

**IL RUOLO DEI DIRETTORI GENERALI
COME FACILITATORI DEI PERCORSI VIRTUOSI PER PROFESSIONISTI E CITTADINI**

La violenza contro gli operatori

Katia Belvedere:
Presidente Federsanità ANCI-Toscana
Direttore Generale ISPRO

Forum Risk Management in Sanità
Arezzo-28 novembre 2024

#ForumRisk19



www.forumriskmanagement.it

LINEE GUIDA OMS 2002

Obiettivo del documento *Framework Linee Guida* è quello di fornire orientamenti generali per affrontare la violenza sul posto di lavoro nel settore sanitario.

Approccio fondamentale portare avanti un'azione preventiva antiviolenza in modo sistematico, la cui articolazione deve prevedere una serie di passaggi fondamentali: **riconoscimento della violenza; valutazione del rischio; intervento; monitoraggio e valutazione.**

Misure preventive:

- Riconoscere gli episodi di violenza e identificare i rischi di violenza;
- Adottare misure per migliorare l'organizzazione del lavoro;
- Fornire misure di sicurezza;
- Preparare e supportare i lavoratori;
- Rispondere in modo rapido e appropriato agli incidenti qualora si verificano;
- Incoraggiare la segnalazione, la registrazione e il monitoraggio di tutti gli incidenti;
- Garantire una procedura riservata di reclamo o reclamo;
- Monitorare le tendenze della violenza e l'efficacia delle misure preventive.



QUADRO NORMATIVO E REGOLAMENTARE ITALIA

- **Raccomandazione ministeriale N. 8/2007** per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari.
- **Legge 14 agosto 2020, n. 113** “*Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell’esercizio delle loro funzioni*”:
 - ✓ *inasprito il quadro sanzionatorio per le aggressioni ai danni del personale sanitario: in particolare, il nuovo comma 2 dell’art. 583-quater c.p. prevede la reclusione da **quattro a dieci anni per le lesioni gravi** cagionate agli esercenti professioni sanitarie e sociosanitarie e la reclusione da **otto a sedici anni per le lesioni gravissime**; è stata inoltre introdotta una nuova **circostanza aggravante comune all’art. 61 c.p. (n. 11-octies)** per i delitti commessi – a danno dei medesimi soggetti – con violenza o minaccia, in presenza della quale i reati di lesioni e percosse sono sempre procedibili d’ufficio;*
 - ✓ *’istituzione della **Giornata nazionale di educazione e prevenzione contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari e socio-sanitari** (art. 8) e dell’**Osservatorio nazionale sulla sicurezza degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie** (art. 2 l. 113/2020).*

QUADRO NORMATIVO E REGOLAMENTARE ITALIA

- **Decreto Legge 1 ottobre 2024, n.137** “Misure urgenti per contrastare i fenomeni di violenza nei confronti dei professionisti sanitari, socio-sanitari, ausiliari e di assistenza e cura nell’esercizio delle loro funzioni nonché di danneggiamento dei beni destinati all’assistenza sanitaria.”:
 - ✓ pene più severe in caso di danneggiamento alle strutture sanitarie e socio-sanitarie: fino a 5 anni di carcere e 10 mila euro di multa, in caso di fatto commesso da più persone la pena è aumentata. Nello specifico, modifiche **all’art.635 (“Danneggiamento”) del c.p.** ;
 - ✓ modifiche agli artt. **380 (“Arresto obbligatorio in flagranza”) e 382-bis (“Arresto in flagranza differita”) del c.p.p.**, sulla base di documentazione video-fotografica o di altra documentazione legittimamente ottenuta da dispositivi di comunicazione informatica o telematica.

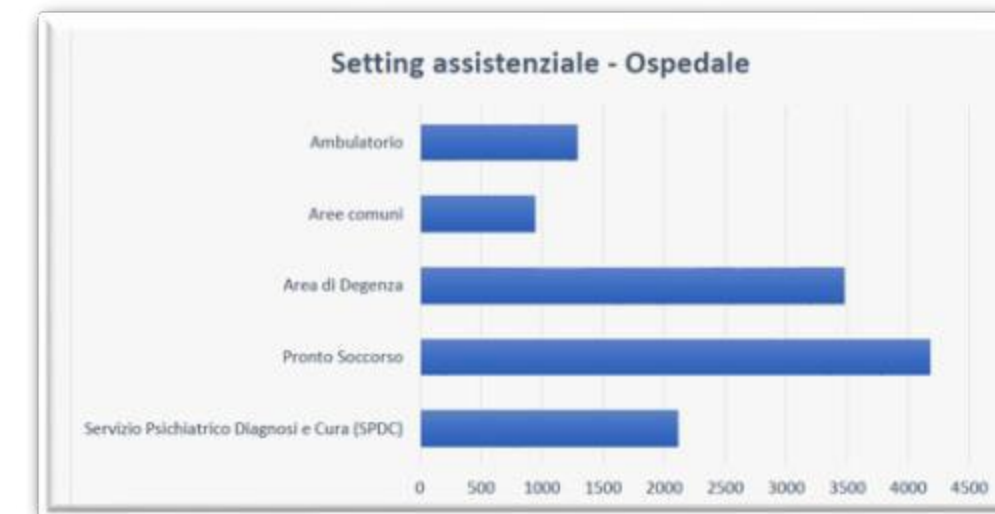
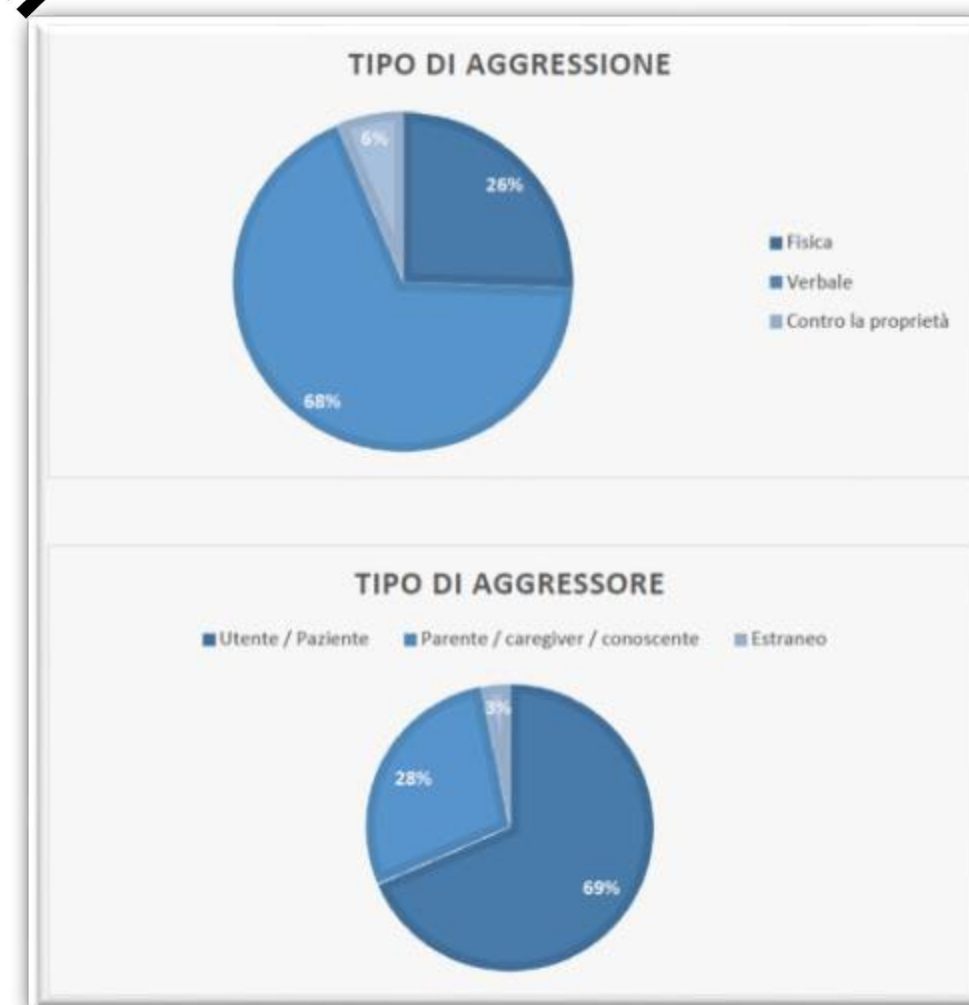
MONITORAGGIO

Osservatorio Nazionale sulla Sicurezza degli Esercenti le Professioni Sanitarie e Socio-sanitarie (ONSEPS), previsto dalla Legge n.113/2020 e istituito presso il Ministero della Salute, con Decreto 13 gennaio 2022, con specifici compiti di monitoraggio, studio e promozione di iniziative volte a garantire la sicurezza dei professionisti.

- ✓ **L'ONSEPS acquisisce**, con il supporto **dell'Osservatorio nazionale delle buone pratiche sulla sicurezza nella sanità**, istituito presso l'Agenas, e degli ordini professionali, i dati regionali relativi all'entità e alla frequenza gli episodi di violenza commessi ai danni degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie.
- ✓ L'Osservatorio nazionale delle buone pratiche sulla sicurezza nella sanità acquisisce i predetti dati dai **Centri per la gestione del rischio sanitario e la sicurezza del paziente**, istituiti in ogni Regione dalla legge n. 24 del 2017 (c.d. Legge Gelli) e li trasmette tramite l'Agenas.
- ✓ **Entro il 31 marzo di ciascun anno, il Ministro trasmette alle Camere una relazione sull'attività svolta dall'Osservatorio.**

ALCUNI DATI

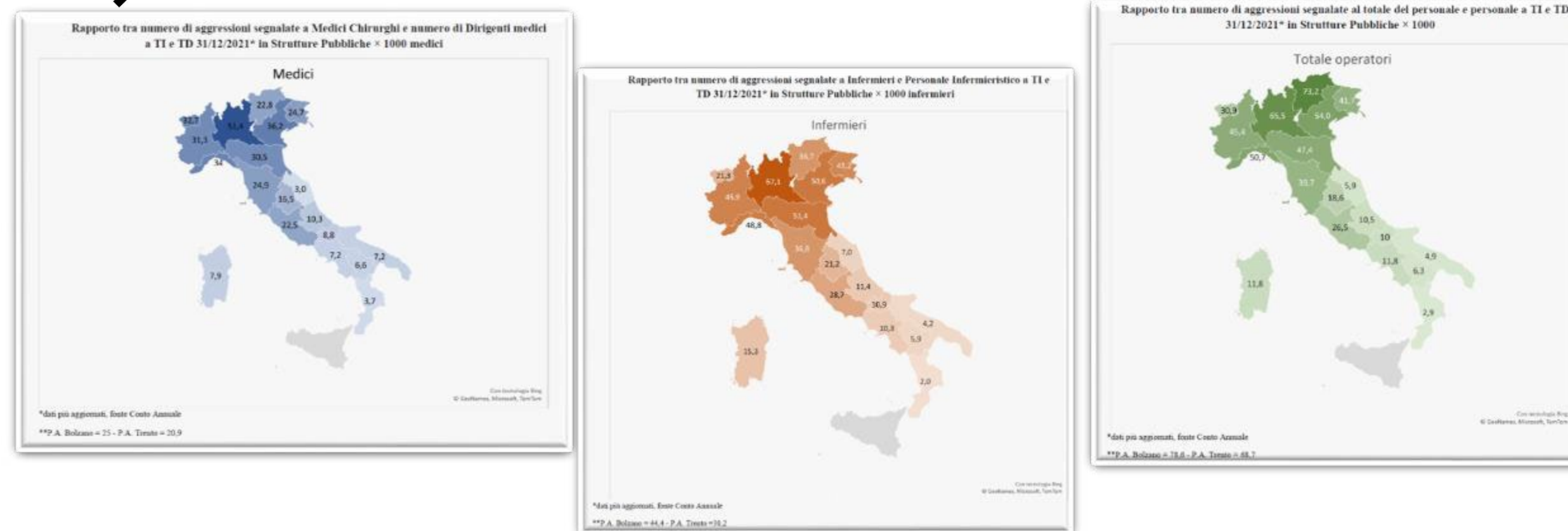
- Anno 2023 oltre 16mila segnalazioni complessive di aggressione sull'intero territorio nazionale (ad esclusione della Sicilia), per un totale di circa 18mila operatori coinvolti nelle aggressioni segnalate. Ogni aggressione, infatti, può coinvolgere più di un operatore.
- A segnalare i 2/3 delle aggressioni sono state professioniste donne (dato concorde con la struttura di genere del personale del SSN dove oltre il 65% degli operatori sono donne) e le fasce d'età più colpite quelle tra i 30-39 anni e tra i 50-59 anni.
- La professione più colpita è quella degli infermieri (anche stavolta il dato però va rapportato alle consistenze nell'intero personale, in cui gli infermieri rappresentano i professionisti più numerosi), seguita da medici e operatori socio-sanitari.
- I setting più a rischio sono risultati essere, coerentemente con la letteratura, i Pronto Soccorso e le Aree di Degenza e gli aggressori principalmente gli Utenti/Pazienti.



#ForumRisk19



www.forumriskmanagement.it



Doveroso specificare che ad un maggior numero di segnalazioni non corrisponde necessariamente una più alta incidenza di aggressioni in quel determinato contesto territoriale, ma piuttosto una specifica attenzione al monitoraggio del fenomeno. I confronti regionali, perciò, vanno contestualizzati in quest'ottica.

COSA ABBIAMO FATTO

- **Indagine condotta nel 2018 da Federsanità, FNOMCeO e ANCI** sull'implementazione della raccomandazione n°8. Il dato che emerge dall'indagine è la volontà, delle 60 Aziende che hanno risposto, di adeguare le strutture a quanto raccomandato. Alcuni spunti: necessità di rinnovata attenzione alla **comunicazione e informazione** per pazienti/familiari; consapevolezza che tempo, informazione e cura dei luoghi dove si attende sono fattori determinanti nel contenere lo **stress**; importanza di **un programma di prevenzione specifico per le aggressioni**; necessità di forti **sinergie con Forze dell'ordine pubblico e altre Istituzioni** (Polizia, Comune Polizia Municipale/Provinciale, Prefettura ecc.); rilevanza della **formazione**.
- **Survey attivata da Fiaso** (Federazione Italiana Aziende Sanitarie e Ospedaliere): ha fornito dati relativi alle esperienze maturate nelle Aziende associate, contribuendo alla realizzazione di una guida di recente pubblicazione: **"Violenza nei luoghi di lavoro e rischio aggressione - Guida pratica alla prevenzione"** (Camatti J, et al., 2023). I contenuti del manuale riguardano lo sviluppo di misure preventive, la definizione di un piano di risposta alle emergenze, interventi di formazione - informazione e addestramento in favore dei lavoratori ed analisi dei fenomeni sociali e psicologici che sottendono ai sempre più frequenti episodi di violenza verso gli operatori sanitari.

COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

- Il 10 marzo 2023, il Ministero della Salute ha lanciato la campagna : #laviolenzanoncura.
- Ma anche Regioni, Aziende ed Enti del SSR, Ordini professionali, Sindacati, Associazionismo....



#ForumRisk19



www.forumriskmanagement.it

COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

- Per sensibilizzare la popolazione al problema è stata indetta il **12 marzo** (Decreto del Ministro della Salute del 27 gennaio 2022), la **Giornata nazionale di educazione e prevenzione contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari e socio-sanitari**.



#ForumRisk19



www.forumriskmanagement.it

COSA STIAMO FACENDO

- **14 Ottobre 2021, Documento FIASO consegnato al Ministro della Salute, Roberto Speranza.** Il documento ripercorre le tappe dell'impegno del management della sanità italiana sul tema della sicurezza di operatori e cittadini nei luoghi di cura, sino al percorso che ha condotto alla approvazione della L. 113/2020. Fra le principali richieste contenute nel documento, la stipula di **protocolli operativi con le forze dell'ordine** in caso di aggressioni in ospedali e luoghi di cura, nonché la **partecipazione dei rappresentanti delle aziende sanitarie e ospedaliere all'interno dell'Osservatorio nazionale** sulla sicurezza degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie

COSA STIAMO FACENDO

- **9 settembre 2024, a Bari primo Tavolo congiunto sui grandi temi della sanità pubblica a partire dall'escalation di violenza contro il personale sanitario sono stati al centro del Tavolo tra Fiaso e Federsanità.**
- Un primo incontro tra le due Federazioni rappresentative del management delle aziende sanitarie e ospedaliere, per definire per per noi direttori generali, ma anche per gli Enti Locali che presidiano i territori una roadmap di azioni sinergiche e rilanciare insieme le priorità per il Paese, a partire da misure contro questa incredibile escalation di violenza a danno dei lavoratori di ospedali e strutture sanitarie.
- Tolleranza zero.
- Investire in **comunicazione, formazione, in riqualificazioni logistiche degli spazi, sistemi di sicurezza, ma, soprattutto, allo sviluppo del rapporto tra personale sanitario e utenti**, per ripristinare un clima di fiducia e di rispetto che si è andato perdendo.
- Rinnovare le sinergie con tutti i soggetti e le Istituzioni coinvolte, comprendendo che l'ospedale è innanzitutto un luogo di cura.

Il fenomeno delle aggressioni in Regione Toscana e le azioni regionali per la prevenzione

- Con **DGR 1176 del 22/10/2018** è istituito l' Osservatorio regionale aggressioni;
- Oltre all'Osservatorio regionale aggressioni è attivo in Toscana anche **Si-GRC, Sistema Integrato Gestione Rischio Clinico**.
- **La Regione partecipa dal marzo 2022 ai lavori dell'Osservatorio nazionale aggressioni**, che prevede 60 componenti, di cui 8 rappresentanti delle Regioni (Toscana, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Marche, Molise, Umbria, Veneto);
- **DGRT n.637/2021** - Approvazione delle Linee di Indirizzo per la prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari e socio-sanitari.
- **DGRT n.1183/2023** - Progetto Regionale di Prevenzione delle Aggressioni al personale sanitario e socio-sanitario.

Progetto di potenziamento di dispositivi infrastrutturali e di misure di comunicazione e formazione per le Aziende e Enti del SSR per la prevenzione delle aggressioni e azioni di tutela del personale aggredito:

- **Finanziamento** complessivo assegnato: euro 2.100.000,00;
- **Azioni promosse**
 - ✓ Miglioramento della fruibilità della comunicazione e di risposta ai bisogni dell'utenza-
Comunicazione rivolta ai cittadini;
 - ✓ Miglioramento della fruibilità della comunicazione e di risposta ai bisogni dell'utenza-
Comunicazione rivolta agli operatori;
 - ✓ **Misure strutturali e tecnologiche;**
 - ✓ **Formazione;**

INDICAZIONI PER LA TUTELA LEGALE DEGLI OPERATORI

Indicazione alle aziende e enti del SSR:

- Di formalizzare apposite procedure aziendali che prevedano la presa in carico delle segnalazioni delle aggressioni al personale ai fini della valutazione, da parte dei propri uffici legali, della rilevanza penale dei fatti segnalati con conseguente denuncia/querela alla Procura della Repubblica nel caso ricorrano gli estremi di reati perseguibili d'ufficio, ai sensi dell'articolo 6 della L. 113/2020. Le procedure citate devono prevedere, nel caso in cui il fatto non costituisca reato, azioni per l'applicazione della sanzione amministrativa di cui all'articolo 9 della L. 113/2020.
- Di valutare la costituzione di parte civile/parte offesa nel processo penale o in alternativa di valutare azioni in sede civile per il risarcimento del danno anche all'immagine per l'Azienda.
- Di prevedere, nei propri piani per la sicurezza, misure volte a stipulare specifici protocolli operativi con le forze di polizia, per garantire il loro tempestivo intervento, come previsto dall'articolo 7 della L. 113/2020.

QUINDI...

- **Combattere qualsiasi forma di violenza: definizione imprecisa di “violenza/aggressione”** può indurre a una drastica sottovalutazione del fenomeno; in alcuni casi, l’aggressione è riconosciuta come tale se c’è il contatto fisico o addirittura solo se viene causata una lesione e queste costituiscono solo la punta di un iceberg.
- **Tutti stiamo lavorando per combattere il fenomeno**, voglio ricordare, ad esempio, che a febbraio scorso l'Asl di Salerno ha annunciato l'avvio di una sperimentazione **sull'uso di bodycam**, come quelle già in uso alle forze di polizia, per riprendere quello che accade davanti all'operatore che le indossa, ma anche l'esperienza di molte Aziende toscane e non sui pulsanti antiaggressione o sui dispositivi di allarme indossabili.
- Occorre continuare ad **investire** in formazione, comunicazione e sicurezza, ma occorre una presa di **coscienza collettiva** da parte della società civile, di tutti gli stakeholders, delle organizzazioni sindacali, delle associazioni oltreché degli enti e delle Istituzioni deputati alla tutela dell'ordine pubblico per lavorare in maniera sinergica.

Ma, soprattutto.....

- Chiedere all'Amministrazione centrale dello Stato un rinnovato impegno di sostegno al SSN, affinché le carenze del Sistema non siano considerate una assurda responsabilità di chi lavora per la nostra salute!

GRAZIE DELL'ATTENZIONE

k.belvedere@ispro.toscana.it