



UNIVERSITÀ
DI PAVIA

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Pavia

VALUTAZIONE E INTERVENTO PER LA PREVENZIONE DELLA SCORTESIA E DELL'AGGRESSIVITÀ NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI- SOCIOSANITARI

Referenti scientifici: Prof.ssa Ilaria Setti e Dott.ssa Elena Cavallari
Dipartimento di Scienze del Sistema Nervoso e del Comportamento - UNIPV



OBIETTIVO



Prevalenza di scortesia e
aggressione;
Fattori scatenanti;
Effetti sul **benessere**
individuale e
organizzativo;
Strategie di coping



Interventi di supporto e di
potenziamento delle
risorse individuali per
prevenire gli episodi di
violenza e le conseguenze
sul benessere lavorativo

LE FASI DEL PROGETTO

01 Questionario

Tra **maggio e novembre 2024** è stato condiviso un questionario online della durata di 15/20 minuti, basato su scale validate, a **tutte le strutture** afferenti ad ATS Pavia. Sono state raccolte **2,368** risposte

02 Interviste semistruzzurate

Tra **giugno e settembre 2024** sono state condotti **8 focus group** della durata di 60 minuti nei reparti di **Dialisi, Riabilitazione Neuro-motoria e Neurologica, Pronto Soccorso, Radiologia e Amministrazione/CUP** nelle seguenti strutture: Istituti Clinici Scientifici Maugeri; Fondazione Mondino IRCCS; Istituto di Cura Città di Pavia - Istituto Clinico Beato Matteo

03 Intervento e Follow-up

Ad **aprile 2025** è stato implementato un programma di formazione esperienziale di 2 ore su **tecniche di de-escalation, comunicazione assertiva e gestione dei conflitti** nei reparti di **Pronto Soccorso, Riabilitazione Neurologica e CUP** Istituto di Cura Città di Pavia - Istituto Clinico Beato Matteo. **22** operatori hanno partecipato alla formazione.

Tra **luglio e settembre 2025** è stato somministrato lo stesso questionario della Fase 1, raccogliendo le risposte di **3** operatori che hanno completato l'**intero percorso** di studio, dalla valutazione iniziale al follow-up post-intervento.

RISULTATI

01 Questionario

- **Scortesie e aggressione** (verbale e fisica): più frequenti tra **infermieri, ostetrici, ausiliari e personale amministrativo**. I reparti maggiormente colpiti risultano essere **Pronto Soccorso, Ematologia e Terapia Intensiva**.
- **Benessere**: i punteggi più elevati di **esaurimento emotivo, sintomi psicosomatici e post-traumatici** si registrano nei reparti di **Pronto Soccorso, Terapia Intensiva ed Ematologia**. Le categorie professionali più colpite sono **infermieri, ostetrici, ausiliari e personale amministrativo**.
- **Intenzioni di turnover**: più frequenti in **Terapia Intensiva, Ematologia e Pediatria**, in particolare tra **medici e infermieri**.
- **Risorse personali**: Il personale di **Terapia Intensiva**, insieme a **infermieri e ostetrici**, riporta i punteggi più bassi (minore fiducia nella gestione di eventi stressanti del trauma e nella propria efficacia professionale).

RISULTATI

02 Focus Group

- **Trigger contestuali:** L'aggressività dell'utenza è scatenata principalmente da tempi di attesa prolungati, burocrazia e aspettative non soddisfatte.
- **Impatto Emotivo:** Alcuni operatori riportano vissuti di frustrazione, ansia e una persistente ruminazione mentale anche dopo l'orario di lavoro.
- **Strategie e Bisogni:** Emerge l'importanza del supporto tra pari (ironia e riflessione collettiva) , ma viene richiesta una formazione specifica su tecniche di de-escalation e gestione dello stress.

03 Intervento e Follow-up

- Nel breve termine: l'intervento ha aumentato la **fiducia nelle proprie capacità di gestione dell'aggressività**. I partecipanti hanno valutato positivamente sia i contenuti sia la docenza.
- Trend di follow-up: i dati preliminari su un gruppo pilota mostrano una **riduzione degli episodi di scortesia e aggressione percepiti** e un miglioramento del **benessere**, suggerendo l'efficacia della formazione nel tempo.



GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

Referenti scientifici: Prof.ssa Ilaria Setti e Dott.ssa Elena Cavallari
Dipartimento di Scienze del Sistema Nervoso e del Comportamento - UNIPV