



Azienda di Servizi
alla Persona
Golgi-Redaelli

ComuniCARE

NewsLetter rivolta ai Dipendenti e Collaboratori dell'A.S.P. GOLGI-REDAELLI
Marzo 2023



Sommario

Progetto

contro la
violenza ai danni
degli operatori
sanitari

1
2

Esempio

scheda di
segnalazione

3
4

Gentili Colleghe/i,

come è noto, in tutta Italia, gli episodi di aggressione compiuti nelle strutture ospedaliere e sociosanitarie ai danni di infermieri, medici, operatori sociosanitari, personale di front office, sono sempre più frequenti.

Anche nei nostri Istituti, purtroppo, non sono mancati episodi di violenza verbale, e in taluni casi anche fisica, nei confronti di nostre/i Colleghe/i. perpetrata da familiari in condizione di vulnerabilità, di frustrazione e di confusione emotiva.

Un problema che rende gravoso svolgere il proprio lavoro con serenità.

Tali forme di violenza sono inaccettabili in quanto impattano negativamente sul benessere psico-fisico dei lavoratori.; tali episodi rischiano altresì di influire negativamente sulla motivazione al lavoro, compromettendo la qualità delle cure.

Sul tema sono intervenuti l'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità), il Ministero della Salute, Regione Lombardia, con linee guida e indicazioni volte ad individuare gli interventi da adottare per la gestione dei comportamenti violenti dell'utenza che possano causare un danno agli operatori e che determinano una escalation del comportamento violento.

L'ASP GOLGI-REDAELLI, RECEPENDO GLI INDIRIZZI REGIONALI, INTENDE PROMUOVERE UN PROGETTO VOLTO A PREVENIRE E CONTRASTARE GLI ATTI DI VIOLENZA, PROTEGGENDO E VALORIZZANDO IL LAVORO QUOTIDIANO DEL PROPRIO PERSONALE AL SERVIZIO DEL PAZIENTE.

PROTEGGIAMO CHI CURA



Il progetto prevede una elaborazione e realizzazione progressiva, per step successivi:

1^ FASE

- ⇒ **Messa a punto di un sistema standardizzato che favorisca la segnalazione degli eventi aggressivi e la presa in carico degli operatori che li subiscono.**

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 FACILITARE LA SEGNALEZIONE DI TALI EPISODI È STATA APPRONTATA LA SCHEDA RIPORTATA IN CALCE AL PRESENTE NOTIZIARIO. (da inviare via mail all'indirizzo riskmanagement@golgiredaelli.it.)

2^ FASE

- ⇒ **Avvio di una campagna di comunicazione specifica all'interno dei nostri Istituti per sensibilizzare e contrastare il fenomeno delle aggressioni verso i lavoratori/collaboratori e personale in genere, che afferisce alle attività dell'ASP Golgi-Redaelli.**



La campagna di comunicazione avrà i seguenti obiettivi:

- * sensibilizzare i visitatori dei nostri Istituti sulla gravità che rivestono gli atti di violenza nei confronti del personale sanitario e di front office.
- * promuovere un sentimento positivo in particolare nei confronti degli operatori sanitari che dovrebbero essere visti come professionisti quotidianamente impegnati a far funzionare al meglio un servizio fondamentale per la comunità.
- * ricostruire il rapporto di fiducia con i nostri Utenti, che valorizzi il lavoro dei professionisti della salute impegnati a far funzionare il sistema sanitario grazie alla loro dedizione e professionalità.

3^ FASE

- ⇒ **Gestione analitica di ogni episodio di violenza segnalato e monitoraggio degli eventi sentinella da parte del Risk Manager aziendale, al fine di ridurre o eliminare il ripetersi dell'accaduto individuando le cause determinanti e le eventuali misure necessarie da intraprendere**

4^ FASE

- ⇒ **Promuovere le conoscenze e le competenze da parte degli operatori**

Una delle strategie più efficaci per affrontare il fenomeno è sicuramente diffonderne la consapevolezza tra gli operatori e promuovere una formazione specifica che dia strumenti utili alla prevenzione e alla gestione degli episodi di violenza. ,

FAC SIMILE SCHEDA DI SEGNALAZIONE

	 Azienda di Servizi alla Persona "GOLGI - REDAELLI" RISK MANAGEMENT Direzione Sanitaria ASP "Golgi Redaelli" UOC Servizi Specialistici, Igiene, Qualità e Risk Management	
--	---	--

SCHEDA DI SEGNALAZIONE DI VIOLENZA A DANNO DELL'OPERATORE

DATA:

ORA:

SERVIZIO PRESSO IL QUALE E' ACCADUTO L'EVENTO AGITO AGGRESSIVO	☐	REPARTO DI DEGENZA	☐	SERVIZIO DI PORTINERIA
	☐	SERVIZIO ACCOGLIENZA	☐	SERVIZIO AMBULATORIALE
	☐	UFFICIO AMMINISTRATIVO	☐	SERVIZIO MORTUARIO
	☐	SERVIZIO DELLE PULIZIE	☐	SERVIZIO DI MANUTENZIONE
QUALIFICA OPERATORE CHE RILEVA O SUBISCE L'EVENTO AGITO AGGRESSIVO	☐	FIGURA SANITARIA/SOCIO SANITARIA	☐	OPERATORE DI PORTINERIA
	☐	OPERATORE AMMINISTRATIVO	☐	ADDETTO AL SERVIZIO MORTUARIO
	☐	OPERATORE DELLE PULIZIE	☐	OPERATORE DELLA MANUTENZIONE

DESCRIZIONE DELL'EVENTO

--

TIPOLOGIA DI EVENTO AGITO AGGRESSIVO

☐	AGGRESSIONE ESTREMA	Attacco con uso di arma, attacco con risultante la morte	☐	MINACCE, INTIMIDAZIONI	Specifiche minacce per nuocere con comportamento apertamente aggressivo, abuso, minacce personali di diffamazione ad uso dei social media o per mezzo di lettere minatorie
☐	AGGRESSIONE SEVERA	Attacco con risultante lesioni severe. Ripetuti calci e pugni	☐	AGGRESSIONI VERBALI	Insulti, minacce non specifiche dirette allo staff
☐	AGGRESSIONE FISICA	Specifiche azioni per colpire e provocare danni fisici tra cui spingere, afferrare, stratonare, pungere	☐	AGGRESSIONI VERBALI MINORI	Disaccordo, voce alterata
☐	AGGRESSIONE FISICA MINORE	Attacchi fisici con risultante lievi lesioni	☐	MOLESTIE E/O COMPORTAMENTI MOLESTI	Molestie, anche di tipo sessuale, o comportamenti che portano disagio al personale o interrompono e/o ostacolano i servizi
☐	AGGRESSIONE FISICA NON SPECIFICATA	Aggressione fisica non rientrante tra le precedenti o per cui non è possibile risalire ad una classificazione	☐	DANNI A BENI E/O COSE	Comportamenti aggressivi verso oggetti con conseguenti danni

MISURA CORRETTIVA PROPOSTA DAL COMPILATORE
