



Il fenomeno della “**violenza sul lavoro derivante da terzi**” è in costante aumento e il comparto sanitario è uno dei settori maggiormente coinvolto.

L’ **OMS definisce violenza** “l’utilizzo intenzionale della forza fisica o del potere, minacciato o reale, contro un’altra persona, o contro un gruppo o una comunità, che determini o che abbia un elevato grado di probabilità di determinare lesioni, morte, danno psicologico, cattivo sviluppo o privazione”.

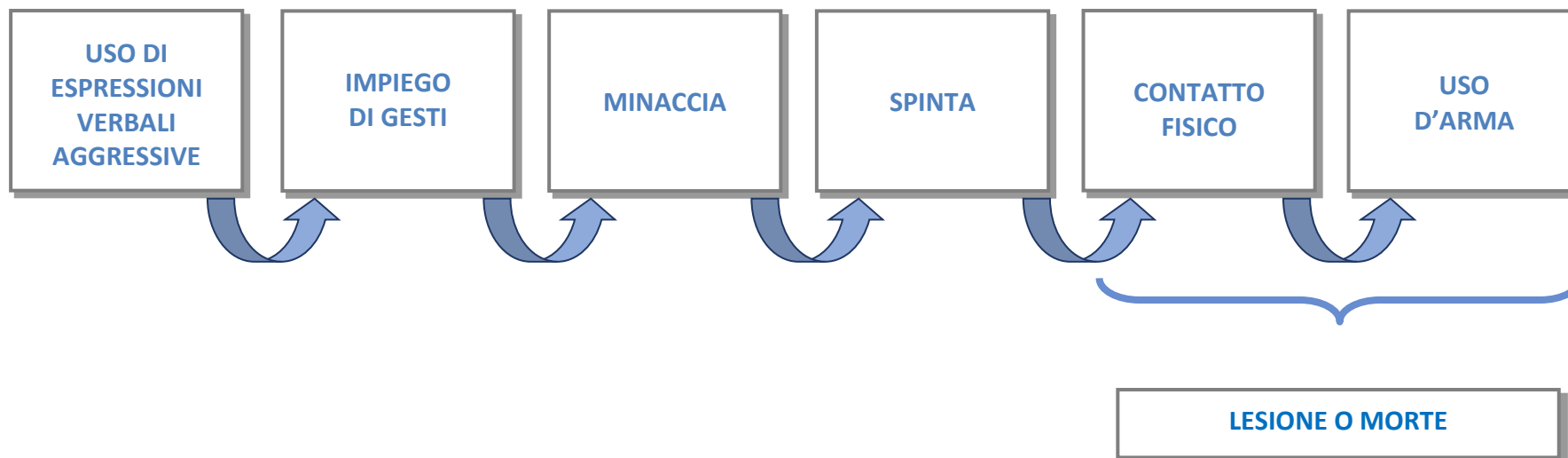
Il National Institute of Occupational Safety and Health - USA (NIOSH) definisce la **violenza sul luogo di lavoro**: “Ogni aggressione, comportamento minaccioso, abuso verbale o fisico che si verifica sul posto di lavoro”.

Solitamente i fenomeni di aggressività sul lavoro risaltano solo quando si concretizzano in azioni di particolare gravità, mentre passano in secondo piano comportamenti dall’impatto immediato più contenuto, ma importanti per gli effetti di medio lungo periodo sia per l’individuo che per l’organizzazione, che si sostanziano nel tono della voce, nella gestualità, nelle minacce implicite o nel sarcasmo e che possono rappresentare l’anticamera di fenomeni più gravi.

**Per “atti di violenza” si intendono quindi TUTTE le seguenti forme:**

1. violenza fisica, intesa a danneggiare o ferire
2. violenza verbale, intesa a offendere o denigrare
3. molestie, anche di tipo sessuale
4. danni a cose

Il comportamento violento avviene spesso secondo una **progressione** che, partendo dall’uso di espressioni verbali aggressive, arriva fino a gesti estremi. La conoscenza di tale progressione, rappresentata nella figura sottostante, può consentire al personale di prendere coscienza di quanto sta accadendo ed interrompere quindi il corso degli eventi.





Chiunque sia vittima di un episodio di violenza verbale o fisica deve mantenere una **condotta che favorisca la de-escalation del comportamento aggressivo**. Regione Lombardia nel Sub-Allegato C “Atti di violenza a danno degli operatori sanitari in ambito ospedaliero: metodologia di analisi e gestione del rischio” della Delibera N. XI-1986 del 23 Luglio 2019 individua gli **interventi da adottare per la gestione dei comportamenti violenti** dell’utente che possano causare un danno agli operatori e che determinano una escalation del comportamento violento:

<b>INDICAZIONI PER LA GESTIONE DEI COMPORTAMENTI VIOLENTI DELL’UTENTE A DANNO DEGLI OPERATORI</b>				
<b>INDICATORE</b>	<b>LEGENDA</b>	<b>INTERVENTO DA ADOTTARE</b>	<b>COMPORTAMENTO DA ADOTTARE</b>	<b>COMPORTAMENTI DA EVITARE</b>
<b>CONFUSIONE</b>	<b>Evidente confusione e disorientamento, possibile non consapevolezza di tempo, luogo o spazio.</b>	Gestione dell’evento con il personale medico e infermieristico, e se necessario, chiede supporto del pronto soccorso	Approccio empatico con manifestazione di interesse ai suoi problemi	Nessuno in particolare
<b>IRRITABILITÀ</b>	<b>Paziente si infastidisce o si arrabbia facilmente.</b>	Gestione dell’evento con il supporto di altri operatori e del personale medico e infermieristico	Approccio empatico con manifestazione di interesse ai suoi problemi Usare un tono di voce basso, per indurre l’utente a sintonizzare su tonalità più basse	Usare ironia sarcasmo o totale accondiscendenza
<b>CLAMOROSITÀ</b>	<b>Comportamento apparentemente chiososo e rumoroso es: sbattere la porta o alza la voce improvvisamente.</b>	Gestione dell’evento con il supporto di altri operatori e del personale medico e infermieristico ed eventualmente se oggetto di minacce verbali o fisiche allertare le forze dell’ordine.	Approccio empatico con manifestazione di interesse ai suoi problemi Usare un tono di voce basso, per indurre l’utente a sintonizzare su tonalità più basse Evitare di entrare in conflitto dando un limite alla contrattazione Rivolgersi all’utente utilizzando il suo cognome (o nome se in confidenza) Fornire scelte alternative Se possibile accompagnare l’utente in un luogo tranquillo ma non isolato	Usare ironia sarcasmo o totale accondiscendenza Interrompere o criticare l’utente che sta parlando Dare spiegazioni tecniche e razionali (non si verrebbe ascoltati), argomentare per provare a far cambiare
<b>MINACCE VERBALI</b>	<b>Esplosione verbale, espressioni di intimidazione o minacce verso un’altra persona, attacchi, abusi verbali o insulti</b>	Gestione dell’evento con il supporto di altri operatori e del personale medico e infermieristico.	Mettersi alla stessa altezza dell’utente (seduto o in piedi) Mantenere un contatto visivo aperto Rivolgersi all’utente utilizzando il suo cognome (o nome se in confidenza)	Sovrastare l’utente Guardarlo fisso negli occhi Usare ironia sarcasmo o totale accondiscendenza Rispondere a domande



			<p>Rispondere alle domande con richieste di informazioni</p> <p>Fare domande aperte</p> <p>Approccio empatico con manifestazione di interesse ai suoi problemi</p> <p>Usare un tono di voce basso, per indurre l'utente a sintonizzare su tonalità più basse</p> <p>Evitare di entrare in conflitto dando un limite alla contrattazione e avendo cura di assumere il controllo della postura nonché del linguaggio (verbale e non verbale)</p>	<p>tendenziose</p> <p>Interrompere o criticare l'utente che sta parlando</p> <p>Ordinare di stare calmo</p> <p>Toccare l'utente</p> <p>Difendere il proprio operato</p> <p>Dare spiegazioni tecniche e razionali</p>
<b>MINACCE FISICHE</b>	<p><b>Chiara intenzione di minacciare fisicamente un'altra persona con l'assunzione di un atteggiamento aggressivo verso l'operatore</b></p>	<p>Cercare di gestire la crisi con il supporto di altri operatori e del personale medico e infermieristico, attivare le forze dell'ordine.</p>	<p>Mettersi alla stessa altezza dell'utente (seduto o in piedi)</p> <p>Mantenere un contatto visivo aperto</p> <p>Rivolgersi all'utente utilizzando il suo cognome (o nome se in confidenza)</p> <p>Usare un tono di voce basso, per indurre l'utente a sintonizzare su tonalità più basse</p> <p>Evitare di entrare in conflitto dando un limite alla contrattazione e avendo cura di assumere il controllo della postura nonché del linguaggio (verbale e non verbale)</p> <p>Mantenere una adeguata distanza fisica e una posizione naturale di difesa</p> <p>Avvicinarsi alla via d'uscita</p>	<p>Girare le spalle al paziente</p> <p>Movimenti improvvisi o di avvicinamento all'utente</p> <p>Guardarlo fisso negli occhi</p> <p>Ordinare di stare calmo</p> <p>Toccare l'utente</p> <p>Difendere il proprio operato</p> <p>Dare spiegazioni tecniche e razionali</p>
<b>AGGRESSIONE FISICA (CRISI PANTOCLASTICA)</b>	<p><b>Attacco diretto all'operatore o ad altri individui presenti; manifesta volontà di fare del male utilizzando oggetti o lanciandoli</b></p>	<p>Attivare tempestivamente le forze dell'ordine e cercare di gestire la crisi con il supporto di altri operatori e del personale medico e infermieristico fino al loro arrivo.</p>	<p>Con il supporto degli altri operatori presenti allontanarsi in attesa delle forze dell'ordine.</p>	<p>Movimenti improvvisi o di avvicinamento all'utente</p> <p>Guardarlo fisso negli occhi</p> <p>Ordinare di stare calmo</p> <p>Dare le spalle</p> <p>Toccare l'utente</p>



Secondo la Raccomandazione N. 8 del Ministero della Salute “Prevenzione degli atti di violenza a carico degli Operatori Sanitari” le **aree** nelle quali gli eventi di violenza si verificano più frequentemente sono:

- **Servizi di Emergenza-Urgenza**
- **Strutture Psichiatriche Ospedaliere e Territoriali**
- **Luoghi di attesa**
- **Servizi di geriatria**
- **Servizi di Continuità Assistenziale**

Tuttavia il rischio di subire aggressioni è presente in tutte le UU.OO. e Servizi alla persona anche se in misura variabile.

All'interno della ASST Valle Olona la gestione delle aggressioni avviene tramite la procedura PG39 “Prevenzione, gestione segnalazione atti di violenza a danno degli Operatori Sanitari”, finalizzata alla raccolta strutturata delle segnalazioni di tali eventi per favorirne l'analisi e l'individuazione delle misure migliorative atte a prevenire e ridurre gli eventi di aggressione. Per info: [servizioprevenzione@asst-valleolona.it](mailto:servizioprevenzione@asst-valleolona.it)

Per maggiori approfondimenti è possibile consultare i seguenti riferimenti:

- Raccomandazione n. 8 del 2007- Ministero della Salute “Prevenzione degli atti di violenza a carico degli Operatori Sanitari”
- Delibera N. XI-1986 del 23 luglio 2019 “Ulteriori determinazioni in ordine alla gestione del servizio sanitario e sociosanitario regionale per l'esercizio 2019 – secondo provvedimento 2019 (di concerto con l'Assessore Caparini)