parte integrante del più generale Piano-Programma Aziendale per sicurezza delle cure. A tal proposito si fornisce (allegato 2) una Guida per la stesura del Piano Prevenzione Violenza a danno degli Operatori Sanitari (PREVIOS).

# ATTIVITÀ FORMATIVA AOU 2016-2019

Per un  
totale di  
300  
partecipanti

n° edizioni		periodo
2	GESTIONE PROATTIVA DEL RISCHIO DI VIOLENZA CONTRO GLI OPERATORI	2016
5	CORSO SULLA PREVENZIONE DE ESCALATION E GESTIONE DELLA VIOLENZA NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI RIVOLTO AL PERSONALE ANPA	2017
1	CORSO SULLA PREVENZIONE DE ESCALATION E GESTIONE DELLA VIOLENZA NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI	2017
2	CORSO SICUREZZA AUTODIFESA	2018
1	AOBO PREVENZIONE.DE-ESCALATIONE GESTIONE DELLA VIOLENZA DELL'UTENZANEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI	2018
5	AOBO ASCOLTO PREVENZIONE DEI CONFLITTI	2019
2	AOBO ASCOLTO PREVENZIONE DEI CONFLITTI NEI P.S. E NELLE AREE A RISCHIO	2019

# La Programmazione e le Sinergie

Piano Aziendale  
Prevenzione Violenza a danno degli Operatori  
Sanitari  
(PREVIOS)

Azienda Ospedaliero Universitaria  
Policlinico di Sant'Orsola

Gennaio 2019



## 5. Programmazione annuale (2019)

### 5.1 Istituzione del Gruppo operativo multidisciplinare (PREVIOS)

È stato istituito il Gruppo operativo multidisciplinare PREVIOS a cui sono assegnate le seguenti funzioni:

1. Valutazione dei rischi e individuazione delle misure di prevenzione e protezione (da sopralluoghi SPP e analisi delle segnalazioni);
2. Definizione delle priorità d'intervento;
3. Progettazione e promozione della formazione specifica degli operatori;
4. Promozione del sistema di segnalazione interno aziendale conformemente alle indicazioni regionali (utilizzo della scheda di segnalazione regionale) e adeguamento delle fonti informative disponibili (fonte dati infortuni);
5. Revisione della procedura aziendale;
6. Valutazione e analisi delle segnalazioni pervenute con elaborazione di report semestrali;
7. Gestione e manutenzione di un DB interno;
8. Gestione puntuale dell'evento avverso con gli eventuali provvedimenti assistenziali necessari (medico competente);
9. Gestione dell'evento sentinella in base alle indicazioni regionali ("Istruzione operativa per segnalazione e gestione degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario e degli eventi sentinella – atto di violenza a danno degli operatori- Flusso SIMES", di cui alla nota PG/2016/0383059 del 24/05/2016);
10. Implementazione/modifica delle misure strutturali/impiantistiche necessarie.

I componenti fissi del gruppo operativo multidisciplinare aziendale sono:

- RSPP aziendale
- Medico competente
- Risk manager
- Rappresentante lavoratori per la sicurezza.

Componenti variabili: è inoltre prevista la partecipazione ed il coinvolgimento delle strutture/servizi di volta in volta necessari per la pianificazione e l'attuazione di interventi specifici (ad es: Servizio Tecnico, Qualità e Formazione, Team leader dei Team di Direzione Sanitaria, ecc.).

Metodologia di lavoro: incontri periodici del gruppo. Gli incontri sono convocati dal RSPP aziendale con periodicità semestrale ovvero ogniqualvolta sia ritenuto necessario dal Risk Manager e dal RSPP sulla base di criticità emergenti o di eventi di particolare gravità.

# Piano triennale 2019-2021

Attività	2019		2020		2021	
	I SEM.	II SEM.	I SEM	II SEM	1 SEM	2 SEM.
Istituzione gruppo di lavoro multidisciplinare PREVIOS e periodici incontri: valutazione e analisi delle segnalazioni, definizione priorità di intervento	■		■		■	
Revisione procedura PA110: nuovo percorso di invio e gestione delle segnalazioni	■	■				
Sopralluoghi luoghi di lavoro/valutazione dei rischi: definizione di nuove aree/ambiti di intervento a rischio e individuazione misure di prevenzione e protezione		■	■	■		
Attuazione delle misure		■	■	■	■	■
Realizzazione di interventi informativi/formativi generali e su UO a rischio		■		■		■

# Azioni pianificate nel 2019

Intervento	Responsabile/attori	Tempi attuazione	Indicatori
<b>Sopralluoghi luoghi di lavoro definiti da RSPP</b>	SPP MC RLS	II semestre 2019	<b>Checklist specifica</b>
<b>Valutazione dei rischi operatori e ambiente di lavoro</b>	SPP		<b>DVR</b>
<b>Valutazione e Analisi delle segnalazioni interne e degli infortuni denunciati</b>	Gruppo PREVIOS	I e II semestre 2019	<b>Report</b>
<b>Individuazione misure prevenzione e protezione nelle aree con priorità di rischio: esito dei sopralluoghi e della valutazione degli accadimenti</b>	SPP	II semestre 2019	<b>DVR</b>
<b>Attuazione delle misure</b>	SPP- Direzione Aziendale	Tempistica definita da DVR	<b>DVR</b>
<b>Formazione trasversale e nelle aree con priorità di rischio</b>	Gruppo PREVIOS – Qualità e Formazione	II semestre 2019	<b>Eventi formativi (Piano Formativo Aziendale)</b>
<b>Supporto al singolo caso segnalato come da D.Lgs. 81/2008 e s.m.i quando richiesto dall'operatore</b>	Medico competente	Nel corso dell'anno	<b>Numero richieste al MC attraverso scheda di segnalazione o telefonata (al 31/12/2019)</b>

# Revisione 2018-2019 della scheda di segnalazione

- ACCESSIBILE da INTRANET
- SPECIFICA
- COMPILABILE ONLINE
- INVIATA a CASELLA di POSTA DEDICATA (destinatari: RISK MANAGER, RSPP)
- DISPONIBILI i RIFERIMENTI per la EVENTUALE RICHIESTA di SUPPORTO/INTERVENTO di RSPP e MEDICO COMPETENTE

The screenshot shows the 'POLICLINICO DI SANT'ORSOLA INTRANET' interface. At the top, there is a navigation bar with links for INTERNET, RUBRICA, NEWS, RASSEGNA STAMPA, LINK, FAQ, EMERGENZE-URGENZE, and SEGNALAZIONI, along with a search bar. Below this is a main menu with categories: AZIENDA, BUDGET E REPORTISTICA, DOCUMENTAZIONE, GOVERNO CLINICO, QUALITÀ, FORMAZIONE, LUM, MUM, SICUREZZA DELLE CURE, RICERCA, SERVIZI E UTILITÀ, TUTTO PER IL PERSONALE, and WELFARE AZIENDALE. The 'Sicurezza delle cure' section is expanded, showing a list of items: Incident Reporting, Violenza verso operatore, Monitoraggio Sorveglianza Infezioni Sito Chirurgico, Prevenzione cadute, DVM Dispositivovigilanza, FV Farmacovigilanza, Infezioni correlate all'assistenza, Monitoraggio Antimicrobici, and Profilassi antibiotica. A red arrow points to 'Violenza verso operatore'. The main content area features a colorful illustration of an elephant holding a net, with a quote: 'The elephant of patient safety: what you see depends on how you look'. Below the illustration is a reference to 'The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety - September 2010 Volume 36 Number 9'. On the right side, there is a logo for the 'Osservatorio Regionale per la Sicurezza delle Cure Regione Emilia-Romagna' and information about the 'UO Medicina Legale e Gestione Integrata del Rischio' with the director's name, Alessandra De Palma.

**Scheda per la segnalazione di atti di violenza a danno degli operatori**

R01/PA110  
Rev. 3  
Pag. 1 di 3  
Applicato: 15.02.2019

Staff inadeguato/insufficiente  Insufficiente addestramento/inserimento  Gruppo nuovo/inesperto/elevato turnover  
 Mancata/inadeg. Comunicazione  Scarso continuità assistenziale  Inadeg. organizzazione cambio turno  Ambiente inadeg.  Locali angusti con vie di fuga pericolose  Presenza di corpi contundenti  Interferenze ambientali  Assenza di sistemi di sorveglianza  Assenza di dispositivi di sicurezza  Illuminazione insufficiente  Luoghi di attesa poco confortevoli  
 Lunghi tempi di attesa per le prestazioni  Ingresso ed orari dei visitatori non regolamentati  Inadeg./mancata formazione su tecniche gestione aggressività  Protocollo/procedura inesistente/ambigua  Insuccesso nel far rispettare protocollo/procedura  Mancato/inadeg. apparecch./dispositivo  Mancata/inadeg. manutenzione apparecch./dispositivo  Mancato/inadeg. materiale di consumo

Altri fattori (specificare es. abuso di sostanze alcool/droghe, condizione psichiatrica)

A seguito dell'evento è stato necessario eseguire indagini/prestazioni sanitarie?  sì  no

Accesso al Pronto Soccorso  Indagine di laboratorio  Consulenza specialistica  
 Ricovero ordinario  Indagine radiologica  Medicazione  
 Intervento chirurgico  Visita medica  Altre indagini  
 Altro:

Da questo punto in poi la compilazione è a cura del responsabile/coordinatore UO/Dipartimento/referente incident reporting

ESITO DELL'EVENTO (indicare solo una risposta)		
Quasi Evento	SITUAZIONE PERICOLOSA Condizione rischiosa	<input type="checkbox"/> Livello 1
	EVENTO INTERCETTATO Evento occorso, ma intercettato (prima del coinvolgimento dell'operatore)	<input type="checkbox"/> Livello 2
Evento effettivo	NESSUN ESITO - Evento occorso che non richiede visita medica/osservazioni/monitoraggi extra	<input type="checkbox"/> Livello 3
	ESITO MINORE - Evento occorso che ha richiesto visita medica/osservazioni/monitoraggi extra (es. rilevazione parametri vitali)	<input type="checkbox"/> Livello 4
	ESITO MODERATO - Evento occorso che ha richiesto approfondimenti clinici/strumentali (esecuzione di esame del sangue/urine/ecografia/Rx, ...) e/o trattamenti semplici (bendaggi, analgesici, ...)	<input type="checkbox"/> Livello 5
	ESITO TRA MODERATO E SIGNIFICATIVO - Evento occorso che ha richiesto approfondimenti clinici/strumentali complessi (TAC/RM/Angio, ...) o trattamenti complessi (ammine vasoattive, cortisonici, antagonisti, suture, ecc.) e/o ammissione in ospedale	<input type="checkbox"/> Livello 6
	ESITO SIGNIFICATIVO - evento occorso che ha richiesto ammissione in ospedale (ricovero) con condizioni che permangono alla dimissione e/o trasferimento in terapia semi-intensiva/intensiva e/o intervento chirurgico	<input type="checkbox"/> Livello 7
	ESITO SEVERO - Disabilità permanente/contributo al decesso	<input type="checkbox"/> Livello 8

Valutazione del rischio futuro			
Possibilità di riaccadimento di eventi analoghi	<input type="checkbox"/> Raro (> 5 anni)	<input type="checkbox"/> Basso (ogni 1-5 anni)	<input type="checkbox"/> Medio (annuale)
	<input type="checkbox"/> Alto (mensile)	<input type="checkbox"/> Altissimo (settimanale)	
Possibile esito di un evento analogo	<input type="checkbox"/> Nessuno (livelli 1-2-3)	<input type="checkbox"/> Minore (livello 4)	<input type="checkbox"/> Moderato (livello 5)
	<input type="checkbox"/> Medio (livello 6)	<input type="checkbox"/> Severo (livelli 7-8)	

**Descrizioni delle azioni attuate subito dopo l'evento:**

Richiesta intervento delle Forze dell'Ordine Interventuti:  NO  SI

Apertura "infortunio sul lavoro" con prognosi di gg.

Attivato intervento presa in carico

È stata effettuata segnalazione all'Autorità Giudiziaria

Segnalazione di Evento Sentinella

**Soggetti (interni/esterni) informati dell'accadimento:**

Collega/i Coordinatore  Direttore di U.O.  Direttore di Dipartimento  Forze dell'ordine

Direzioni Aziendali (specificare: es. SPP, Risk Management, ecc.)

Altro (specificare)

CAUSE DELL'EVENTO (è possibile indicare più di una risposta)		
<b>Errori Umani</b>	<b>Ambiente e tecnologia</b>	
<input type="checkbox"/> Knowledge (fallimenti conoscenza)	<input type="checkbox"/> Skill (distrazione/lapsus)	<input type="checkbox"/> Progettazione/pianificazione
<input type="checkbox"/> Qualificazione	<input type="checkbox"/> Coordinamento	<input type="checkbox"/> Verifica <input type="checkbox"/> Costruzione/installazione di struttura/apparecchiature/materiale
<input type="checkbox"/> Vigilanza	<input type="checkbox"/> Azioni preventive	

Dipartimento

Esito   M  F età

Aggravante (se diverso dall'aggravato):

Data e ora dell'accadimento

Luogo operatorio  Sala parto/travaglio  Degenza  Ambulatorio  Pronto Soccorso  
 Località  Sala per Immagini  Punto Prelievi  Sala d'attesa  Spazi comuni  Abitazione privata

Altro:

Località (se disponibili)   M  F età

Località di paziente/visitatore/altro (specificare)

SI (specificare)

**Indicare tutti i tre riquadri sottostanti indipendentemente da quale sia stata la tipologia di aggressione, spuntando la condizione apposta**

**ERBALE** intesa come ostilità verbale espressa con affermazioni o invettive che mirano a ferire una attraverso il disprezzo, l'umiliazione e minacce di violenza fisica

**PSICICA** intesa come azioni violente compiute contro un'altra persona per infliggere dolore, lesioni

**CONTRO LA PROPRIETÀ** intesa come distruzione deliberata dell'attrezzatura ospedaliera o degli beni della struttura  
**Indicare cosa è stato danneggiato:**

**Indicare cosa, dove e come è successo; se sono stati utilizzati eventuali mezzi per l'aggressione e le conseguenze limitate le conseguenze dell'aggressione (ad es. allontanamento operatore/aggressore, trattamento farmacologico, ecc.)**

**Contributo all'evento (è possibile indicare più di una risposta)**

Fragilità/infermità preesistente  Orientamento  Stato terapeutico

Fattori legati al personale	
<input type="checkbox"/> Mancata/inadeguata informazione/comunicazione al paziente	<input type="checkbox"/> Inadeguata conoscenze/inesperienza
<input type="checkbox"/> Inadeguata supervisione/tutoraggio	<input type="checkbox"/> Difficoltà nel seguire istruzioni/procedure
<input type="checkbox"/> Difficoltà nel lavoro di equipe	<input type="checkbox"/> Presa scorciatoia/regola non seguita
<input type="checkbox"/> Fatica/stress	<input type="checkbox"/> Mancata/inesatta lettura documentazione/etichetta
<input type="checkbox"/> Mancata verifica preventiva apparecchiatura/dispositivo	

# Segnalazioni 2016-2018

ANNO	N° SEGNALAZIONI	STRUTTURA / LUOGO di ACCADIMENTO
2016	<b>6</b>	4 Pronto Soccorso
		1 Malattie Infettive
		1 Chirurgia generale
2017	<b>7</b>	2 Pronto Soccorso
		1 Malattie Infettive
		1 Oncologia
		1 Nefrologia
		1 (Zona di passaggio. Seminterrato)
		1 Urologia
2018	<b>9</b>	5 Pronto Soccorso (3 PS Generale, 1 PS ginecologico, 1 PS Oculistico)
		1 Nefrologia
		1 Ambulatorio ORL
		1 Oncologia
		1 Area esterna (tragitto tra Pad. 1 e Pad. 5)

# Tipologia di Segnalazioni I semestre 2019

Data	Evento	Segnalatore	UO/SSD/SERVIZIO segnalante
06/01/2019	aggressione verbale, <b>fisica</b> e contro la proprietà da parte di pz con abuso etilico	medico di guardia	PS generale
04/02/2019	aggressione verbale	medico	PS pediatrico
12/02/2019	aggressione verbale	coordinatore infermieristico/medico	PS pediatrico
13/02/2019	aggressione verbale	personale di turno	PS generale
23/02/2019	aggressione verbale		PS generale
28/02/2019	aggressione verbale		Ostetricia
12/03/2019	aggressione verbale	amministrativo	uff. prenotazione ORL
24/03/2019	aggressione verbale		PS generale
04/04/2019	evento solo potenziale (liv. 1)		PS generale
22/04/2019	aggressione verbale	oss	PS generale
27/04/2019	aggressione verbale	oss e infermieri	PS generale
27/04/2019	aggressione verbale	infermiera	PS generale
06/06/2019	aggressione verbale	medico	PS oculistico
14/06/2019	aggressione verbale (mail)	medico	PS oculistico

# Tipologia di Segnalazioni II semestre 2019

01/07/2019	aggressione verbale	infermiere triage	PS generale
02/07/2019	aggressione verbale	infermiere	Pad. 5
02/07/2019	aggressione verbale	infermiere/medico	PS oculistico
04/07/2019	verbale e <b>fisica</b>	medico e infermiere	PS generale
08/07/2019	verbale	infermiere	Ps Oculistico
04/04/2019	verbale	infermiere	Endocrinologia
01/07/2019	verbale	infermiere	Amb prelievi
27/07/2019	verbale	infermiera	Oncologia pediatrica
29/07/2019	verbale e contro la proprietà		
01/08/2019	VERBALE		
19/08/2019	verbale		
15/08/2019	verbale		
27/08/2019	verbale		
20/09/2019	minaccia inviata a mezzo lettera anonima al domicilio della dottoressa del PS oculistico in data 16/09/2019		
23/09/2019	verbale		
30/09/2019	verbale		
30/09/2019	verbale	infe	
27/09/2019	verbale	infermie	Ps Oculistico
27/09/2019	verbale	medico	Ps Oculistico
05/10/2019	verbale	med	Ps Oculistico
13/11/2019	verbale	infermiera vs. coord.inf	Ostetricia
22/11/2019	verbale	medico	Ostetricia
15/11/2019	verbale	non specificato	amb. angiologia
28/11/2019	verbale	medico	Ostetricia

## Nel 2019

- N. totale 42 episodi di violenza verso operatore
- N. 38 aggressioni verbali
- N. 2 aggressioni fisiche
- N. 2 danneggiamento proprietà
- **Nessun evento sentinella**

# Quando l'episodio è qualificabile come EVENTO SENTINELLA

Si elencano di seguito i criteri per la segnalazione dell'episodio di violenza alla Regione come "evento sentinella" per il flusso informativo SIMES verso il Ministero della Salute:

- 1) mezzi utilizzati per l'aggressione: uso di corpi contundenti/armi
- 2) presenza di una componente razziale o sessuale
- 3) esito dell'aggressione\entità del danno:
  - a) ferita profonda
  - b) trauma maggiore
  - c) necessità di intervento chirurgico
  - d) ricovero in unità semintensiva o di terapia intensiva
  - e) disabilità permanente
  - f) coma
  - g) morte
  - h) le lesioni che hanno determinato una prognosi superiore ai 40 giorni
  - i) indipendentemente dalla prognosi, quelle lesioni che:
    - i) hanno messo in pericolo di vita il soggetto leso;
    - ii) hanno provocato un indebolimento permanente di organo o senso;
    - iii) hanno provocato la perdita di un senso, di un arto o dell'uso di un organo;
    - iv) hanno causato uno sfregio (cicatrice visibile che altera i movimenti mimici) od una deformazione (menomazione che provoca ribrezzo in chi guarda) del volto.

**Istruzione operativa per segnalazione e gestione degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario e degli eventi sentinella "atto di violenza a danno degli operatori" (flusso SIMES)**

# Infortuni con modalità Esaw “violenza, aggressione”: dati relativi alle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna, negli anni 2013-2017

Aziende Sanitarie/anni	2013	2014	2015	2016	2017	TOTALE
AUSL DI PIACENZA	4	2	3	0	5	14
AUSL DI PARMA	5	8	3	6	5	27
AOU DI PARMA	3	4	7	2	3	19
AUSL DI REGGIO EMILIA IRCCS	7	7	10	5	2	31
AUSL DI MODENA	3	4	1	3	3	14
AOU DI MODENA	1	0	1	0	2	4
<b>AUSL DI BOLOGNA</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>50</b>
<b>AOU DI BOLOGNA</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>15</b>
<b>IOR DI BOLOGNA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
AUSL DI IMOLA	2	2	0	2	4	10
AUSL DI FERRARA	2	1	1	2	0	6
AOU DI FERRARA	1	2	0	0	0	3
AUSL DELLA ROMAGNA	25	23	38	20	25	131
<b>Totale infortuni denunciati</b>	<b>82</b>	<b>65</b>	<b>71</b>	<b>52</b>	<b>55</b>	<b>325</b>

violenza  
a danno del

UO di accadimento	
PS generale	12
PS pediatrico	3
Ostetricia	6
uff. prenotazione ORL	1
PS oculistico	8
Endocrinologia	1
Amb prelievi	1
Oncologia pediatrica	1
oncologia ardizzone	1
Diabetologia	1
amb. angiologia	1
altro (punto info pad. 1 e pad 5)	2

Violenze segnalate	
verbale	38
fisica	2
contro la proprietà	2

In sintesi ... si conferma il PS come l'ambito più critico, soprattutto in termini di aggressioni verbali

# Anche nel 2020 ... 8 su 11 segnalazioni pervenute sono di *ambito PS*

n.	data evento	UO	violenza
1	03/01/2020	PS generale	fisica e verbale
2	03/01/2020	Chirurgia neonatale	verbale e a cose
3	12/01/2020	Punto informativo adiacente PS generale	verbale
4	16/01/2020	Ps pediatrico	verbale
5	16/01/2020	Dermatologia	verbale
6	14/01/2020	Ostetricia e Ginecologia	verbale
7	27/01/2020	Ps pediatrico	verbale
8	02/02/2020	Ps generale	verbale, fisica e vs. proprietà
9	02/02/2020	Ps generale	verbale, fisica e vs. proprietà
10	03/02/2020	Ps generale	verbale
11	02/02/2020	Punto informativo adiacente PS generale	verbale, fisica e vs. proprietà

- L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna investe mensilmente circa € 123.000 per i servizi di security, comprendendo sotto questa voce la vigilanza, il portierato, gli impianti di allarme e la videosorveglianza
- Dall'ottobre 2018 una Guardia Giurata è in servizio 24/24 h e 7/7 gg al Pronto Soccorso Generale, con la possibilità di chiedere l'intervento rafforzativo della ronda costituita da due Guardie Giurate
- il Pronto Soccorso Generale è dotato di n. 3 pulsanti antipanico per prevenire le aggressioni e di un sistema di videosorveglianza
- possibilità d'intervento della Vigilanza presso il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura
- il personale ha a disposizione mezzi elettrici (auto) per gli spostamenti notturni tra i vari Padiglioni (consulenze)
- in alcuni casi, selezionati per la loro gravità (fra cui quello di domenica scorsa, 2 febbraio), si sono presentate denunce all'Autorità giudiziaria anche come Direzione Aziendale, oltre a favorirle da parte dei singoli dipendenti interessati, per i quali si è messo a disposizione il Servizio legale e assicurativo aziendale (sul sito intranet dell'Azienda sono presenti le indicazioni per richiedere il supporto legale)

- È allo studio di AOU e AUSL un progetto sperimentale per valutare eventuali ulteriori possibilità di difesa degli operatori da mettere in campo contro le aggressioni fisiche sugli operatori sanitari (c.d. gilet antiviolenza)
- **È altresì allo studio delle due Aziende, unitamente alla Regione Emilia-Romagna, un progetto per adottare un “operatore di corridoio” (educatore professionale o assistente sociale) a supporto degli operatori sanitari nei casi di persone con disagio sociale**
- Rispetto al personale, si precisa che le dotazioni organiche sono complete

- **Nel 2020 eventi formativi** con partecipazione integrata interistituzionale sia per quanto attiene ai docenti, sia ai discenti
- i corsi di formazione (in tre edizioni), si terranno il **26/2** in Prefettura, invece l'**11/3** e il **18/3** presso la sede regionale, e avranno l'obiettivo di formare sintonicamente operatori appartenenti alle diverse Istituzioni, anche per consolidare rapporti di collaborazione e sinergie che consentano una migliore prevenzione e gestione degli eventi di violenza contro gli operatori
- Favorire la partecipazione degli operatori ai corsi di formazione, ora di livello interistituzionale

TIPO ANNO NUMERO  
REG. PG 2020 110570  
DEL 10-02-2020

Al Direttore Generale  
dell'Azienda USL di Bologna

Al Direttore Generale  
dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria  
di Bologna – Policlinico S. Orsola Malpighi

Al Direttore Generale  
dell'Istituto Ortopedico Rizzoli

e p.c. Al Prefetto di Bologna

Oggetto: Corsi di formazione per la prevenzione e la gestione delle aggressioni agli operatori sanitari.

Il corso si terrà in tre edizioni (26 febbraio, 11 e 18 marzo) e prevede, per ciascuna edizione, la partecipazione di circa 50 operatori delle Aziende Sanitarie bolognesi, da individuare tra coloro che hanno funzioni di direzione e coordinamento e che operano nelle aree a maggior rischio.

I nominativi dei partecipanti vanno comunicati ai Responsabili dei Servizi di Prevenzione e Protezione della propria Azienda Sanitaria che potranno fornire altresì ulteriori informazioni e indicazioni in merito.

**GRAZIE**  
per  
**I'ATTENZIONE**

**[alessandra.depalma@aosp.bo.it](mailto:alessandra.depalma@aosp.bo.it)**



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna

POLICLINICO DI **SANT'ORSOLA**



ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA