



L'analisi del fenomeno «violenza» nel contesto ospedaliero

Francesco Copello

Direttore U.O. Medicina del Lavoro

QUESTIONARIO OAS (OVERT AGGRESSION SCALE)



RILEVAZIONE COMPORTAMENTI AGGRESSIVI DA PARTE PAZIENTI/ FAMILIARI/ ALTRI

Luogo.....U.O.....cdc.....
del "comportamento aggressivo" cui ha assistito

dataore.....durata episodio (min /ore).....

QUESTIONARIO OAS (OVERT AGGRESSION SCALE)

A quale tipo di comportamento aggressivo ha assistito? (possibili più risposte per lo stesso episodio)

<input type="checkbox"/> aggressività verbale	<input type="checkbox"/> sbraita, grida <input type="checkbox"/> urla insulti personali limitati (es. sei stupido!) <input type="checkbox"/> maledice brutalmente, usa linguaggio scurrile- osceno <input type="checkbox"/> fa chiare minacce di violenza verso gli altri (es. ti ammazzo!) o verso se stesso (richiesta di aiuto a controllarsi)
<input type="checkbox"/> aggressività fisica contro oggetti	<input type="checkbox"/> sbatte la porta, butta all'aria i vestiti, crea disordine <input type="checkbox"/> getta a terra gli oggetti, prende a calci i mobili <input type="checkbox"/> rompe gli oggetti, manda in frantumi le finestre <input type="checkbox"/> appicca il fuoco, scaglia oggetti in modo pericoloso
<input type="checkbox"/> aggressività fisica contro persone	<input type="checkbox"/> fa gesti minacciosi, agita i pugni, agguanta per i vestiti <input type="checkbox"/> percuote, tira calci, spintona, tira i capelli (senza fare danno) <input type="checkbox"/> aggredisce provocando danni fisici lievi/ moderati (contusioni, distorsioni) <input type="checkbox"/> aggredisce provocando danni fisici gravi (fratture, lacerazioni)
<input type="checkbox"/> aggressività fisica auto diretta	<input type="checkbox"/> si graffia, si colpisce, si strappa i capelli (senza o solo con minime lesioni) <input type="checkbox"/> sbatte la testa, colpisce a pugni gli oggetti, si scaglia per terra o contro oggetti <input type="checkbox"/> si provoca piccoli tagli, contusioni, ustioni minori <input type="checkbox"/> si provoca mutilazioni, tagli profondi, si morde a sangue, si provoca danni interni (fratture, perdita di coscienza, perdita di denti)

Gli strumenti

Da chi è stato attuato il comportamento aggressivo? (uno o più):										
paziente	<input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	19 aa o meno <input type="checkbox"/>	20-29 aa <input type="checkbox"/>	30-39 aa <input type="checkbox"/>	40-49 aa <input type="checkbox"/>	50-59 aa <input type="checkbox"/>	60-69 aa <input type="checkbox"/>	70 aa o più <input type="checkbox"/>
familiare	<input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	19 aa o meno <input type="checkbox"/>	20-29 aa <input type="checkbox"/>	30-39 aa <input type="checkbox"/>	40-49 aa <input type="checkbox"/>	50-59 aa <input type="checkbox"/>	60-69 aa <input type="checkbox"/>	70 aa o più <input type="checkbox"/>
presenti	<input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	19 aa o meno <input type="checkbox"/>	20-29 aa <input type="checkbox"/>	30-39 aa <input type="checkbox"/>	40-49 aa <input type="checkbox"/>	50-59 aa <input type="checkbox"/>	60-69 aa <input type="checkbox"/>	70 aa o più <input type="checkbox"/>
indicare "a che titolo"/ruolo.....										
presenti	<input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	19 aa o meno <input type="checkbox"/>	20-29 aa <input type="checkbox"/>	30-39 aa <input type="checkbox"/>	40-49 aa <input type="checkbox"/>	50-59 aa <input type="checkbox"/>	60-69 aa <input type="checkbox"/>	70 aa o più <input type="checkbox"/>
indicare "a che titolo"/ruolo.....										
Chi sono state "vittime" del comportamento aggressivo che sta descrivendo? (uno o più):										
pz stesso	<input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	19 aa o meno <input type="checkbox"/>	20-29 aa <input type="checkbox"/>	30-39 aa <input type="checkbox"/>	40-49 aa <input type="checkbox"/>	50-59 aa <input type="checkbox"/>	60-69 aa <input type="checkbox"/>	70 aa o più <input type="checkbox"/>
familiare	<input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	19 aa o meno <input type="checkbox"/>	20-29 aa <input type="checkbox"/>	30-39 aa <input type="checkbox"/>	40-49 aa <input type="checkbox"/>	50-59 aa <input type="checkbox"/>	60-69 aa <input type="checkbox"/>	70 aa o più <input type="checkbox"/>
medico	<input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	19 aa o meno <input type="checkbox"/>	20-29 aa <input type="checkbox"/>	30-39 aa <input type="checkbox"/>	40-49 aa <input type="checkbox"/>	50-59 aa <input type="checkbox"/>	60-69 aa <input type="checkbox"/>	70 aa o più <input type="checkbox"/>
medico	<input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	19 aa o meno <input type="checkbox"/>	20-29 aa <input type="checkbox"/>	30-39 aa <input type="checkbox"/>	40-49 aa <input type="checkbox"/>	50-59 aa <input type="checkbox"/>	60-69 aa <input type="checkbox"/>	70 aa o più <input type="checkbox"/>
C.I.	<input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	19 aa o meno <input type="checkbox"/>	20-29 aa <input type="checkbox"/>	30-39 aa <input type="checkbox"/>	40-49 aa <input type="checkbox"/>	50-59 aa <input type="checkbox"/>	60-69 aa <input type="checkbox"/>	70 aa o più <input type="checkbox"/>
infermiere	<input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	19 aa o meno <input type="checkbox"/>	20-29 aa <input type="checkbox"/>	30-39 aa <input type="checkbox"/>	40-49 aa <input type="checkbox"/>	50-59 aa <input type="checkbox"/>	60-69 aa <input type="checkbox"/>	70 aa o più <input type="checkbox"/>
infermiere	<input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	19 aa o meno <input type="checkbox"/>	20-29 aa <input type="checkbox"/>	30-39 aa <input type="checkbox"/>	40-49 aa <input type="checkbox"/>	50-59 aa <input type="checkbox"/>	60-69 aa <input type="checkbox"/>	70 aa o più <input type="checkbox"/>
infermiere	<input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	19 aa o meno <input type="checkbox"/>	20-29 aa <input type="checkbox"/>	30-39 aa <input type="checkbox"/>	40-49 aa <input type="checkbox"/>	50-59 aa <input type="checkbox"/>	60-69 aa <input type="checkbox"/>	70 aa o più <input type="checkbox"/>
OSS	<input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	19 aa o meno <input type="checkbox"/>	20-29 aa <input type="checkbox"/>	30-39 aa <input type="checkbox"/>	40-49 aa <input type="checkbox"/>	50-59 aa <input type="checkbox"/>	60-69 aa <input type="checkbox"/>	70 aa o più <input type="checkbox"/>
sanitario	<input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	19 aa o meno <input type="checkbox"/>	20-29 aa <input type="checkbox"/>	30-39 aa <input type="checkbox"/>	40-49 aa <input type="checkbox"/>	50-59 aa <input type="checkbox"/>	60-69 aa <input type="checkbox"/>	70 aa o più <input type="checkbox"/>
= Tecnico <input type="checkbox"/> , Biologo <input type="checkbox"/> , Assistente Sociale <input type="checkbox"/> , Fisioterapista <input type="checkbox"/> , Ostetrico <input type="checkbox"/> , Psicologo <input type="checkbox"/> , altro.....										
sanitario	<input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	19 aa o meno <input type="checkbox"/>	20-29 aa <input type="checkbox"/>	30-39 aa <input type="checkbox"/>	40-49 aa <input type="checkbox"/>	50-59 aa <input type="checkbox"/>	60-69 aa <input type="checkbox"/>	70 aa o più <input type="checkbox"/>
= Tecnico <input type="checkbox"/> , Biologo <input type="checkbox"/> , Assistente Sociale <input type="checkbox"/> , Fisioterapista <input type="checkbox"/> , Ostetrico <input type="checkbox"/> , Psicologo <input type="checkbox"/> , altro.....										
altri	<input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	19 aa o meno <input type="checkbox"/>	20-29 aa <input type="checkbox"/>	30-39 aa <input type="checkbox"/>	40-49 aa <input type="checkbox"/>	50-59 aa <input type="checkbox"/>	60-69 aa <input type="checkbox"/>	70 aa o più <input type="checkbox"/>
*indicare ruolo.....										
altri	<input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	19 aa o meno <input type="checkbox"/>	20-29 aa <input type="checkbox"/>	30-39 aa <input type="checkbox"/>	40-49 aa <input type="checkbox"/>	50-59 aa <input type="checkbox"/>	60-69 aa <input type="checkbox"/>	70 aa o più <input type="checkbox"/>
*indicare ruolo.....										

Questionario compilato da Medico Coordinatore Infermiere Professionista SanitarioOss
 Età: 29 anni o meno 30-39 anni 40-49 anni 50-59 anni 60 anni o più Sesso: M F

Gli strumenti

QUESTIONARIO VIOLENZA PER DATI 2018_19 : Database

File Home Crea Dati esterni Strumenti database Guida Cosa vuoi fare?

GESTIONE QUESTIONARI

- QUESTIONARIO VIOLENZA TRA OPERATORI
- QUESTIONARIO OAS - VIOLENZA DA PARTE DEGLI UTENTI
- USCITA DALL'APPLICAZIONE
- USCITA DAL PROGRAMMA

Riquadro di spostamento

QUESTIONARIO VIOLENZA PER DATI 2018_19 : Database - C:\Users\fran

File Home Crea Dati esterni Strumenti database Guida Cosa vuoi fare?

GESTIONE QUESTIONARI INSERIMENTO DATI OAS

DESCRIZIONE EVENTO DESCRIZIONE VITTIME E COMPILATORE

REGISTRAZIONE **NUOVO RECORD** **ESCI** ◀ ▶

centro di costo unità operativa /reparto

sede

episodio iniziato il alle ore è durato ore minuti

AUTORE/I DELL'AGGRESSIONE

● paziente	○ familiare	○ altro	○ altro
secco <input checked="" type="radio"/> maschio <input type="radio"/> femmina	secco <input type="radio"/> maschio <input type="radio"/> femmina	secco <input type="radio"/> maschio <input type="radio"/> femmina	secco <input type="radio"/> maschio <input type="radio"/> femmina
età <input type="radio"/> 19 aa o meno <input type="radio"/> 20-29 aa <input type="radio"/> 30-39 aa <input type="radio"/> 40-49 aa <input type="radio"/> 50-59 aa <input checked="" type="radio"/> 60-69 aa <input type="radio"/> 70 aa o più	età <input type="radio"/> 19 aa o meno <input checked="" type="radio"/> 20-29 aa <input type="radio"/> 30-39 aa <input type="radio"/> 40-49 aa <input type="radio"/> 50-59 aa <input type="radio"/> 60-69 aa <input type="radio"/> 70 aa o più	età <input type="radio"/> 19 aa o meno <input type="radio"/> 20-29 aa <input type="radio"/> 30-39 aa <input type="radio"/> 40-49 aa <input type="radio"/> 50-59 aa <input type="radio"/> 60-69 aa <input type="radio"/> 70 aa o più	età <input type="radio"/> 19 aa o meno <input type="radio"/> 20-29 aa <input type="radio"/> 30-39 aa <input type="radio"/> 40-49 aa <input type="radio"/> 50-59 aa <input type="radio"/> 60-69 aa <input type="radio"/> 70 aa o più

DOMANDE SPECIFICHE SULL'AGGRESSIONE

a che tipo di comportamento ha assistito? aggressività verbale
 aggressività fisica contro gli oggetti
 aggressività fisica contro le persone
 aggressività fisica autodiretta

aggressività verbale	aggressività fisica contro gli oggetti
<input checked="" type="radio"/> sbraita, grida <input checked="" type="radio"/> urla insulti personali limitati (es. sei stupido!) <input type="radio"/> maledice brutalmente, usa linguaggio scurrile- osceno <input type="radio"/> fa chiare minacce di violenza verso gli altri (es. ti ammazzo!) o verso se stesso (richiesta di aiuto a controllarsi)	<input type="radio"/> sbatte la porta, butta all'aria i vestiti, crea disordine <input type="radio"/> getta a terra gli oggetti, prende a calci i mobili <input type="radio"/> rompe gli oggetti, manda in frantumi le finestre <input type="radio"/> applica il fuoco, scaglia oggetti in modo pericoloso

Riquadro di spostamento

RILEVAMENTO DEI DATI

dal 1 aprile al 31 luglio 2014
nei reparti considerati a maggior rischio

per tipologia di pazienti

- *psichiatria*
- *geriatria*
- *medicina interna*
- *neurologia*
- *malattie infettive*

per tipologia di prestazioni

- *pronto soccorso*
- *terapia intensiva*

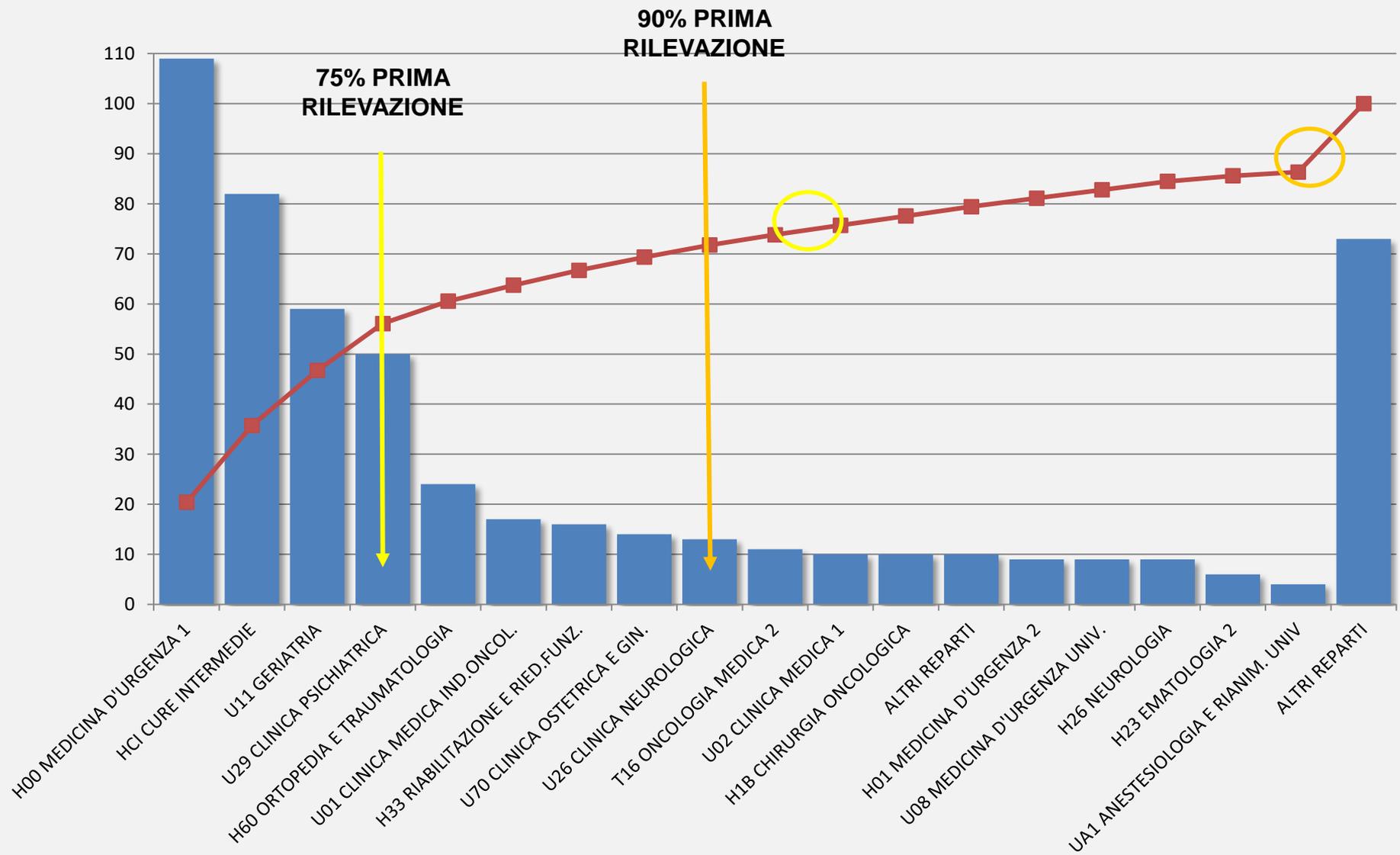


**In 18 mesi
356 eventi
segnalati**

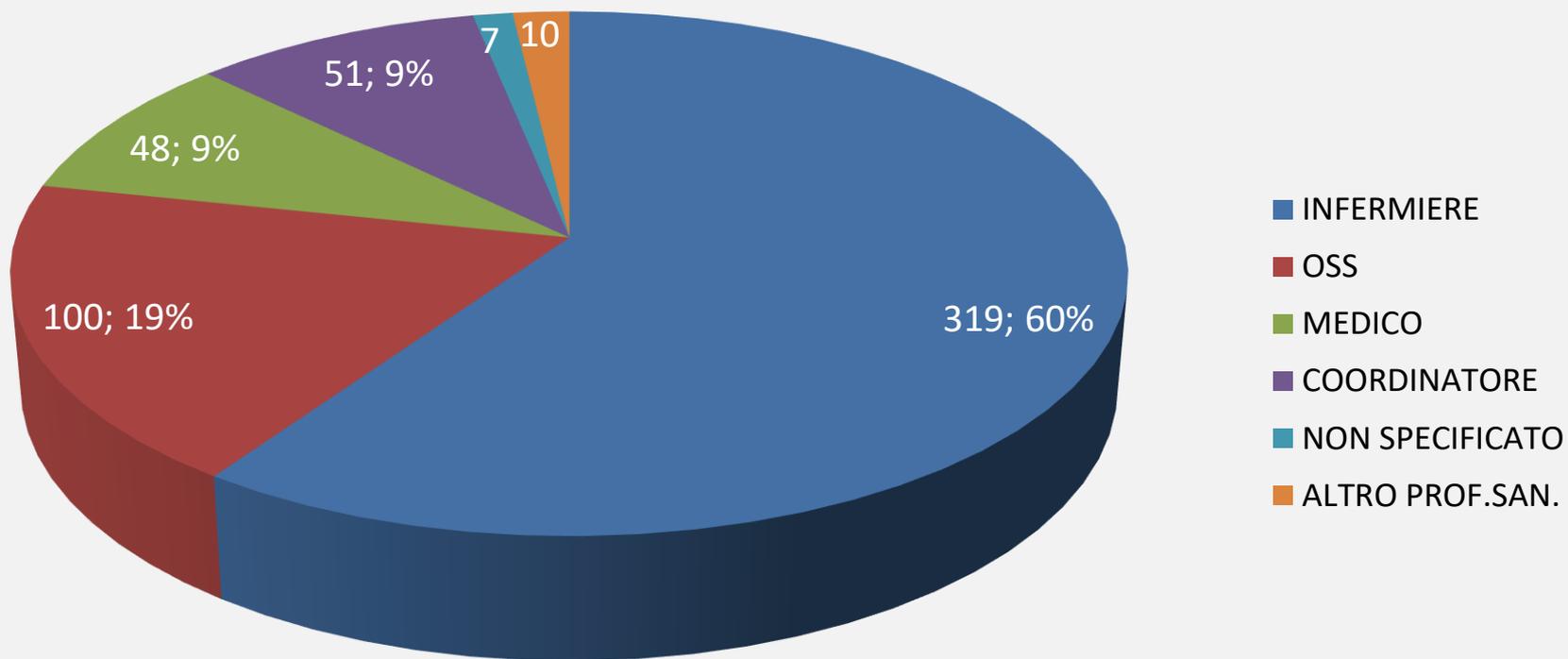


**604 eventi
segnalati al 30
aprile 2018**

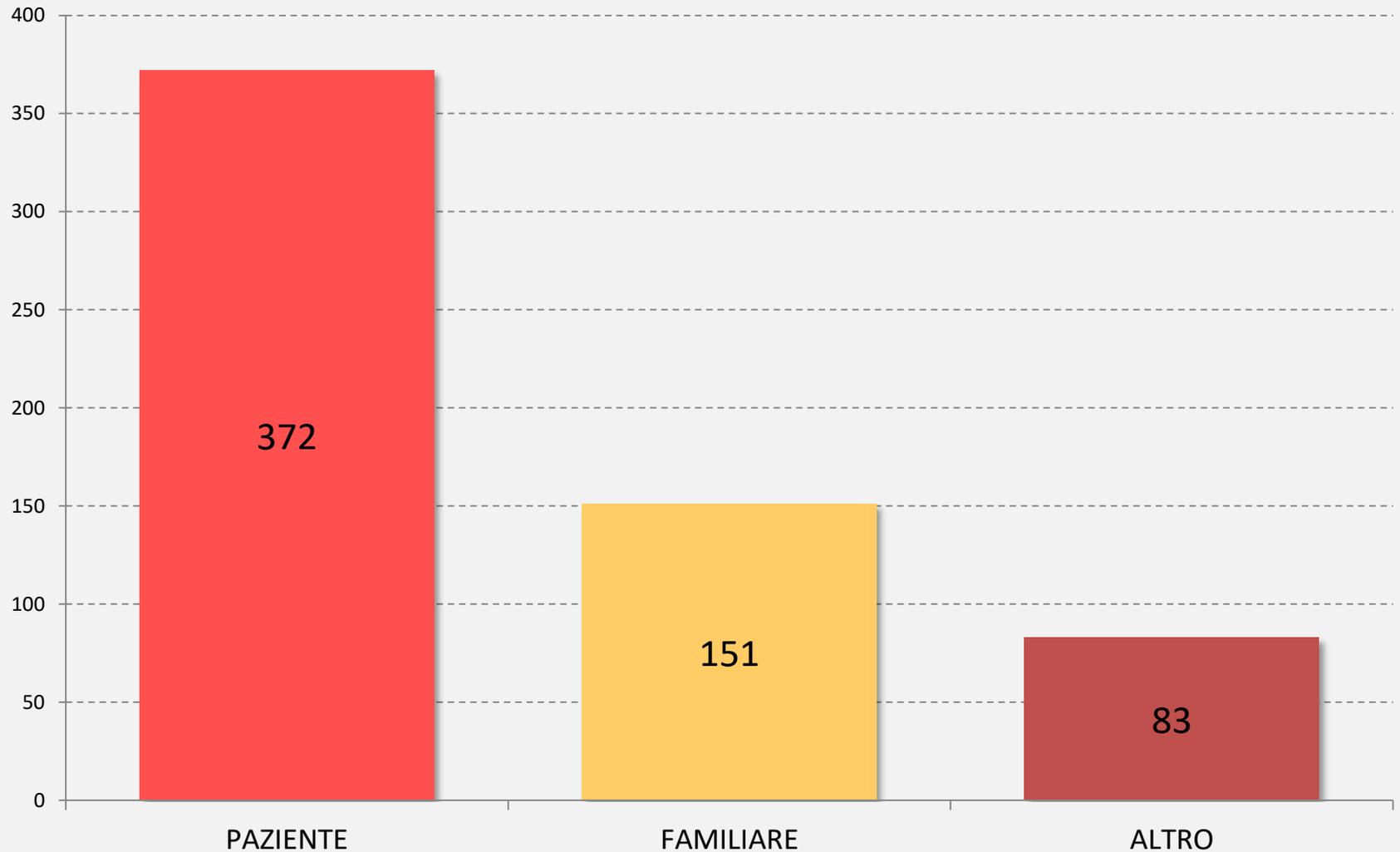
Analisi dei dati raccolti: distribuzione segnalazioni nei reparti



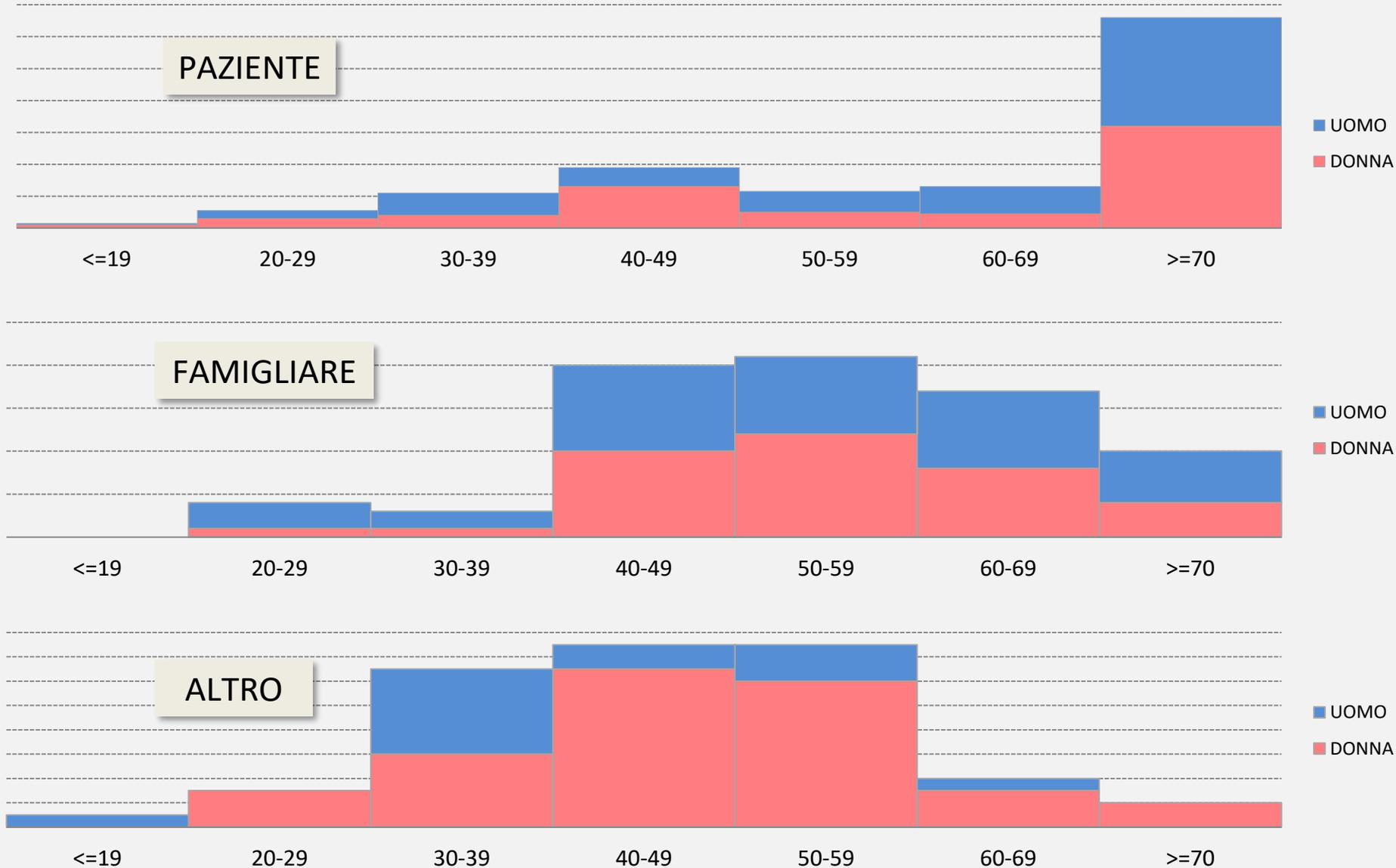
Qualifica compilatori dei questionari



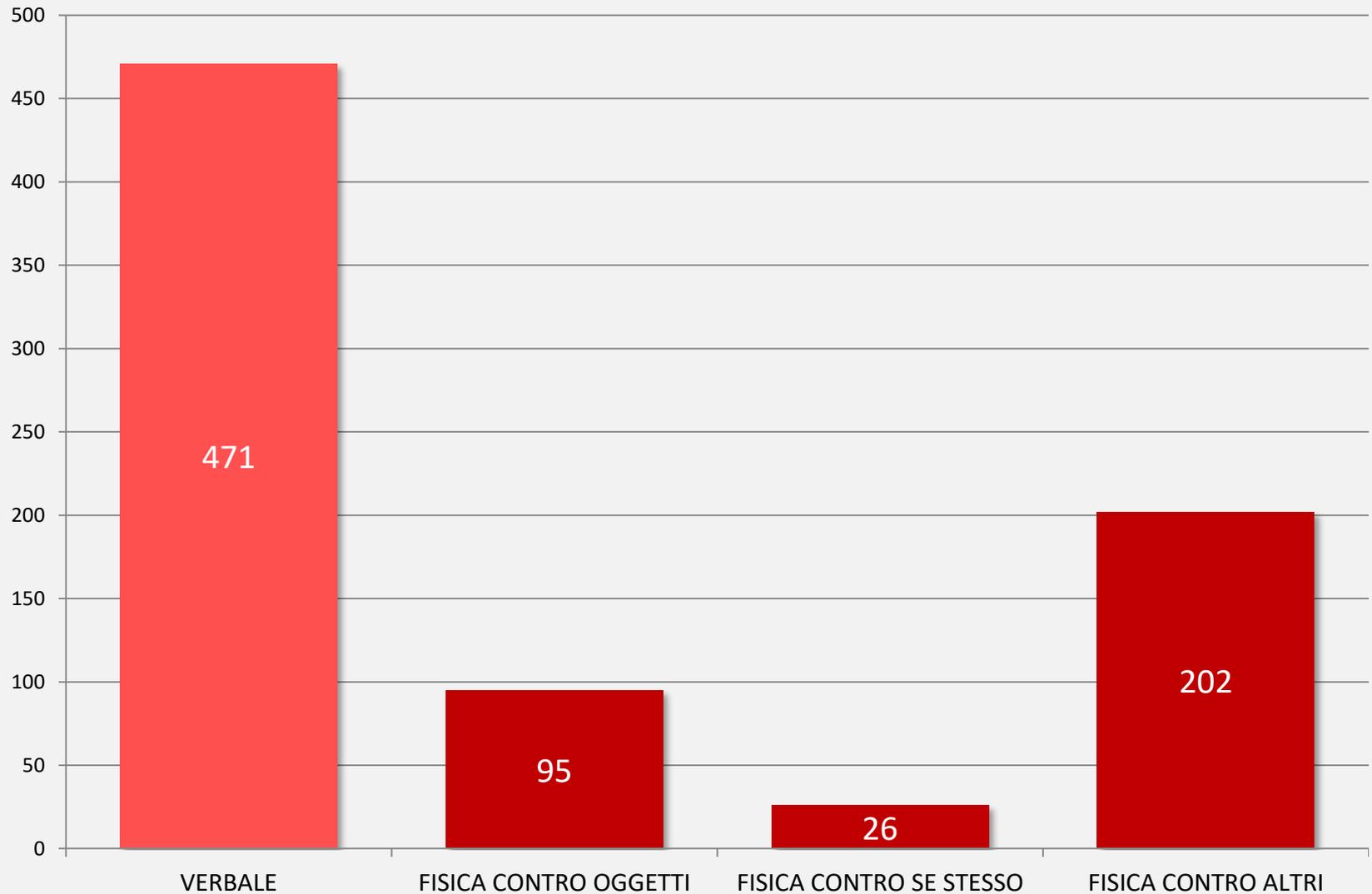
Tipologia degli aggressori



ANAGRAFICA AGGRESSORI

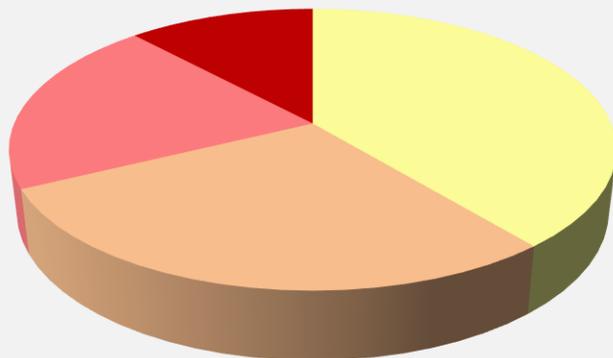


Modalità di aggressione



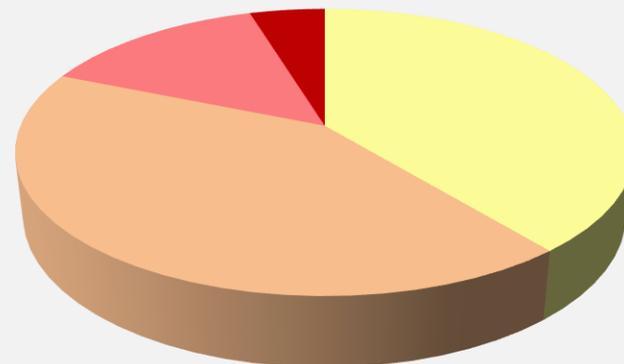
Modalità di aggressione

VERBALE



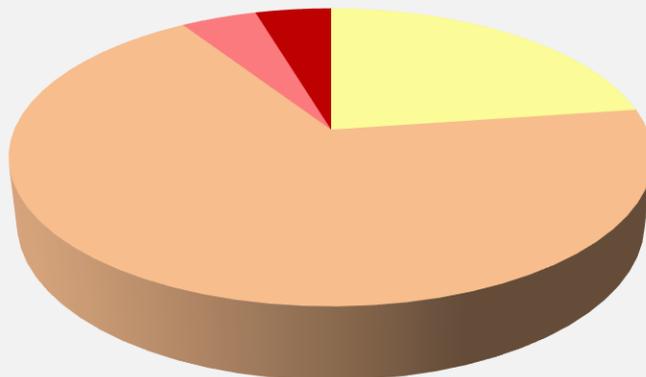
■ SBRAITA ■ URLA ■ MALEDICE ■ MINACCIA

FISICA vs OGGETTI



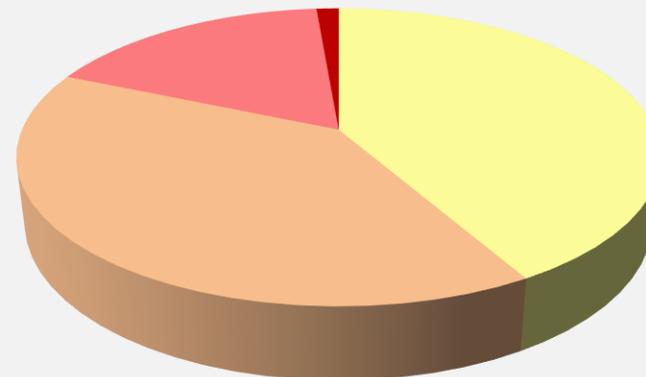
■ SBATTE ■ GETTA ■ ROMPE ■ INCENDIA

FISICA vs SE STESSO



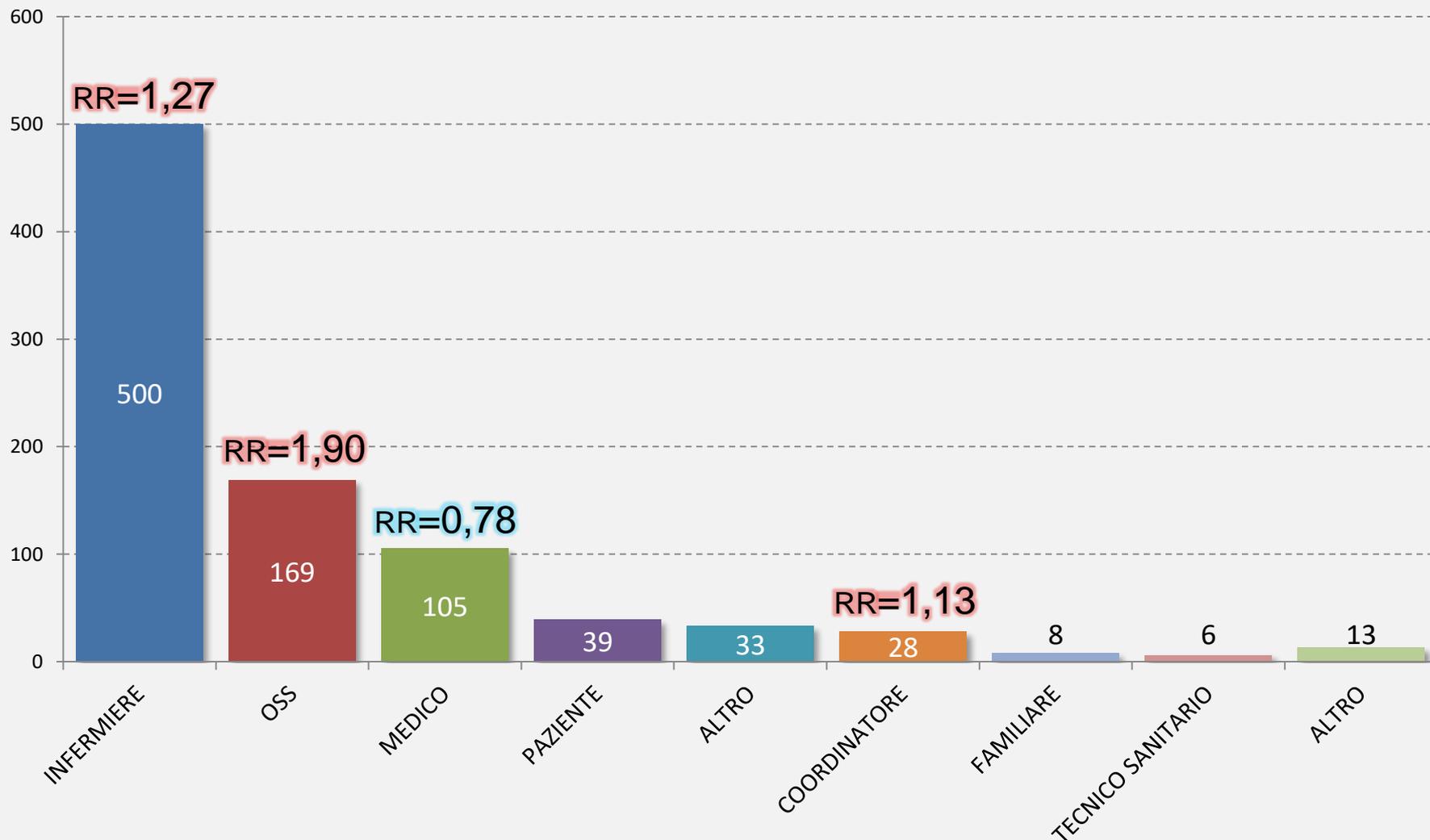
■ GRAFFI ■ SBATTE ■ TAGLI ■ MUTILAZIONI

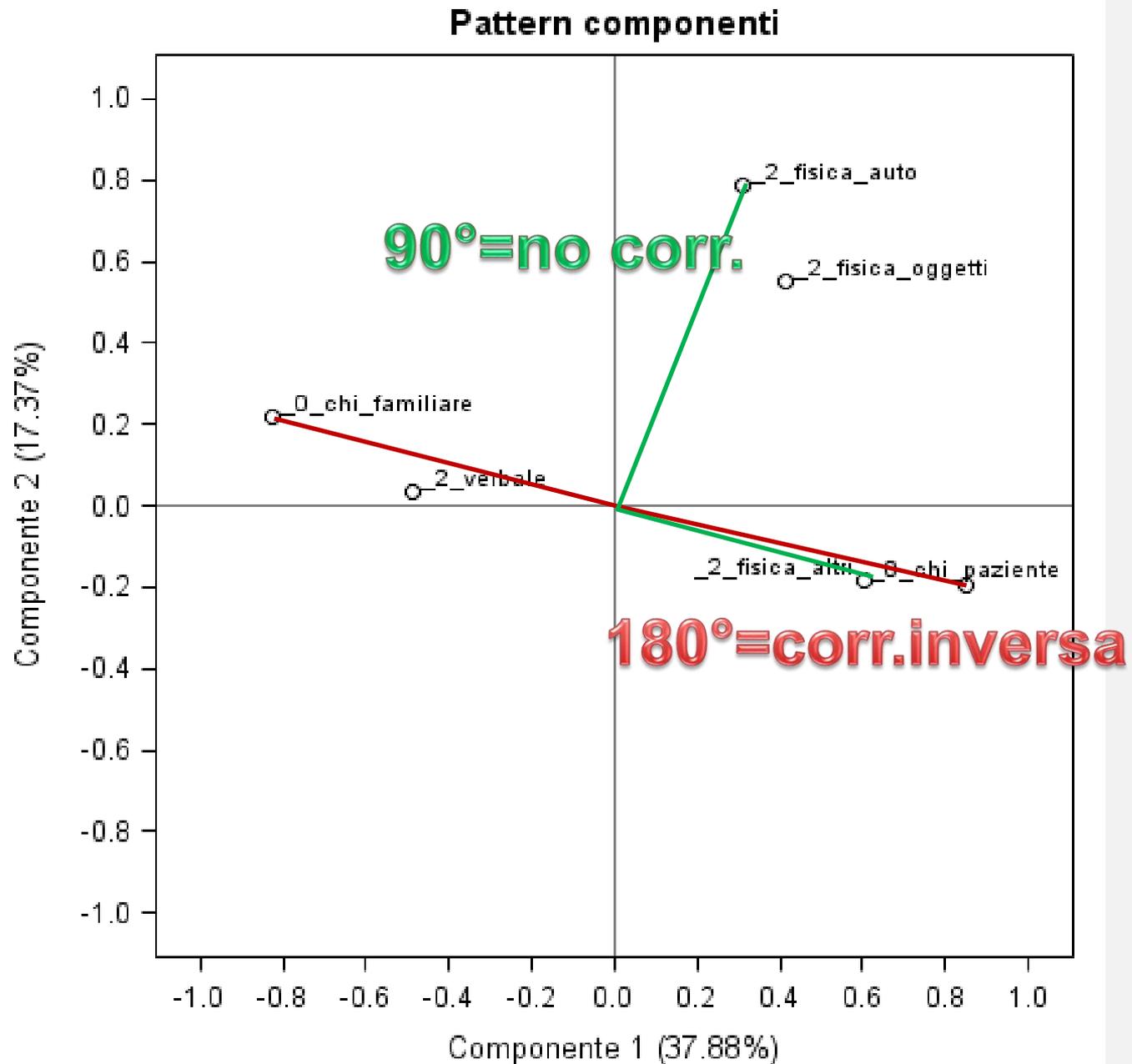
FISICA vs ALTRI

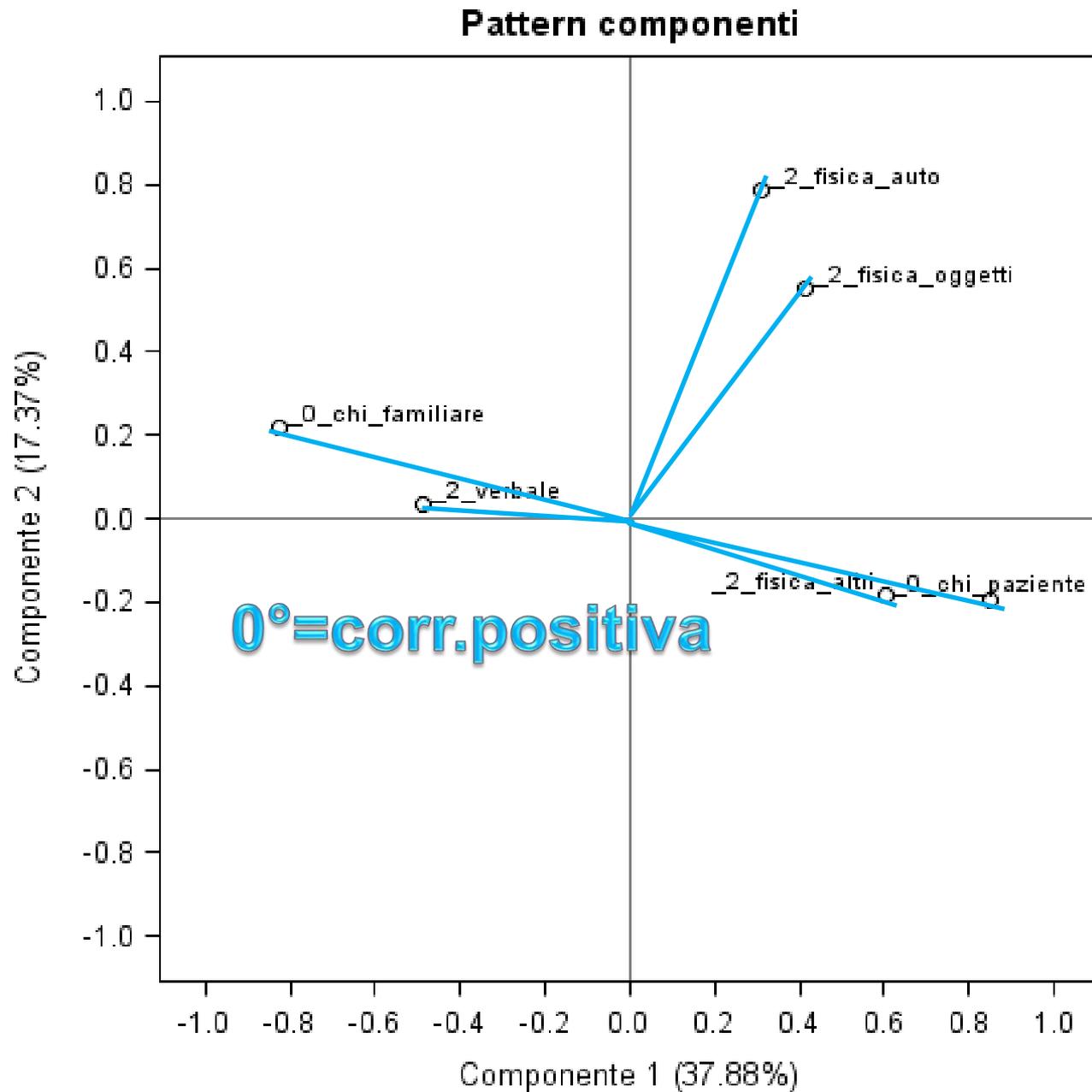


■ GESTI ■ PERCOSSE ■ AGGRESSIONE LIEVE ■ AGGRESSIONE GRAVE

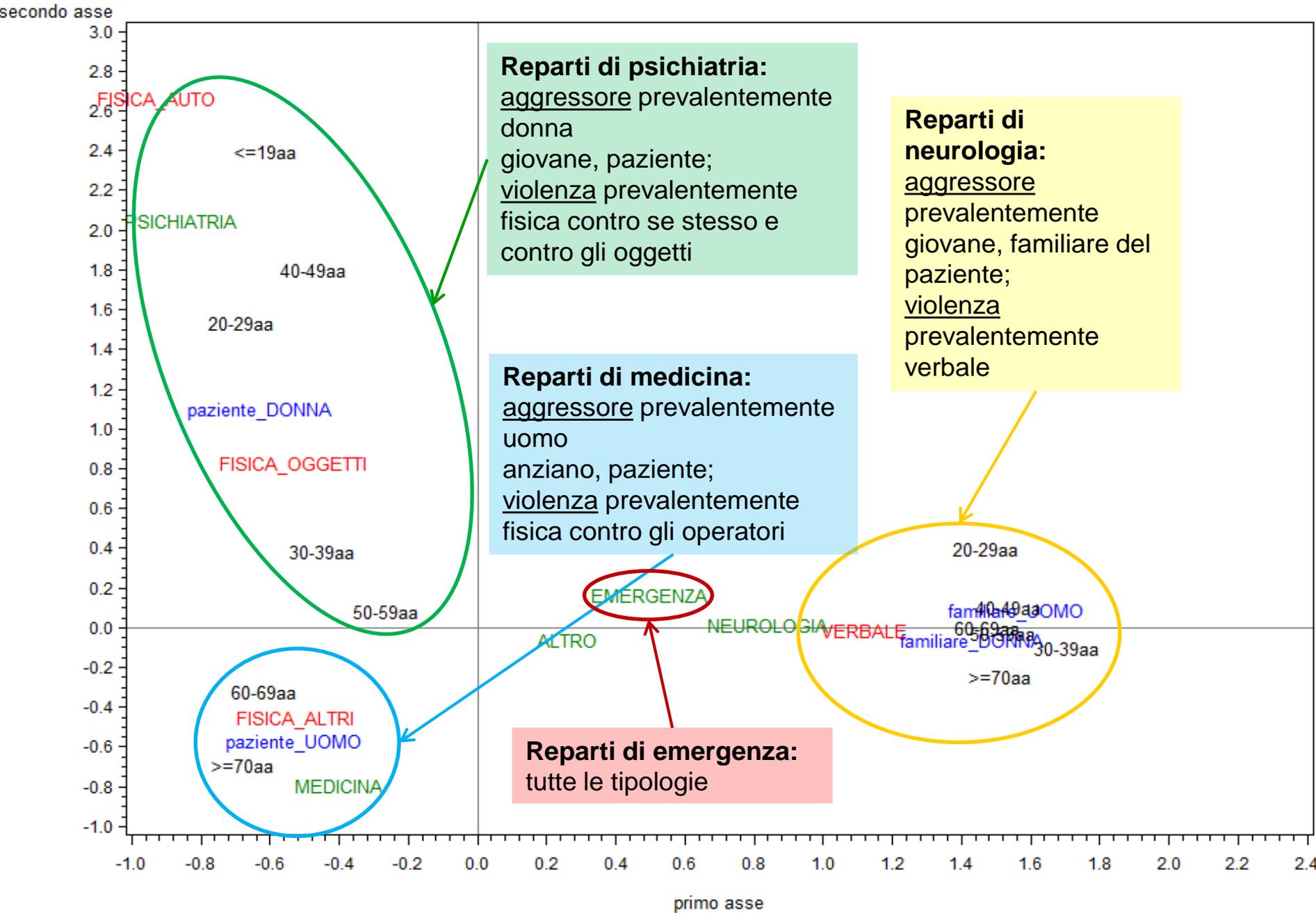
Distribuzione vittime per qualifica





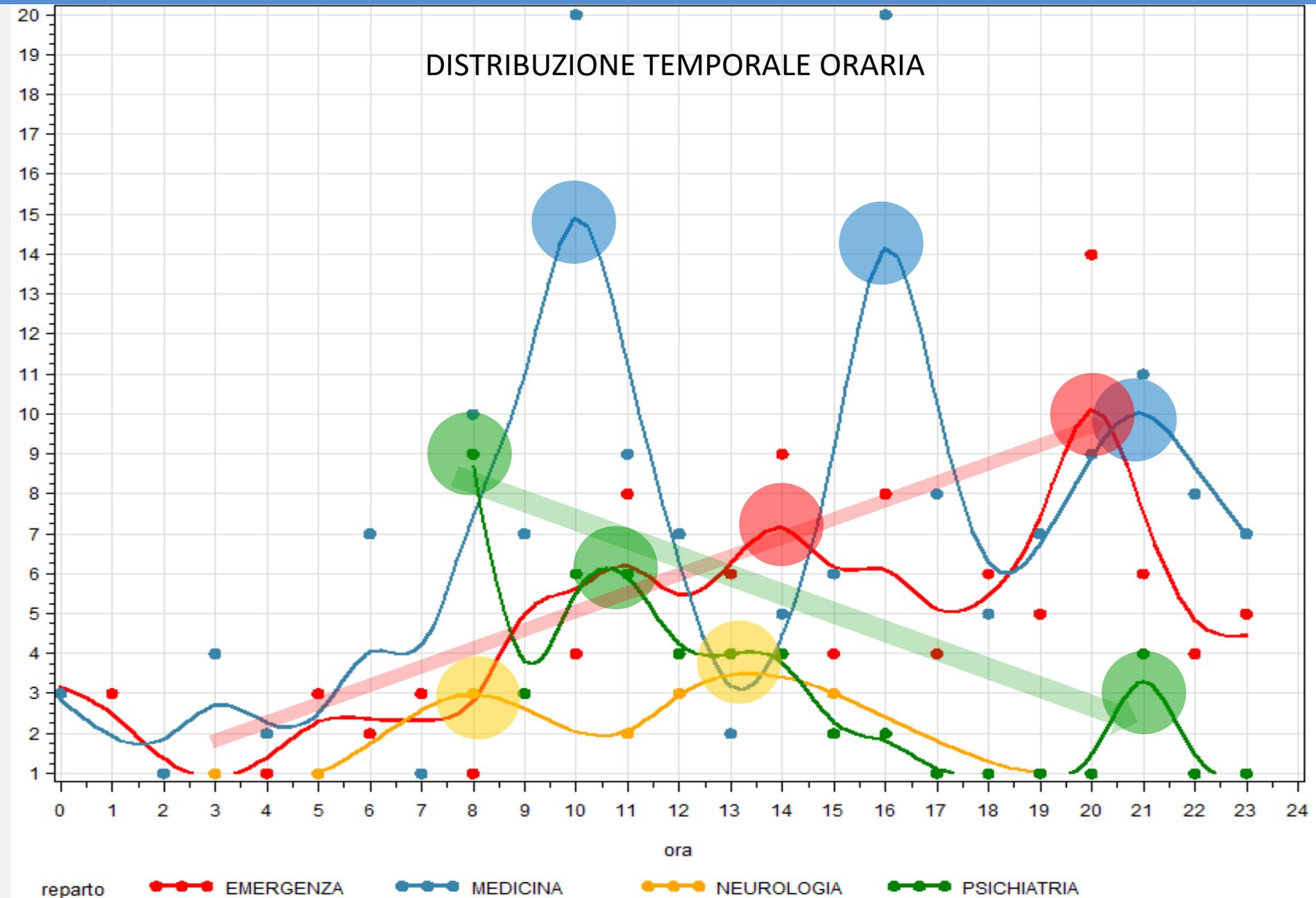


Analisi dei dati raccolti

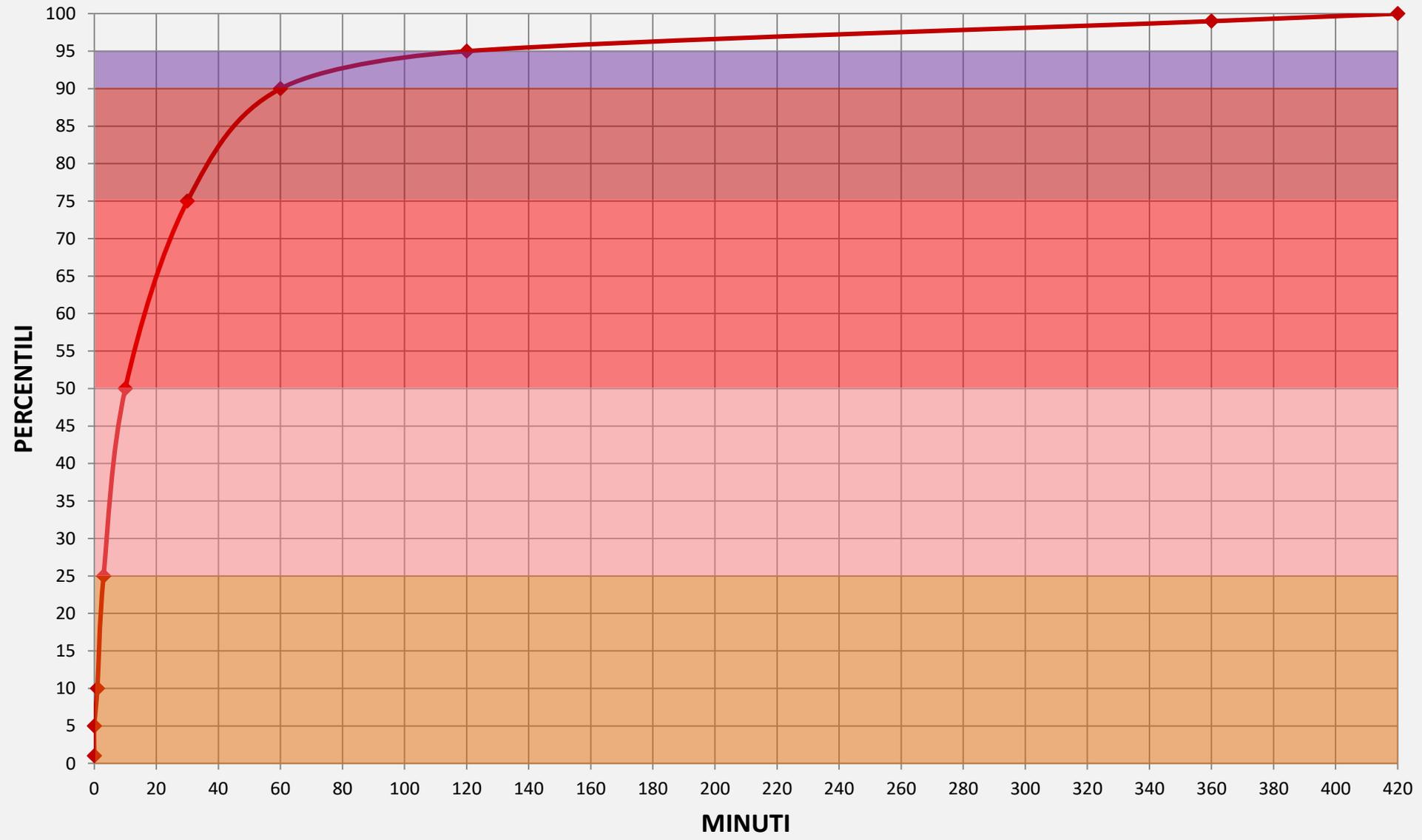


Analisi dei dati raccolti

DISTRIBUZIONE TEMPORALE ORARIA

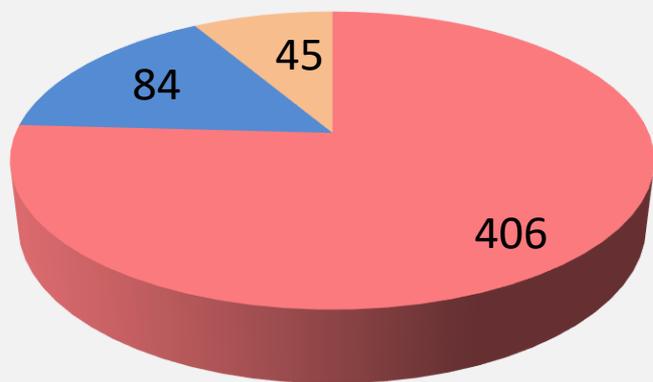


DISTRIBUZIONE DURATA AGGRESSIONI



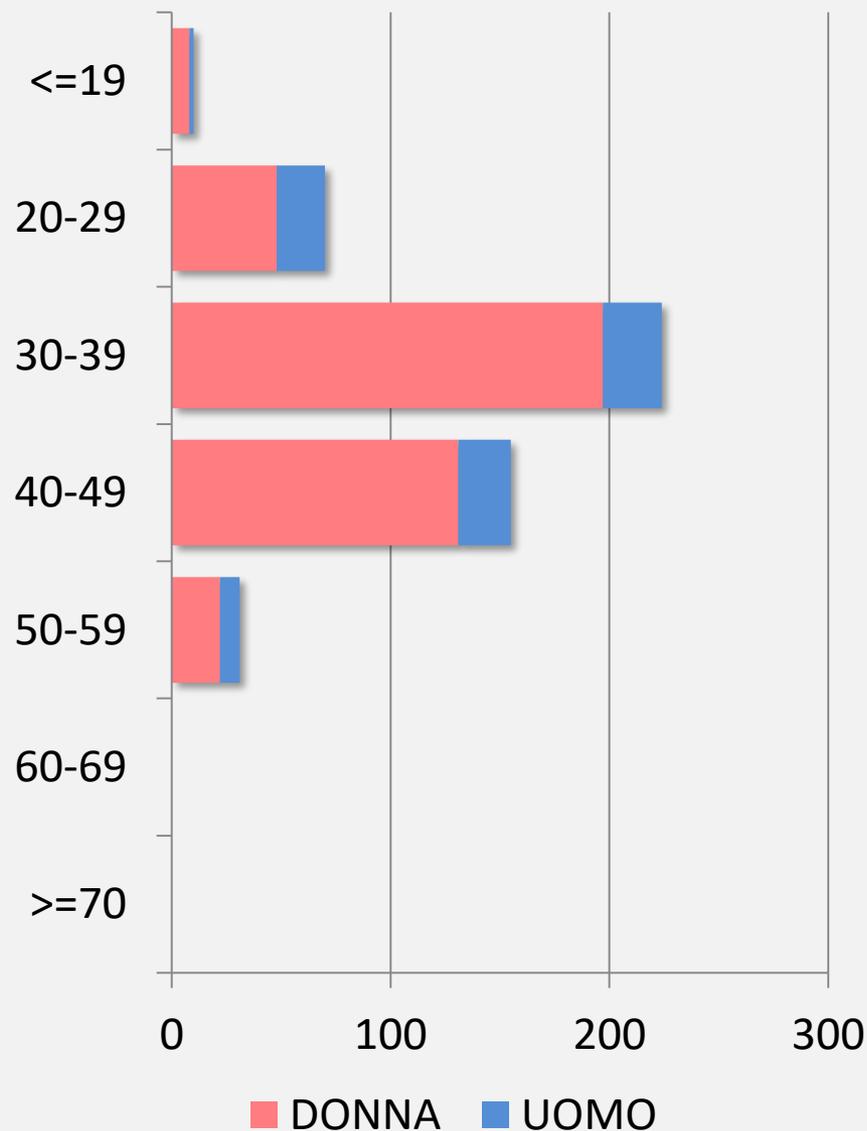
COMPILATORI

DISTRIBUZIONE PER SESSO



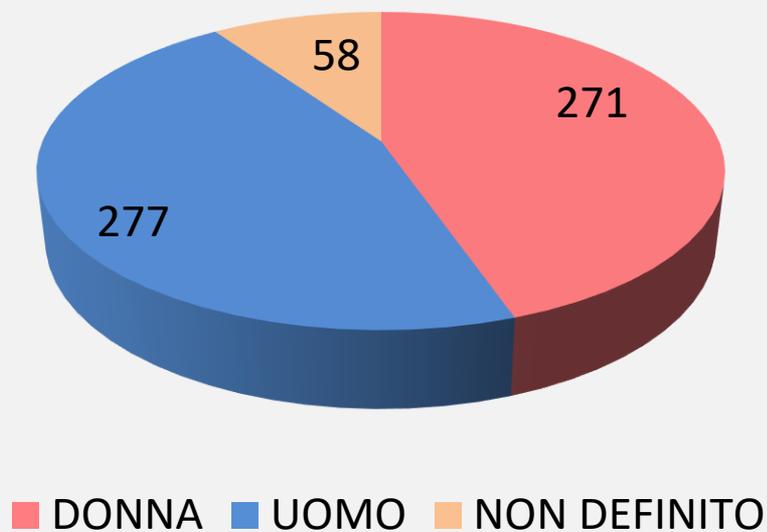
■ DONNA ■ UOMO ■ NON DEFINITO

$$RR_{Donna} = 1,29$$

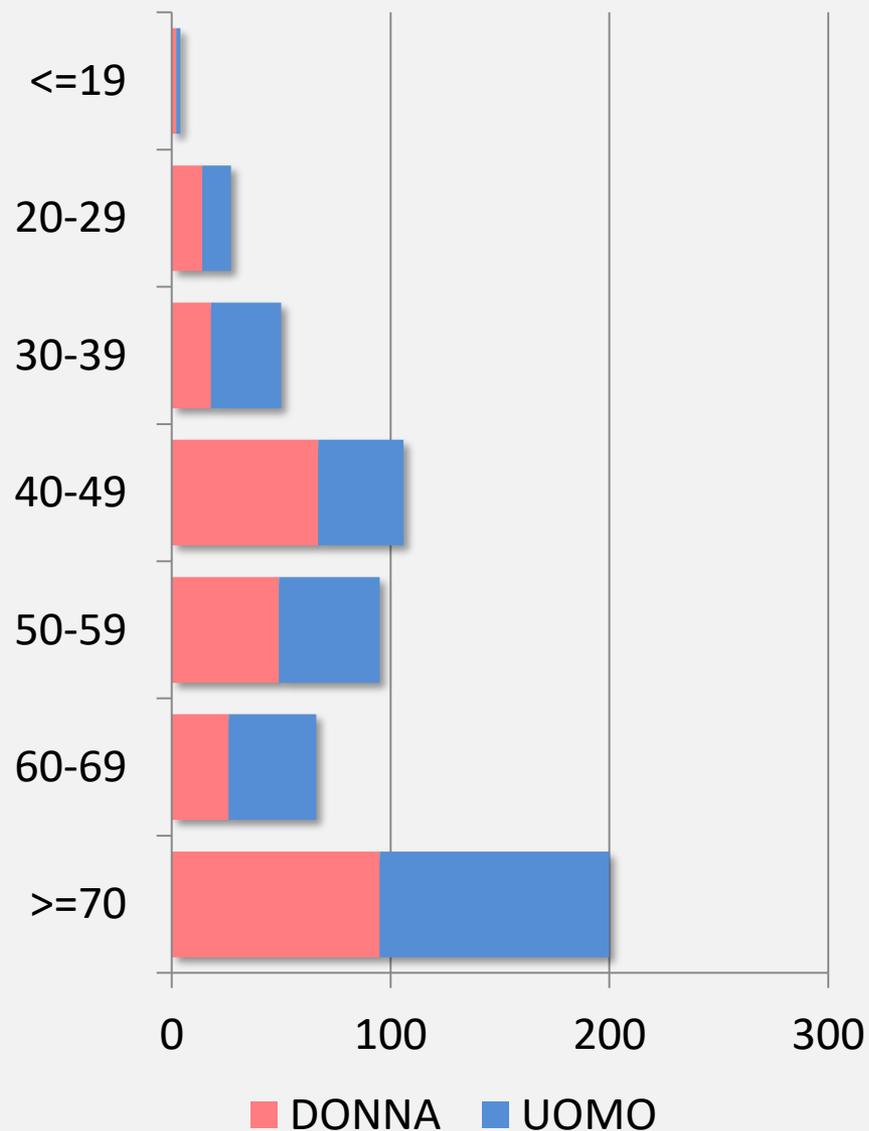


AGGRESSORI

DISTRIBUZIONE PER SESSO

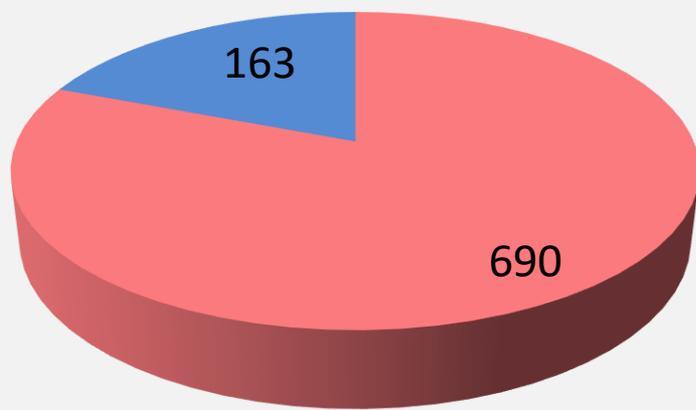


Ratio Donna/Uomo = 0,98



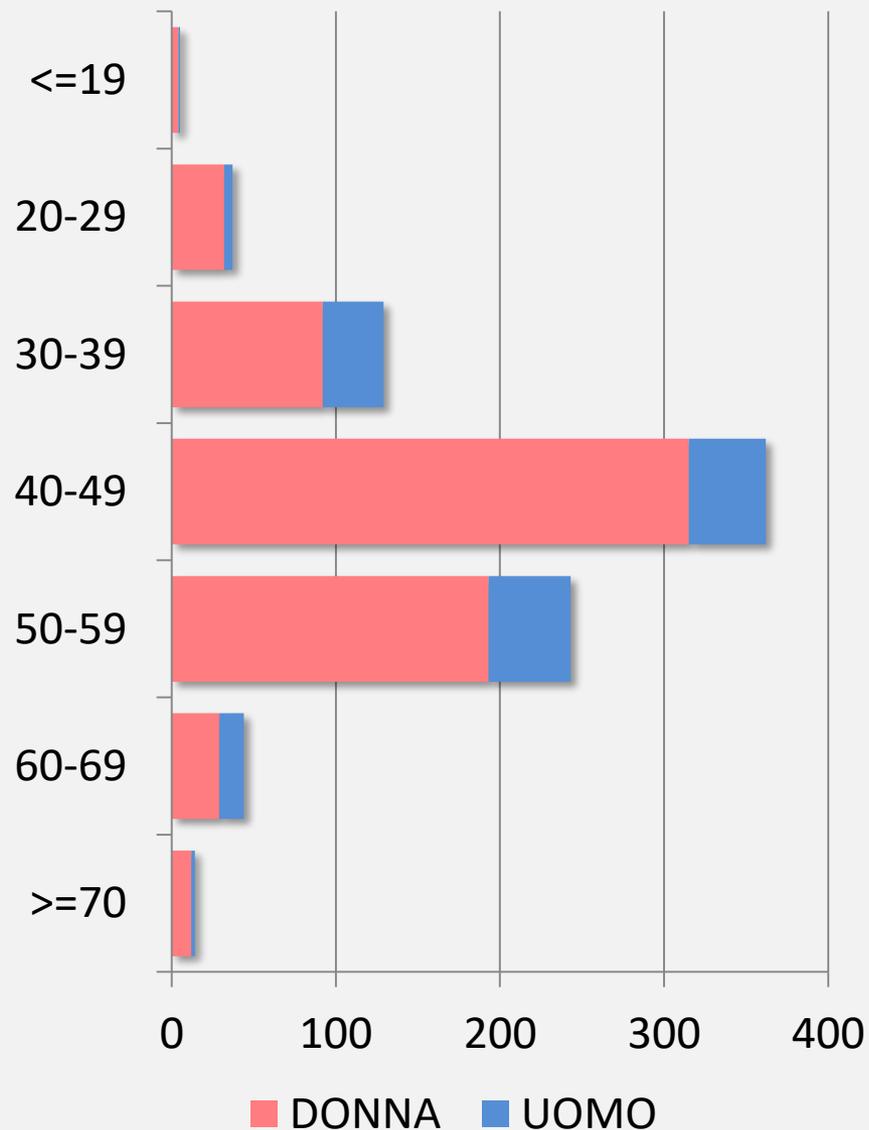
VITTIME

DISTRIBUZIONE PER SESSO



■ DONNA ■ UOMO

$$RR_{\text{Donna}} = 1,26$$



■ DONNA ■ UOMO

La violenza tra operatori

GESTIONE QUESTIONARI X INSERIMENTO DATI X

Pagina 1 Pagina 2 NUOVO RECORD ESCI

REGISTRAZIONE

progressivo busta

progressivo scheda

COMPILATORE DEL QUESTIONARIO

sesto
 maschio femmina

UO di appartenenza

DOMANDA INTRODUTTIVA

nel corso della vita di lavoro le è capitato di subire aggressione fisica / comportamento minaccioso o abuso verbale mentre stava lavorando?

mai
 una volta
 tra 2 e 5 volte
 più di 6 volte
 continuamente

DESCRIZIONE EVENTO (pag.1)

che tipo di evento da lei subito segnala?

domanda 1)
 aggressione fisica
 comportamento minaccioso/abuso verbale

quando si è verificato l'evento o il periodo che segnala?

domanda 2)
mese dal al

quanti anni aveva al momento dell'episodio?

domanda 3)
 sotto i 20
 21-30
 31-40
 41-50
 51-60
 61-70

dove si è verificato l'evento?

CDC

domanda 4)
 nella mia abituale sede di lavoro
 in un contesto diverso

domanda 4)
 degenza
 DH

GESTIONE QUESTIONARI X INSERIMENTO DATI X

dove si è verificato l'evento?

CDC

nella mia abituale sede di lavoro
 in un contesto diverso

domanda 4)
 degenza
 DH
 blocco operatorio
 ambulatori/servizi radiologia
 laboratori
 ufficio/studio
 spazi comuni
 altro

cosa stava eseguendo?

domanda 5)
 prestazione abituale
 prestazione non abituale
 consulenza
 lavoro di ufficio/studio/riunione
 pausa

in che momento della giornata?

domanda 6)
 mattina
 pomeriggio
 notte

ha avuto la percezione di poter essere aggredito verbalmente/fisicamente?

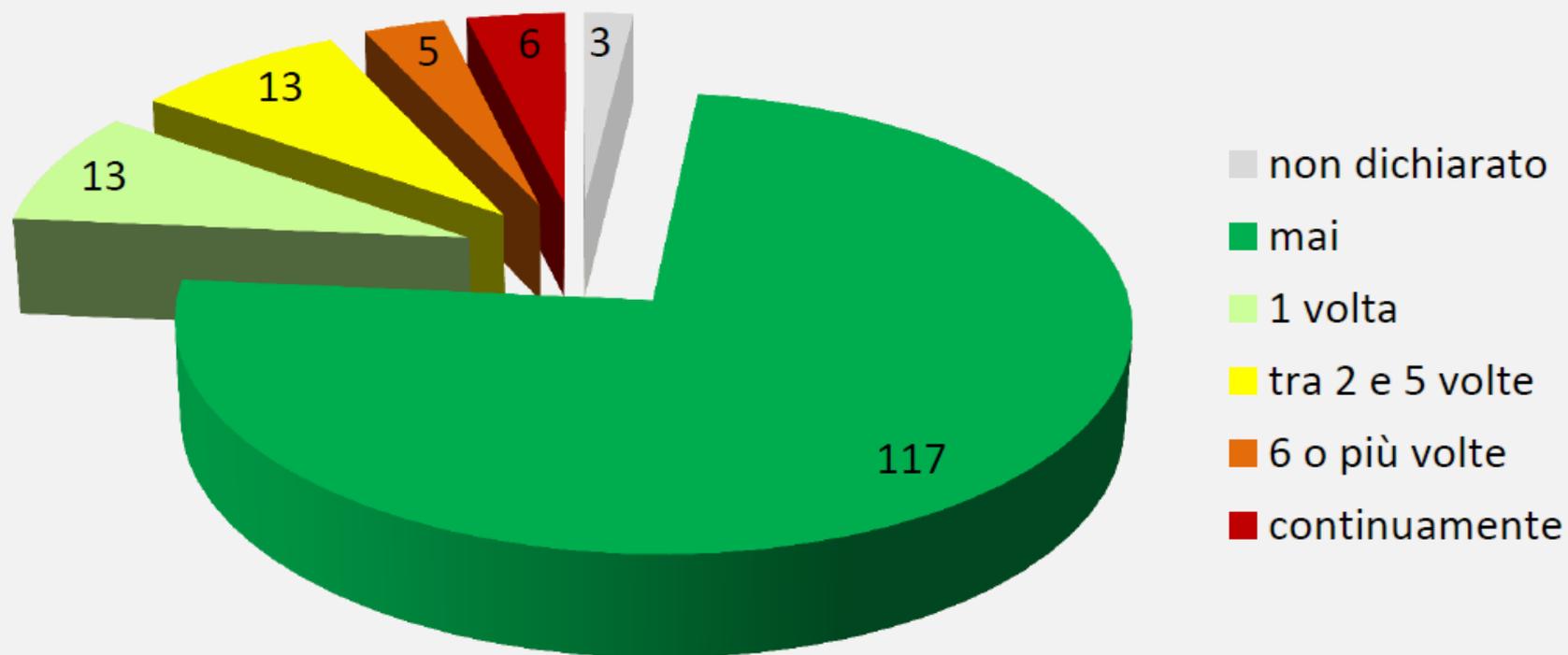
domanda 7)
 no
 si

proseguire l'inserimento nella seconda pagina della maschera selezionabile all'inizio della schermata

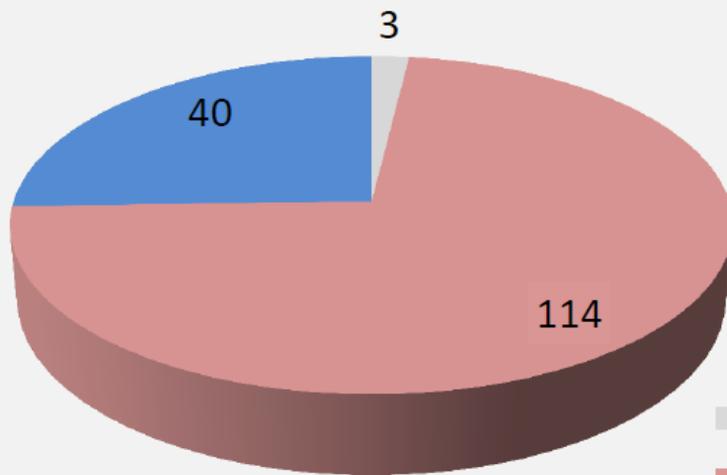
La violenza tra operatori

GESTIONE QUESTIONARI		INSERIMENTO DATI	
Pagina 1	Pagina 2	NUOVO RECORD	ESCI
DESCRIZIONE EVENTO (pag.2)			
c'erano testimoni?	domanda 8) <input type="radio"/> no <input checked="" type="radio"/> si	ha ricevuto aiuto/assistenza?	domanda 15) <input checked="" type="radio"/> no <input type="radio"/> si
da chi ha subito aggressione fisica / comportamento minaccioso o abuso verbale?	domanda 9) <input checked="" type="radio"/> superiore <input type="radio"/> collega <input type="radio"/> sottoposto <input type="radio"/> altro dipendente	da chi?	domanda 15 bis) <input checked="" type="radio"/> colleghi <input type="radio"/> sorveglianza interna <input type="radio"/> altri presenti
l'aggressione fisica/ il comportamento minaccioso è stata messa in atto da	domanda 10) <input type="radio"/> un singolo <input type="radio"/> più persone	ha comunicato l'evento a qualcuno?	domanda 16) <input type="radio"/> no <input checked="" type="radio"/> si
di che sesso era / erano?	domanda 11) <input checked="" type="radio"/> uomo <input type="radio"/> donna <input type="radio"/> ambedue	a chi?	domanda 16 bis) <input checked="" type="radio"/> ai suoi familiari <input type="radio"/> a colleghi <input type="radio"/> alla Direzione Medica/Infermieristica <input type="radio"/> alle Forze dell'Ordine <input type="radio"/> al Servizio Prevenzione e Protezione <input type="radio"/> alla Medicina del Lavoro <input type="radio"/> all'UO Psicologia / sportello di ascolto <input type="radio"/> alla Consigliera di fiducia <input type="radio"/> ad altri
ricorda la probabile età di chi principalmente ha messo in atto l'aggressione fisica / il comportamento minaccioso?	domanda 12) <input type="radio"/> no <input type="radio"/> sotto i 20 <input type="radio"/> 21-30 <input type="radio"/> 31-40 <input type="radio"/> 41-50 <input checked="" type="radio"/> 51-60 <input type="radio"/> 61-70	ha riportato dei danni fisici/morali?	domanda 17) <input type="radio"/> no <input checked="" type="radio"/> si
come è stata la sua immediata reazione?	domanda 13) <input type="radio"/> nessuna <input checked="" type="radio"/> paura, ansia <input type="radio"/> reazione di "contenimento" dell'evento <input type="radio"/> reazione di pari aggressività <input type="radio"/> reazione di aggressività maggiore	di che tipo?	domanda 17 bis) <input type="radio"/> morale/psicologico (es.: angoscia, umiliazione,..) <input checked="" type="radio"/> danni fisici EMICRANIA
ha cercato subito aiuto?	domanda 14) <input type="radio"/> no <input type="radio"/> si	il danno subito è sfociato in infortunio/malattia?	domanda 18) <input checked="" type="radio"/> no <input type="radio"/> si
		l'evento ha condizionato la sua attività lavorativa?	domanda 19) <input type="radio"/> no <input checked="" type="radio"/> si
		per quanto tempo?	domanda 19 bis) <input type="radio"/> a breve termine <input checked="" type="radio"/> a lungo
		teme spesso di poter subire violenza sul luogo di lavoro?	domanda 20) <input type="radio"/> no <input checked="" type="radio"/> si
		si sente tutelato dalla organizzazione ospedaliera?	domanda 21) <input checked="" type="radio"/> per nulla <input type="radio"/> poco <input type="radio"/> totalmente

aggressioni nel corso della vita lavorativa



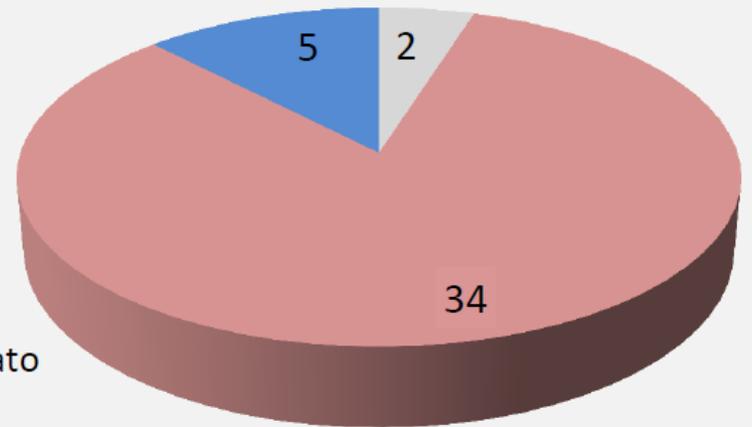
La distribuzione anagrafica delle vittime



compilatori

sessu

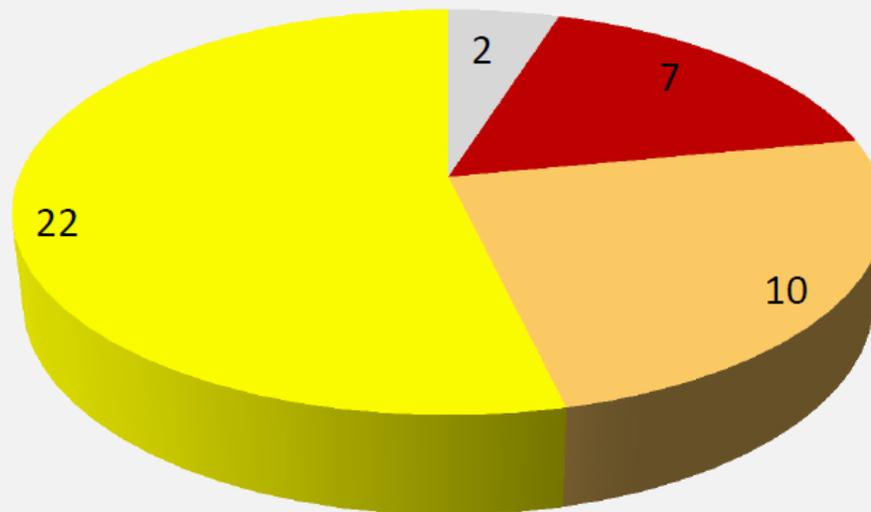
- non dichiarato
- DONNA
- UOMO



vittime

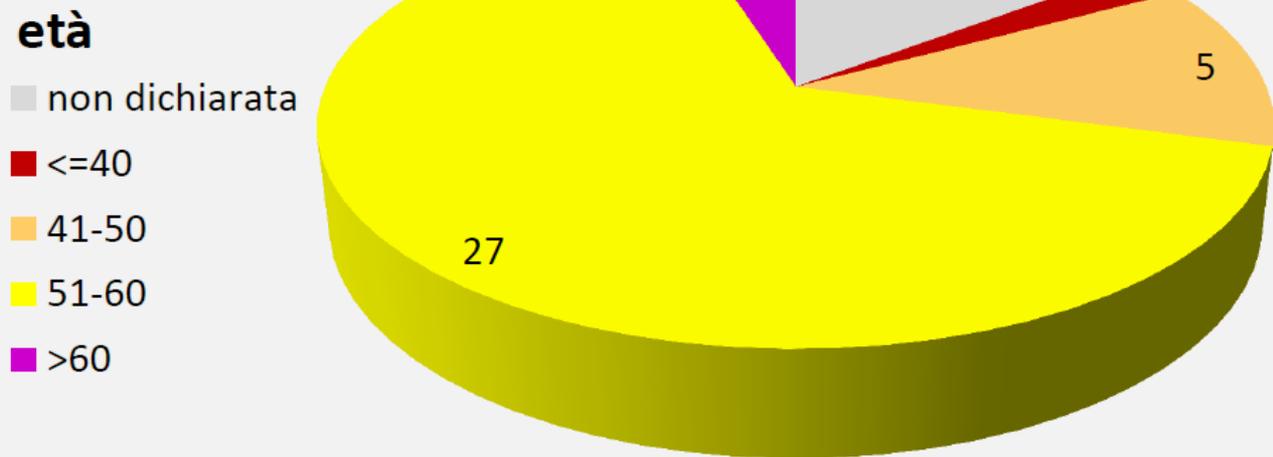
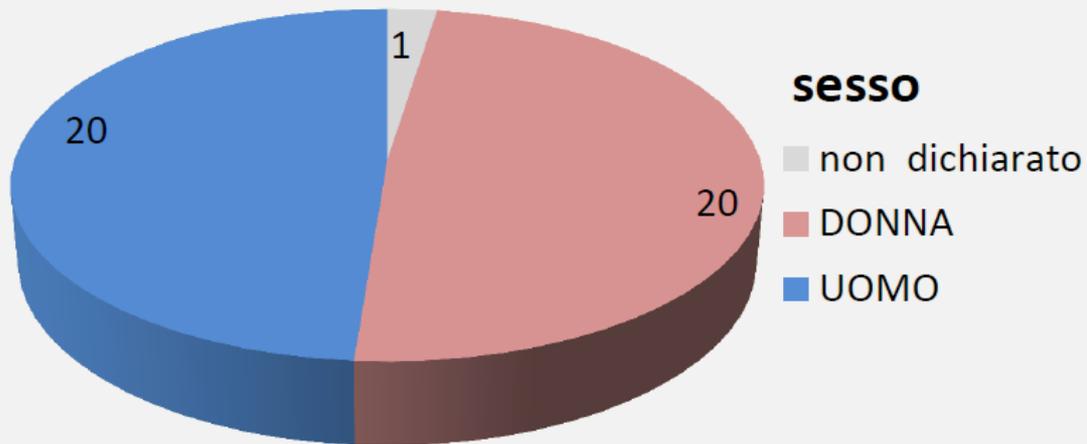
età

- non dichiarata
- <=40
- 41-50
- 51-60

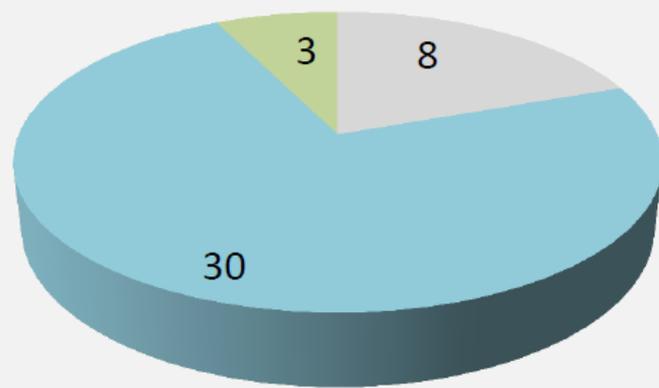


vittime

La distribuzione anagrafica degli aggressori

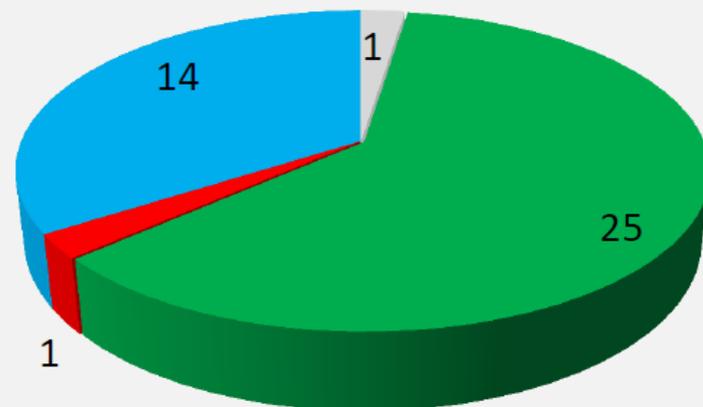


Circostanze dell'evento



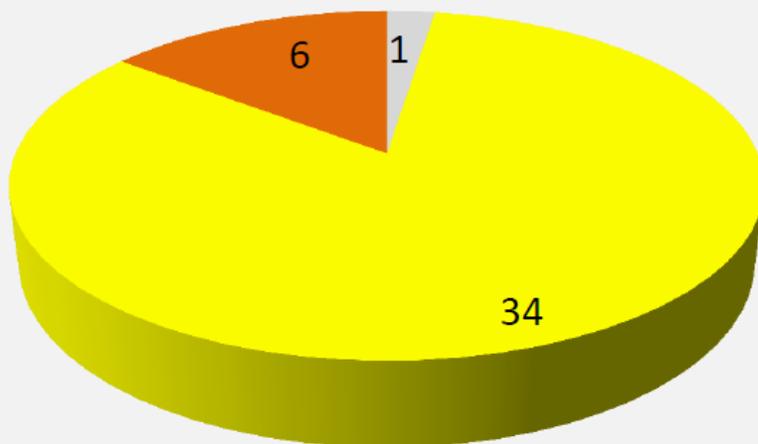
dove

■ non dichiarato
■ proprio reparto



cosa faceva

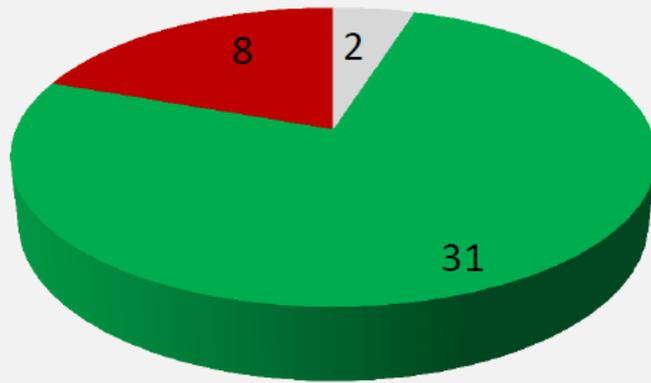
■ non dichiarato
■ pausa
■ compiti usuali
■ riunione



quando

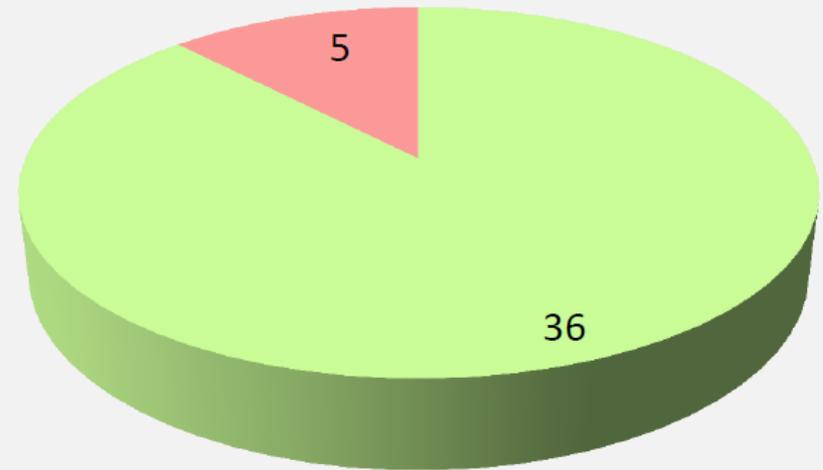
■ non dichiarato
■ mattina
■ pomeriggio

Circostanze dell'evento



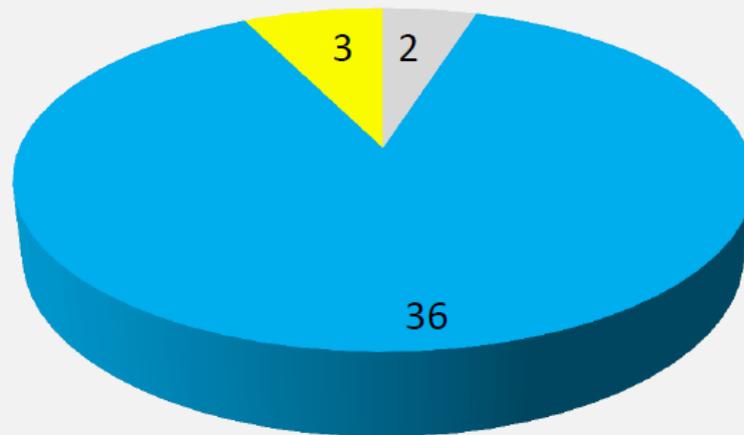
testimoni

■ non dichiarato ■ SI ■ NO



percezione di poter essere aggrediti

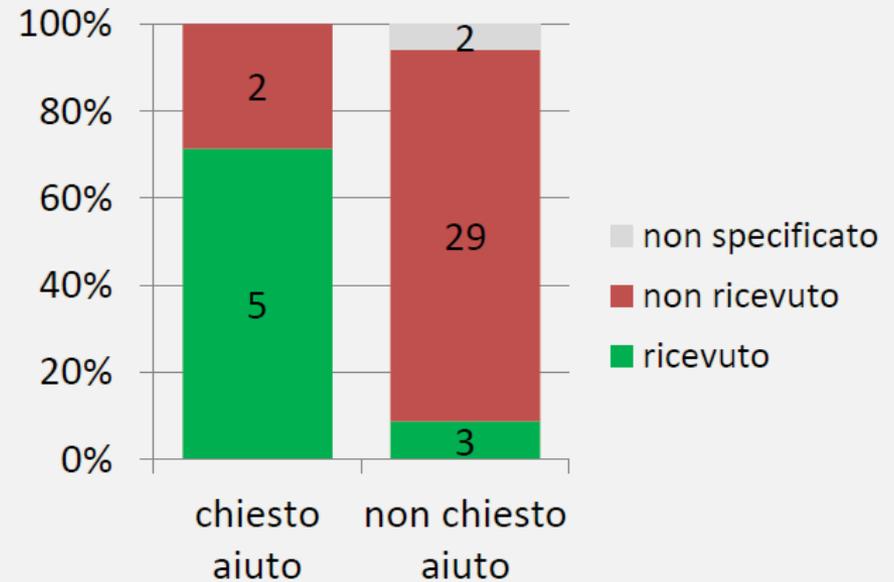
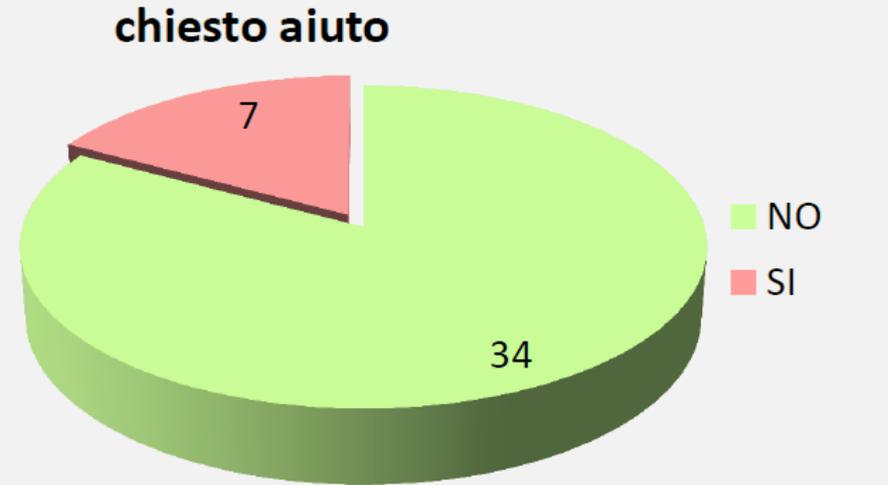
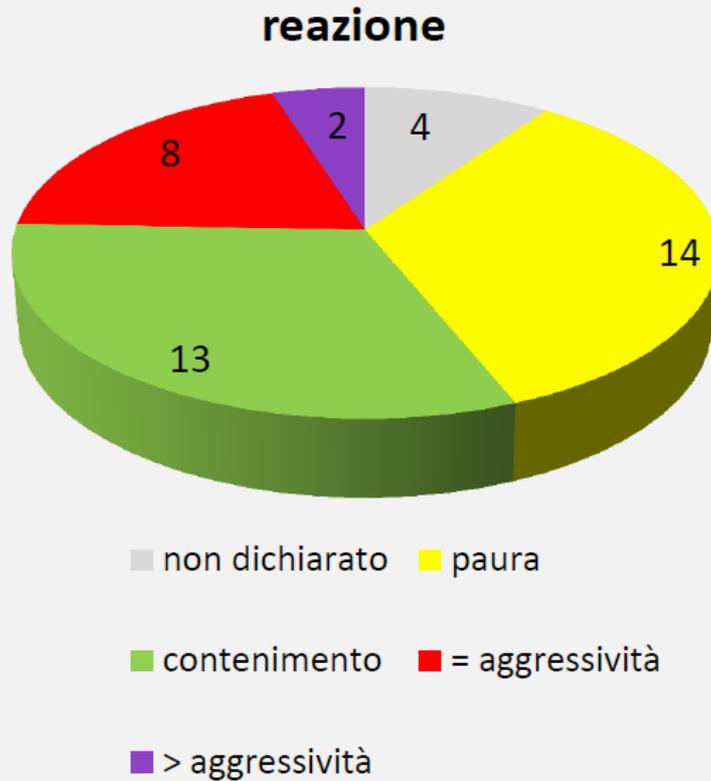
■ SI ■ NO



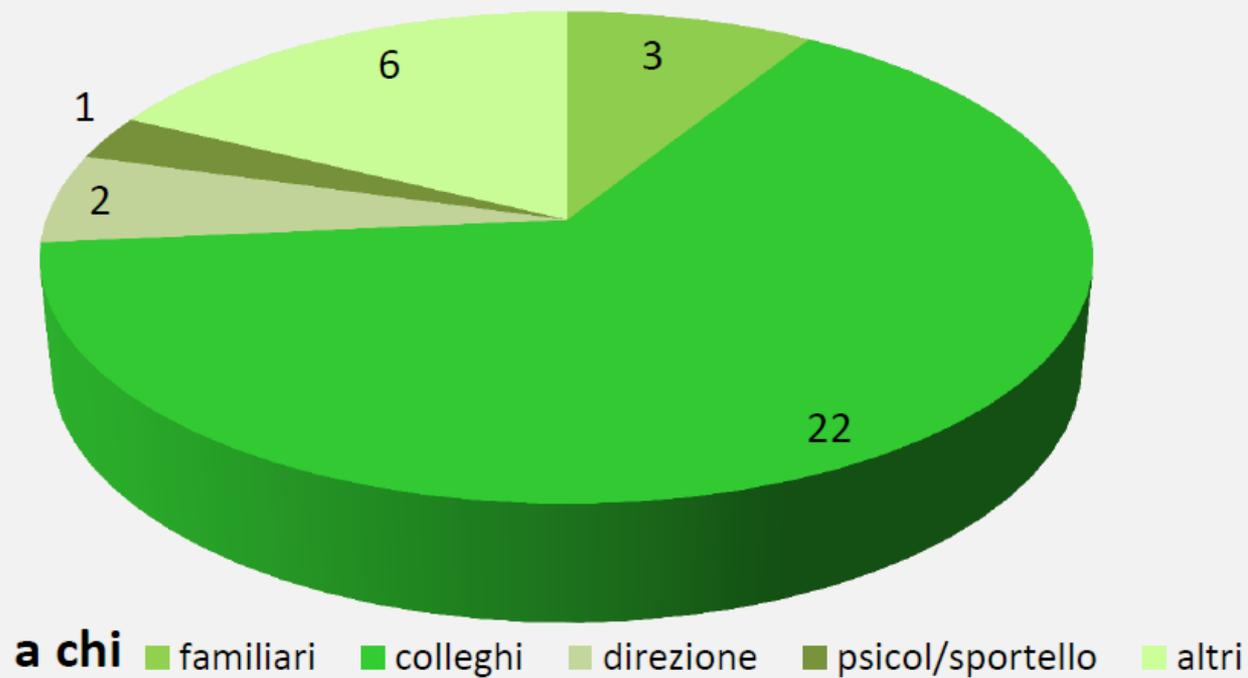
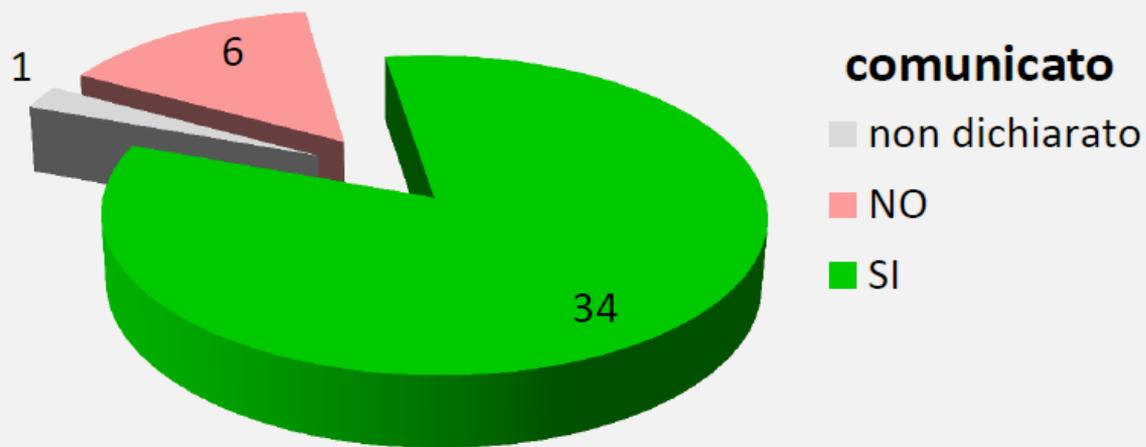
quanti aggressori

■ non dichiarato ■ 1 solo ■ più di 1

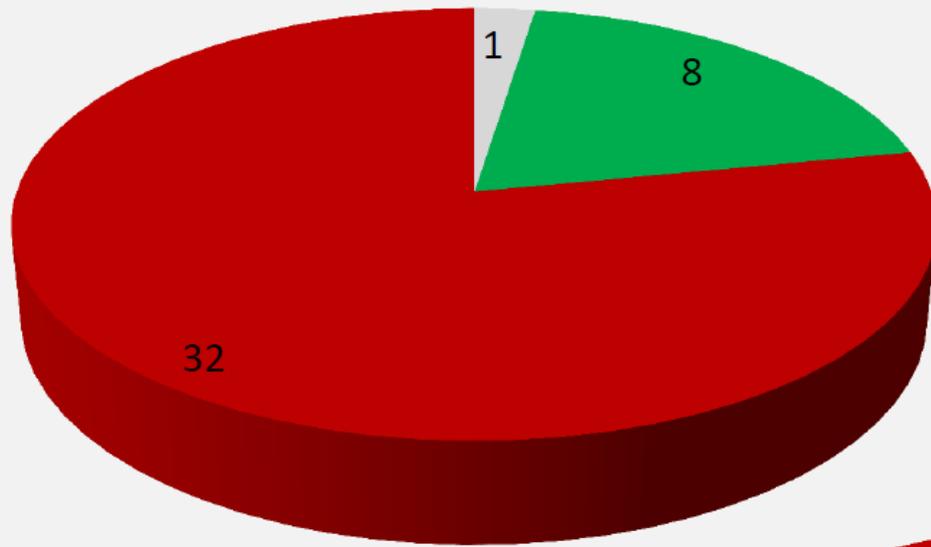
Reazioni delle vittime



Reazioni delle vittime



Conseguenze

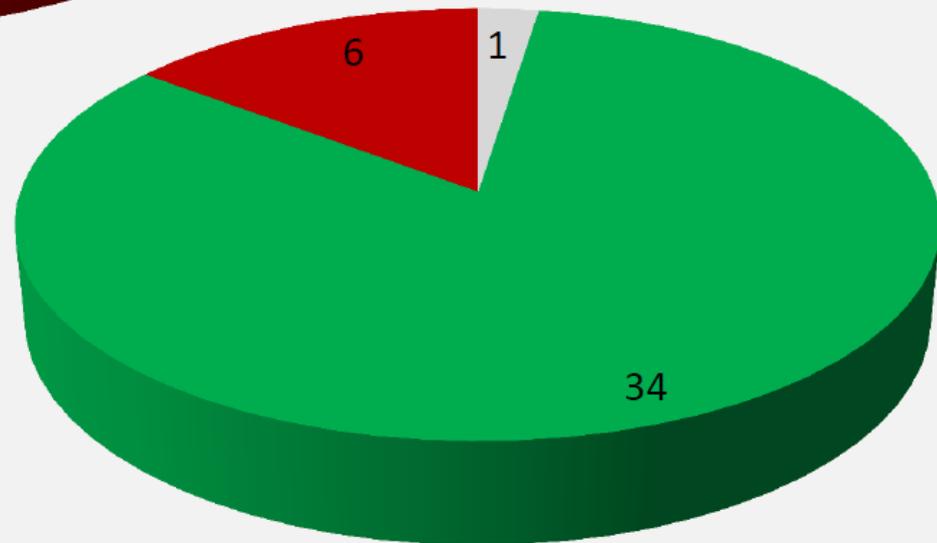


danni

■ non dichiarato

■ NO

■ SI



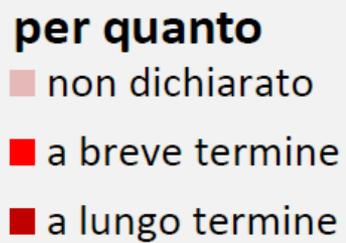
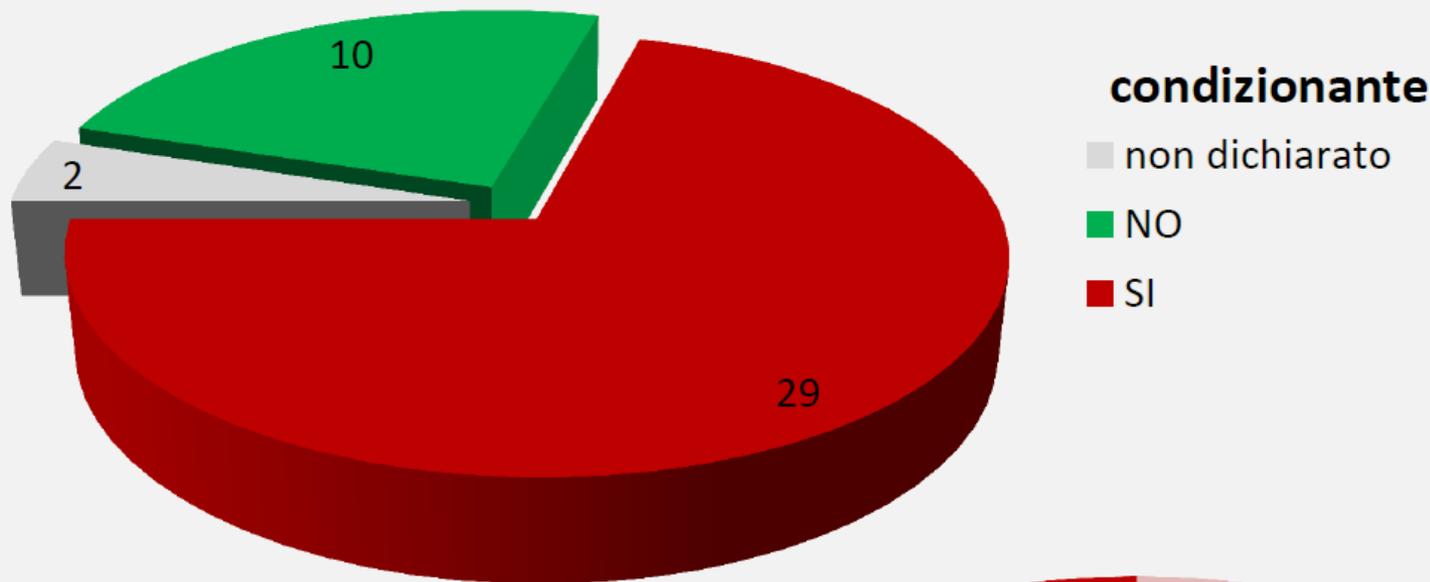
Infortunio o malattia

■ non dichiarato

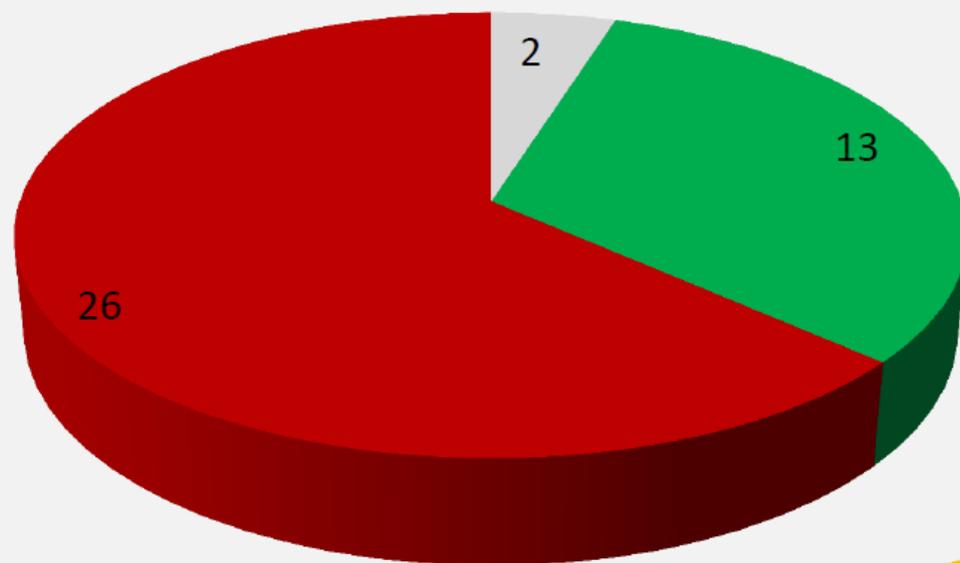
■ NO

■ SI

Conseguenze



Conseguenze

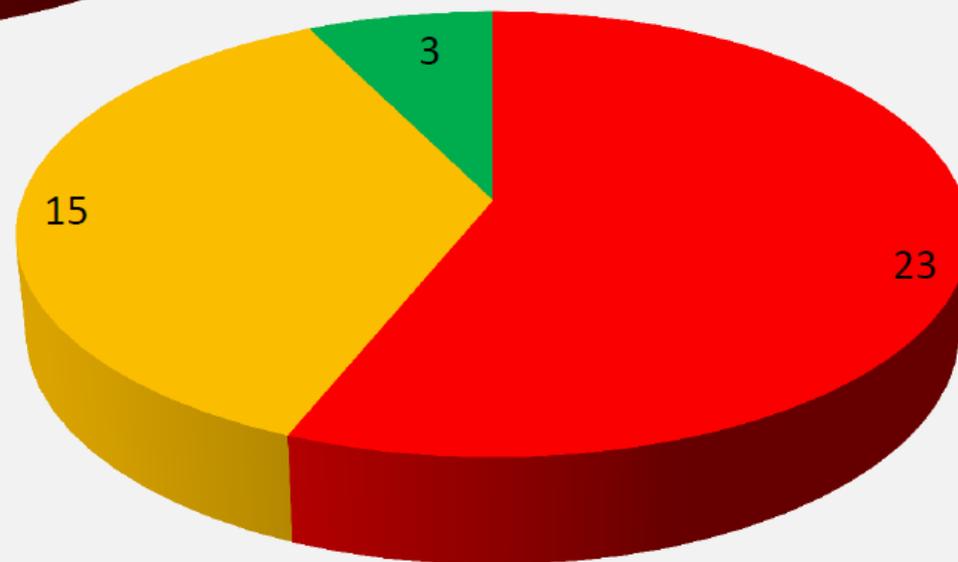


teme violenza

■ non dichiarato

■ NO

■ SI



si sente tutelato ■ per nulla ■ poco ■ totalmente

- la violenza degli utenti nei confronti degli operatori sanitari è un problema significativo, ampiamente sottostimato dalle casistiche infortunistiche, che necessita di interventi mirati
- gli interventi debbono partire da una approfondita conoscenza del fenomeno «in loco» (**valutazione del rischio**)
- uno degli strumenti a disposizione per intervenire è senz'altro l'informazione e la formazione degli operatori ai fini di implementarne le capacità di individuazione/prevenzione delle situazioni a rischio nonché le modalità per la loro gestione (**empowerment degli operatori**)
- altrettanto importante è l'informazione degli utenti e la comunicazione in ogni fase del percorso di diagnosi e cura (**empowerment degli utenti**) nonché l'adozione di tutti quei provvedimenti organizzativi idonei ad eliminare i «trigger point»

- la violenza tra operatori è un fenomeno quasi certamente sottovalutato che va indagato con strumenti che diano la **certezza dell'anonimato**
- l'empowerment degli operatori, già citato come importante strumento nell'ambito delle aggressioni da parte degli utenti appare in questi casi particolarmente rilevante soprattutto negli aspetti relativi alle **modalità per la gestione dei comportamenti violenti**
- è necessario strutturare, far conoscere e rendere accessibili con fiducia da parte della vittima **percorsi per la segnalazione degli eventi subiti e la richiesta di supporto** assicurando in questo caso la massima riservatezza possibile non potendo naturalmente configurarsi l'anonimato
- le **ricadute a breve ma soprattutto a lungo termine** sulla compliance lavorativa sono evidentemente significative; particolarmente preoccupante è la **sensazione di mancata tutela** che va meglio indagata ma può risentire favorevolmente degli interventi suggeriti nei due punti precedenti



Analisi degli episodi di violenza in un grande ospedale italiano

DIMITRI SOSSAI¹, FRANCESCO STEFANO MOLINA¹, MARIO AMORE⁴, GIOVANNA FERRANDES³, ELENA SARCLETTI¹, GABRIELLA BIFFA³, SIMONE ACCORSI¹, MARTINO BELVEDERI MURRI⁴, MARZIA JOLE TOMELLINI⁵, FRANCESCO COPELLO²

¹U.O. Servizio Prevenzione e Protezione, Ospedale Policlinico San Martino (HSM), Genova

²U.O. Medicina del Lavoro, Ospedale Policlinico San Martino (HSM), Genova

³U.O. Psicologia Clinica e Psicoterapia, Ospedale Policlinico San Martino (HSM), Genova

⁴U.O. Clinica Psichiatrica, Ospedale Policlinico San Martino (HSM), Genova

⁵U.O. Gestione del Rischio Clinico, Qualità, Accreditamento e URP, Ospedale Policlinico San Martino (HSM), Genova

KEY WORDS: Violence; healthcare workers; hospital; Overt Aggression Scale

PAROLE CHIAVE: Violenza; operatori sanitari, ospedali, scala valutazione OAS

SUMMARY

«Analysis of incidents of violence in a large Italian hospital». **Introduction:** An increase in the rate of non-fatal violence events, from 20.65/10,000 in 2012 to 22.81/10,000 in 2014, was observed at the IRCCS Ospedale Policlinico San Martino in Genoa. **Objectives:** To analyze the incidence and outcome of the phenomenon of violence, by identifying the type of aggressive event and the ward in which it occurred, assuming that the occurrence is evenly distributed and not only limited to the psychiatric or to the emergency department. The age and sex of both attackers and victims of aggression were also analyzed. **Methods:** Retrospective analysis: study of injury trends related to episodes of violence between 2012 and 2015, incidence compared to other injuries and evaluation of the direct costs. Observational staff surveys with a questionnaire based on the Overt Aggression Scale and statistical data analysis. **Results:** Following the aggressions, 36 injuries were identified over the study period (2012-2015), resulting in 431 days of absence from work. The direct estimated costs were € 64,170. The observational surveys of each ward showed a high concentration of events. Reports were received from 34 out of the 76 evaluated wards. Seventy-five percent of the reports concerned only four operative units: emergency room, intermediate care, psychiatry and geriatrics. Sixty-one percent of the questionnaires were filled out by nurses, 23% by support staff and the remaining 16% was provided by physicians and coordinators. **Conclusions:** Violence against healthcare workers is a well-known problem; action is required on the scheduling of activities, improvement of communication paths with users and the training of operators.

RIASSUNTO

Introduzione: Gli episodi di aggressività nel contesto sanitario sono molto frequenti ma sottostimati, e non riguardano soltanto i reparti di psichiatria o di emergenza. Permane tuttavia incertezza sulla dimensione e sulla natura di tale fenomeno. **Obiettivo:** Analizzare gli episodi di violenza in ospedale, includendo sia gli infortuni conclamati che gli episodi di aggressività e le aggressioni fisiche e verbali. Esaminare nel dettaglio modalità, luogo e caratteristiche dell'agredito e dell'aggressore. **Metodi:** È stata condotta un'analisi retrospettiva degli infortuni avvenuti fra il

Pervenuto il 2.12.2016 - Revisione pervenuta il 14.9.2017 - Accettato il 5.10.2017

Corrispondenza: Dimitri Sossai, Direttore Servizio Prevenzione e Protezione Ospedale Policlinico San Martino (HSM), Largo Benzi 10, 16132 Genova - E-mail: dimitri.sossai@hsanmartino.it

Articolo consigliato per autoformazione ECM

... grazie per l'attenzione.

L'analisi del fenomeno
«violenza» nel contesto
ospedaliero

Francesco Copello
Direttore U.O. Medicina del Lavoro