

VIOLENZA SUGLI OPERATORI SANITARI: QUALE PREVENZIONE

Pavia, 7 giugno 2022

Esperienze a confronto: AREU Lombardia

Stefania Favetti (Risk manager AREU, S.S. Qualità e risk management)

Almerinda Giomi (Referente tecnico – organizzativo AAT AREU, S.C. SITRA)

Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU)

www.areu.lombardia.it

Sistema Socio Sanitario



ATS Pavia



***AREU**

Sistema Socio Sanitario
Regione
Lombardia

AREU

3 CUR NUE 112

4 Sale Operative 118

12 AAT

1 Centrale NEA 116117

463 MSB e 93 MSA (di cui 5 eli)

Dati di attività 2021

4.417.537 Chiamate NUE 112

1.133.094 Eventi 118

978.476 Missioni di soccorso primario

864.242 Persone soccorse

1.288.313 Chiamate NEA 116117

Circa **2.800** operatori sanitari, tecnici, amministrativi

Circa **35.000** soccorritori attivi

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia
ATS Pavia

Un uomo richiede soccorso per la madre che non risponde e non respira.

La Sala Operativa 118 attiva un MSB (3 soccorritori) e un MSA (medico + infermiere + autista).

Il MSB arriva al domicilio della paziente.

Dopo qualche minuto l'équipe contatta la Sala Operativa.

Evento sentinella



Atti di violenza segnalati (2019 – 2021)

2019: **33** (1 evento sentinella)

2020: **33**

2021: **44** (1 evento sentinella)

Caratteristiche: variabilità nella tipologia, esiti diversi (anche severi)

Fonte: attività di risk management (incident reporting)



L.R. n. 15 del 8 luglio 2020 Sicurezza del personale sanitario e socio-sanitario
(sub allegato C)

Tabella 1: *Work Safe Victoria*

Tipologia di agito	Dettaglio
Aggressione estrema	Attacco con uso di arma, attacco con risultante la morte
Aggressione severa	Attacco con risultante lesioni severe. Ripetuti calci e pugni
Aggressione fisica	Specifiche azioni per colpire e provocare danni fisici tra cui spingere, afferrare, stratonare, pungere
Aggressione fisica minore	Attacchi fisici con risultante lievi lesioni
Minacce, intimidazioni	Specifiche minacce per nuocere con comportamento apertamente aggressivo, abuso, minacce personali di diffamazione anche ad uso dei social media
Aggressioni verbali	Insulti, minacce non specifiche dirette allo staff
Aggressioni verbali minori	Disaccordo, voce alterata

Fonte: Work Safe Victoria – Agenzia governativa australiana che si occupa di salute e sicurezza sul lavoro

Tipologia di eventi

- **Aggressioni fisiche** severe (anche con armi) e minori
- **Aggressioni verbali**
- **Minacce** di morte, **intimidazioni** (anche telefoniche)
- **Molestie sessuali**
- **Inseguimento** dei mezzi di soccorso da parte di veicoli terzi
- **«Assalti»** ai mezzi di soccorso
- **Danneggiamento** di mezzi di soccorso e attrezzature

Mamma sta male, arrivano i soccorsi Un figlio aggredisce i volontari

INTOLLERABILE

Arriva l'ambulanza, gruppo di teppisti picchia uno dei soccorritori e lo manda in ospedale

E' accaduto a Melzo venerdì 11 febbraio 2022. Vittima l'autista di un'autolettiga

Tirano, assalto nella notte all'ambulanza: "In otto volevano picchiare un ferito"

Un grave episodio con vittime anche i soccorritori.

Milano, sassi contro l'ambulanza

Green pass e vaccini: ma la Croce Verde viene insultata

I volontari hanno sottolineato l'importanza di sottoporsi alla somministrazione e come funziona la certificazione

Ho paura, ma non appenderò al chiodo la divisa

«La volontaria aggredita domenica dai familiari di una donna che stava soccorrendo Pugni, calci, 15 giorni di prognosi. «Penso all'anziana morta: magari si sarebbe potuta salvare»

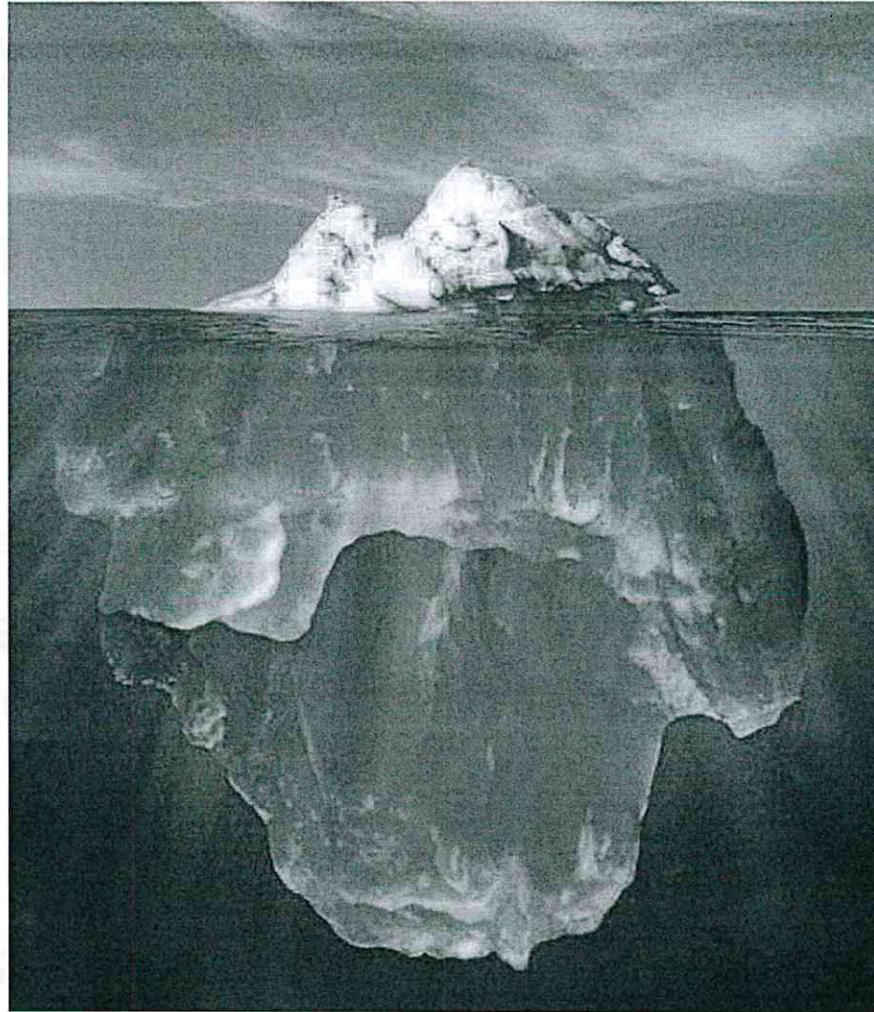
Ruba il telefono al capo dell'ambulanza che ha soccorso l'amico ubriaco

L'uomo è stato scoperto e arrestato

Sistema Socio Sanitario



ATS Pavia



Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Pavia

Survey

2° semestre 2021

37 domande a risposta multipla

3 sezioni: **anagrafica** (6 domande)
esperienziale (24 domande)
formazione (7 domande)

Rivolta a **2.240 operatori**:

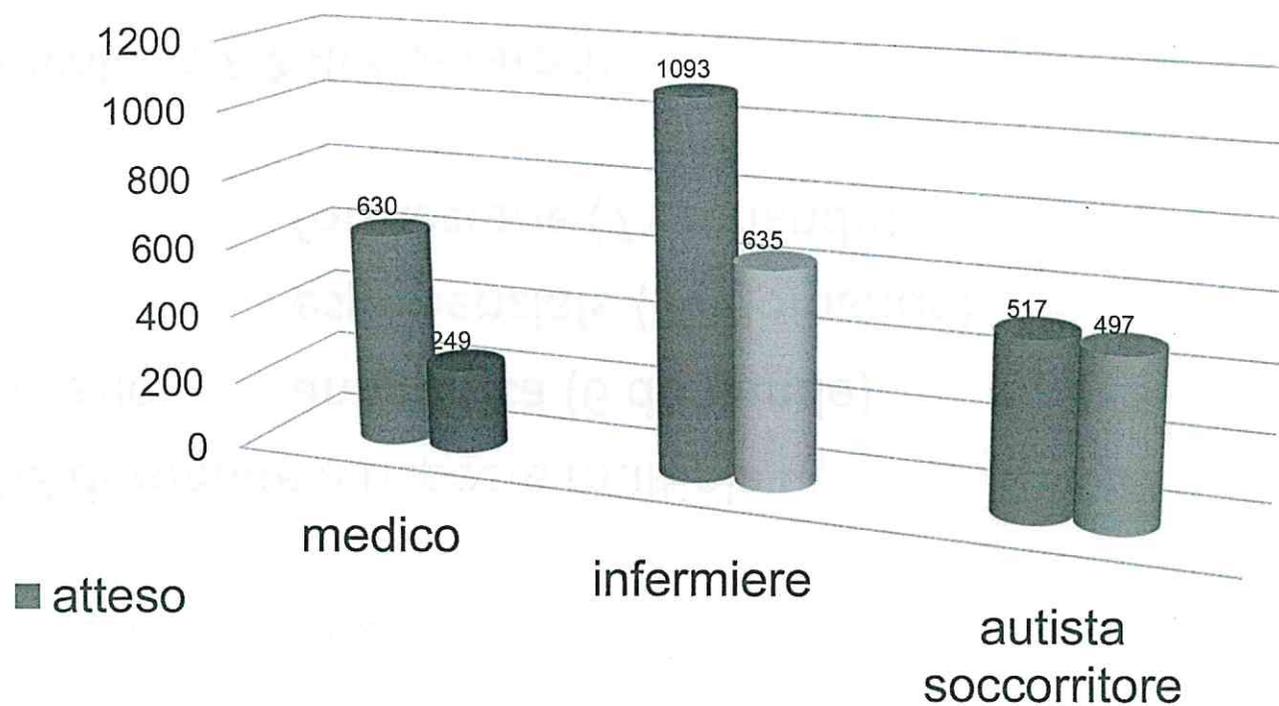
630 medici

1.093 infermieri

517 autisti soccorritori MSA

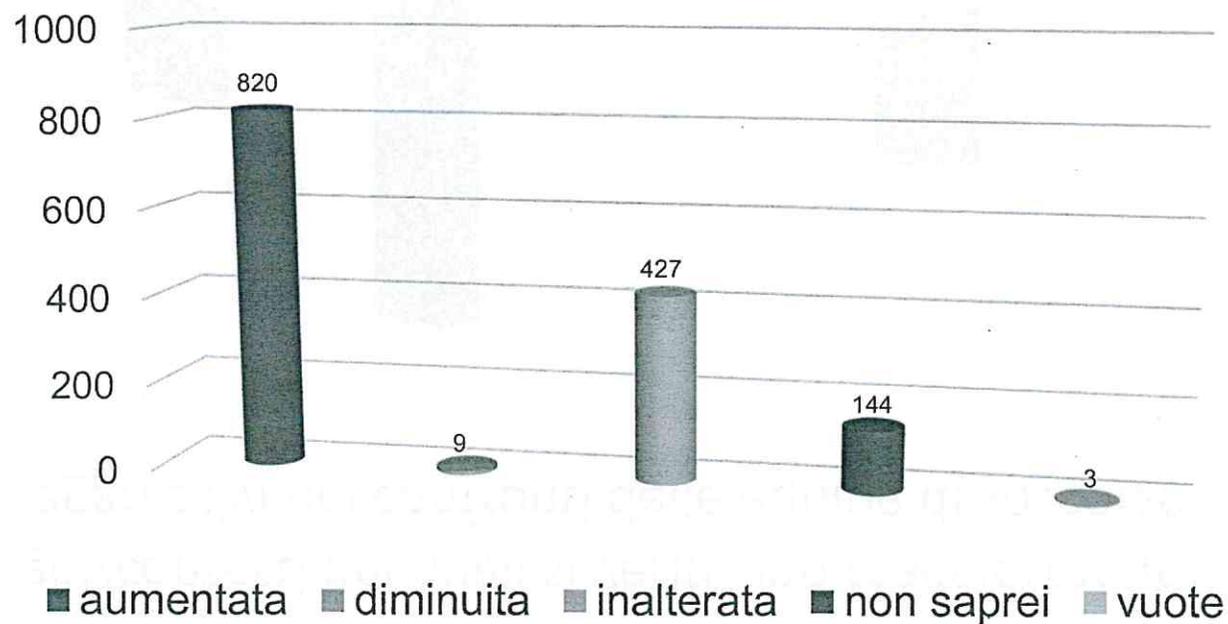
Survey: compilazione attesa vs effettiva

Partecipazione al questionario: **63%**



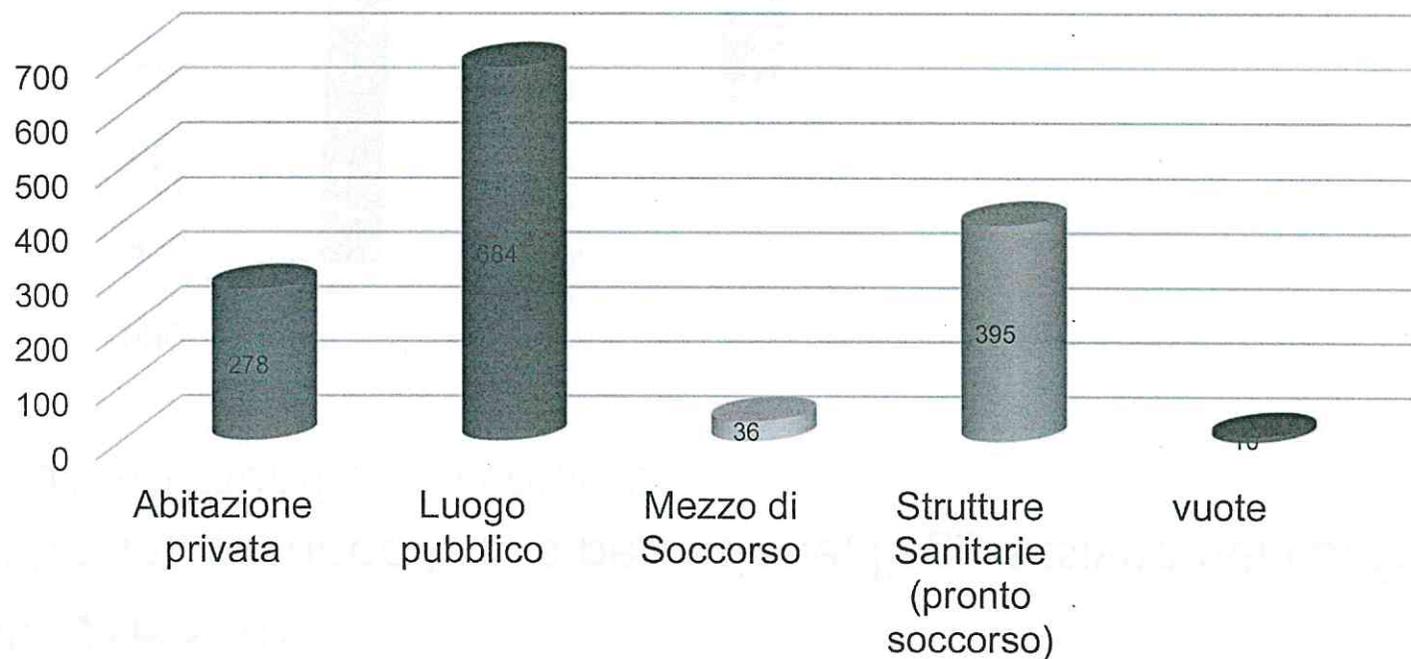
Risposta alla domanda

Negli ultimi 5 anni, secondo la sua percezione, l'aggressività nei confronti degli operatori sui mezzi di soccorso è ...



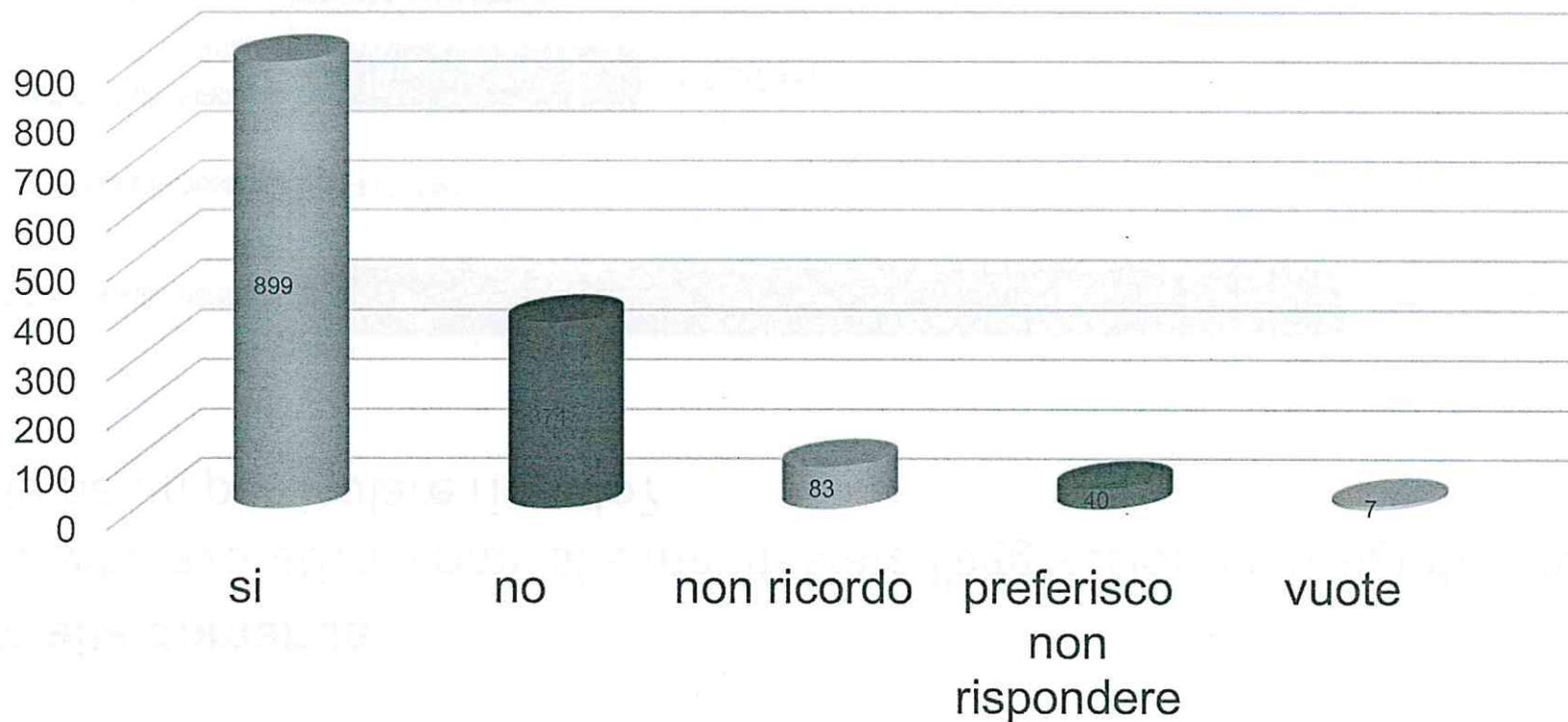
Risposta alla domanda

Quali sono i luoghi/contesti nei quali si verificano maggiormente comportamenti aggressivi nei confronti delle equipe di soccorso?



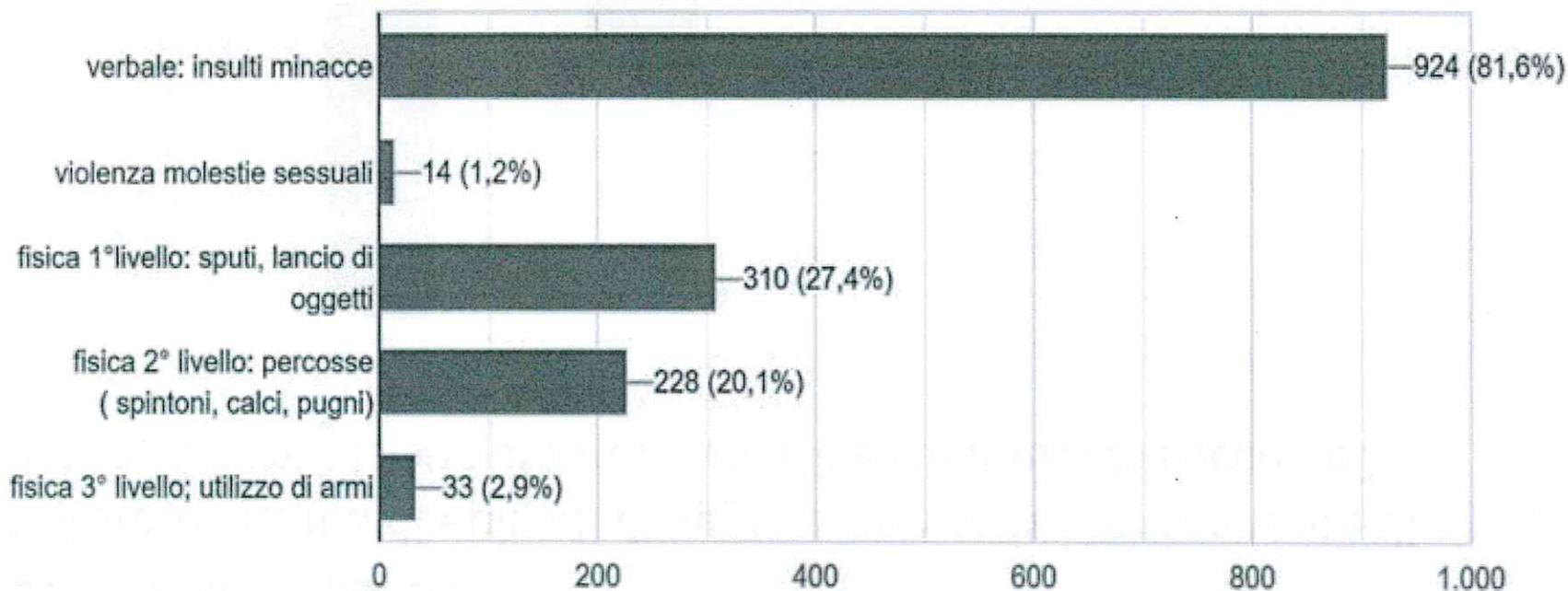
Risposta alla domanda

E' mai stato vittima di episodi di aggressione come componente di equipe sanitaria, durante la sua attività lavorativa sui mezzi di soccorso?



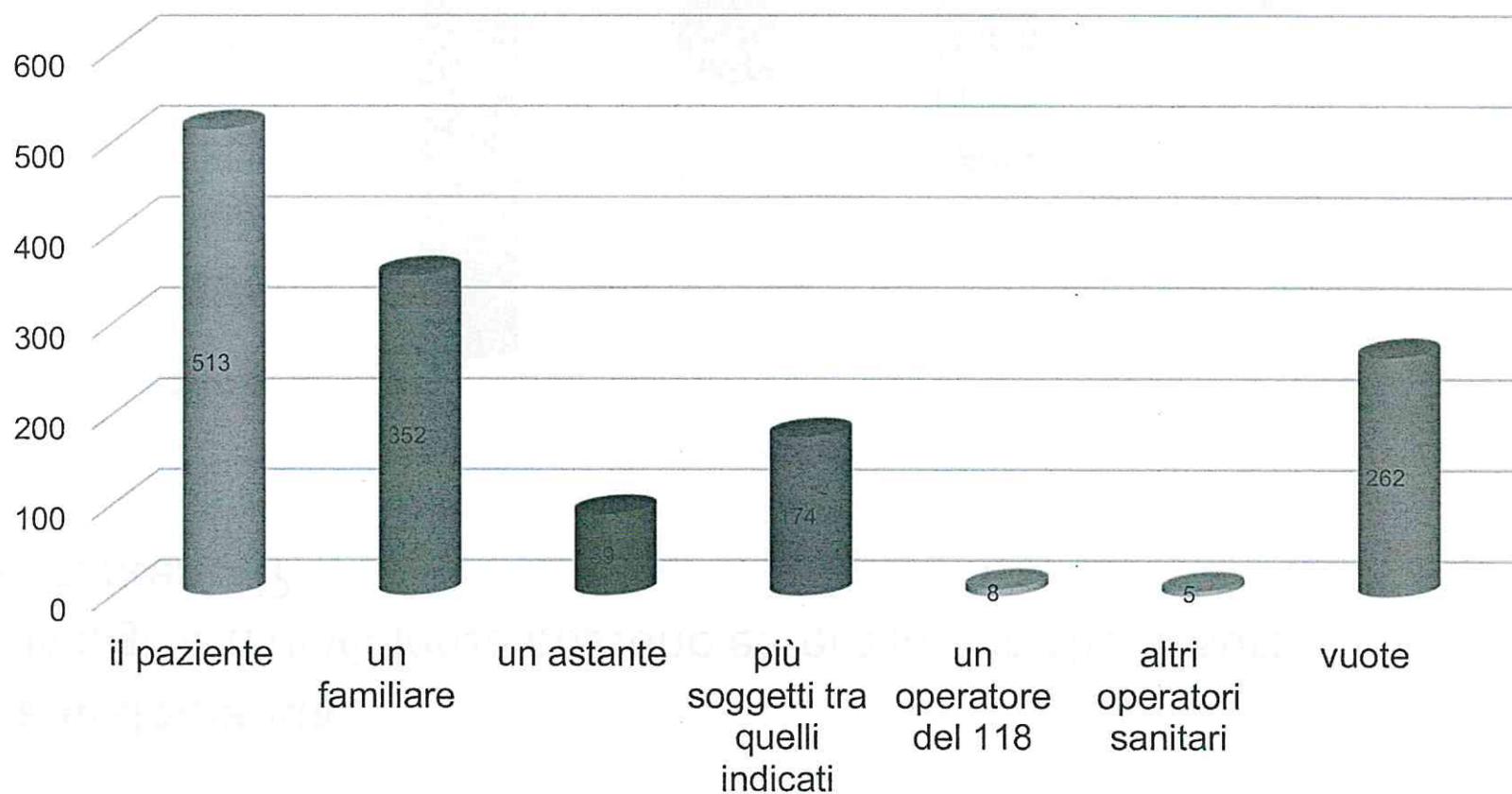
Risposta alla domanda

Nella sua vita lavorativa, come si è manifestata l'aggressione più significativa, del quale ha un particolare ricordo?



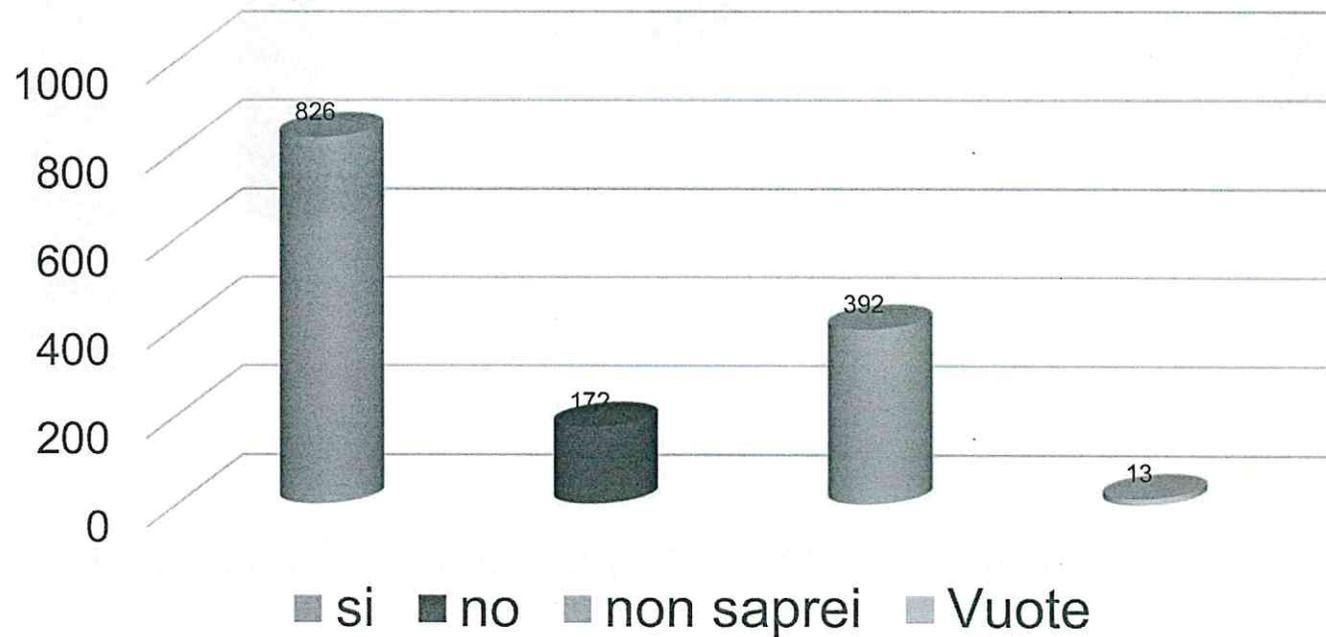
Risposta alla domanda

Nell'ambito dell'aggressione più significativa, l'aggressore era...



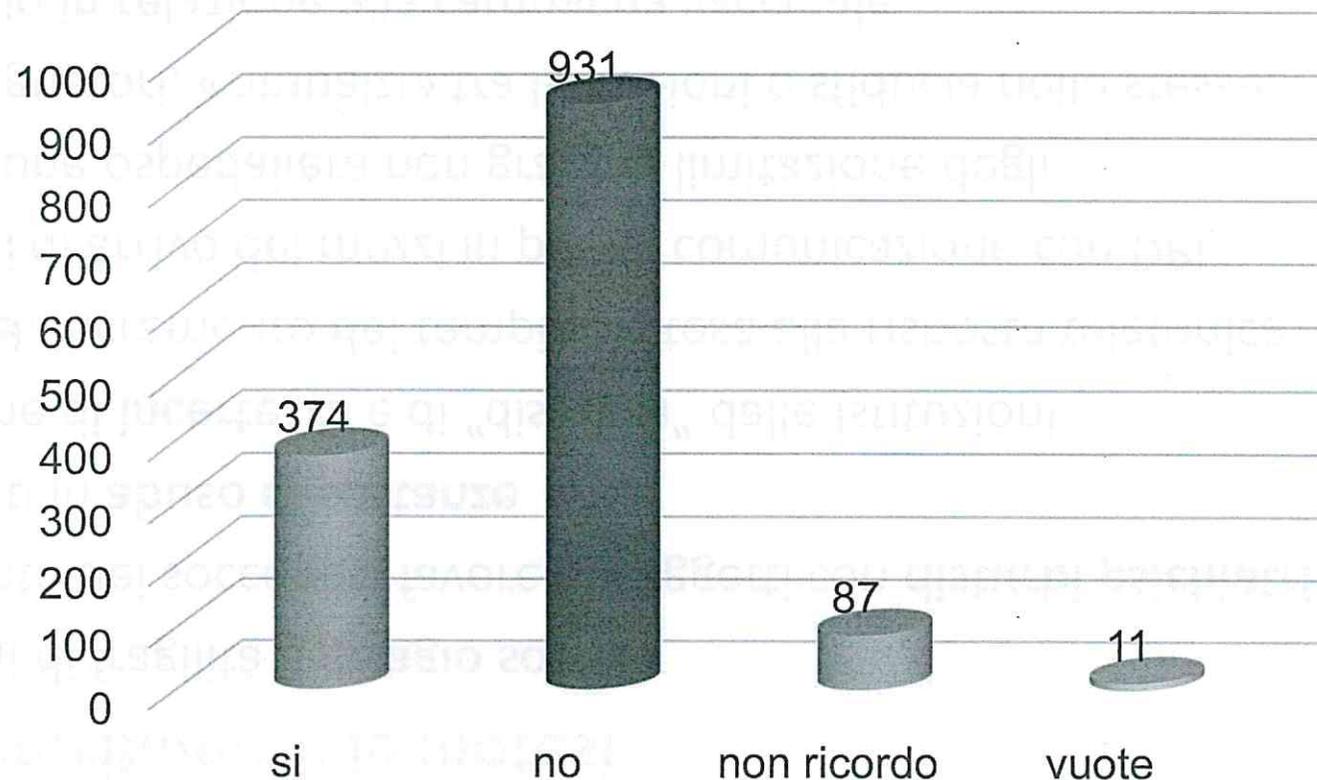
Risposta alla domanda

A suo avviso, gli atti di violenza possono essere in qualche misura prevenuti/contenuti?



Risposta alla domanda

Ha mai frequentato corsi di formazione inerenti alla gestione dell'aggressività e alle tecniche di de-escalation?



Fattori contribuenti: le ipotesi

- Situazioni di fragilità e **disagio sociale**
- Incremento dei soccorsi a favore di soggetti con **disturbi psichiatrici** e di soggetti in **abuso di sostanze**
- Percezione di **incertezza** e di “distanza” dalle Istituzioni
- **COVID-19**: incremento dei tempi di attesa alla risposta telefonica, e dei tempi di arrivo dei mezzi in posto, comunicazione con DPI, destinazione ospedaliera non gradita, limitazione degli accompagnatori, «rimbalzi» tra Istituzioni e sfiducia nelle stesse, disaccordo in relazione alla campagna vaccinale
- Modalità di **interazione con paziente e familiari**, al telefono e in posto

Le azioni

... fino al 2020

- Confronto sui singoli **eventi**
- **Formazione**
- Confronto con **Forze di Polizia** a livello locale
- App **Where AREU**
- **Accompagnamento telefonico** NUE → Sala Operativa 118
- **Istruzioni operative:** attivazione Forze di Polizia da Sala Operativa 118, ASO
- **Supporto psicologico** agli operatori coinvolti

Le azioni

... dal 2021

- **Formazione** (ulteriore e diversificata)
- **Codice comunicativo** per richiesta soccorso (équipe → Sala Op.)
- **Confronto con Forze di Polizia a livello regionale**
- Partecipazione al **tavolo regionale delle Psichiatrie**
- **Survey**
- **Iniziativa** di comunicazione per 12 marzo 2022
- Progetto **bodycam**

12 marzo 2022

*1° Giornata nazionale contro
la violenza sugli operatori della salute*

**#RISPETTA
CHISOCCORRE**

AGENZIA REGIONALE EMERGENZA URGENZA

*** AREU**

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

www.areu.lombardia.it

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Pavia

Giornata nazionale di educazione e prevenzione contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari e socio-sanitari

Rivolto a: **Cittadini**



Data avviso: 11 marzo 2022

Il 12 marzo si celebra la 1^a **Giornata nazionale di educazione e prevenzione contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari e socio-sanitari**, istituita con [Decreto del Ministero della Salute](#).

Per celebrare la giornata AREU (Agenzia Regionale Emergenza Urgenza) ha realizzato un adesivo dedicato con il messaggio **#RISPETTACHISOCORRE**, stampato in 70.000 copie, che **saranno distribuite in maniera capillare a tutti gli operatori del Sistema di Soccorso Sanitario**. Gli operatori saranno invitati a scattarsi una foto con l'adesivo e le immagini prodotte verranno pubblicate sui canali istituzionali di AREU fino al 12 aprile.

Nel corso del 2021 sono pervenute ad AREU oltre 40 segnalazioni di atti di violenza nei confronti delle équipe di soccorso operanti in Regione Lombardia, **un numero in aumento rispetto al biennio 2019 - 2020** in cui le segnalazioni erano state 66. Si è inoltre rilevato un incremento della severità delle conseguenze per il personale coinvolto, che oltre alle aggressioni fisiche, ha denunciato insulti verbali, minacce di morte, inseguimenti e danneggiamenti dei mezzi di soccorso, molestie sessuali.

L'obiettivo di questa campagna è di **sensibilizzare i cittadini sul problema e testimoniare la vicinanza di AREU a tutti gli operatori del Sistema di Soccorso Sanitario**, attraverso il loro attivo coinvolgimento nell'iniziativa.

Una quota di adesivi verrà trasmessa anche al Comitato Regionale del CONI, invitato a distribuirli ai propri atleti, con la medesima richiesta di invio delle fotografie ad AREU.

Scopri di più su www.areu.lombardia.it

Lombardia, operatori del 118 minacciati e aggrediti: bodycam per fermare le violenze

di Sara Bettoni

Almeno 40 episodi, il bilancio di Areu in occasione della «Giornata contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari». Moratti: «Servono messaggi di educazione e prevenzione»



Quaranta aggressioni a medici e infermieri delle ambulanze

di Zita Orzi



Aumentano, rispetto ai due anni precedenti, gli episodi di violenza contro gli operatori del soccorso. Areu sperimenta le body cam

12 MARZO 2022 AGGIORNATO 12 MARZO 2022 ALLE 07:45

2 MINUTI DI LETTURA



Sistema Socio Sanitario



ATS Pavia



Regione Lombardia
LA GIUNTA

DELIBERAZIONE N° XI / 6341

Seduta del 02/05/2022

Presidente **ATTILIO FONTANA**

Assessori regionali LETIZIA MORATTI *Vice Presidente*
STEFANO BOLOGNINI
DAVIDE CARLO CAPARINI
RAFFAELE CATTANEO
RICCARDO DE CORATO
MELANIA DE NICHILLO RIZZOLI
PIETRO FORONI
STEFANO BRUNO GALLI

GUIDO GUIDESI
ALESSANDRA LOCATELLI
LARA MAGONI
ALESSANDRO MATTINZOLI
FABIO ROLFI
FABRIZIO SALA
MASSIMO SERTORI
CLAUDIA MARIA TERZI

Con l'assistenza del Segretario Enrico Gasparini

Su proposta dell'Assessore Riccardo De Corato di concerto con il Vicepresidente Letizia Moratti

Oggetto

VIDEOSORVEGLIANZA SUI MEZZI DI SOCCORSO SANITARIO – FINANZIAMENTO REGIONALE AI SENSI DELLA L.R. N. 25/2021 - ART. 2, C. 4) - (DI CONCERTO CON IL VICEPRESIDENTE MORATTI)

Approvazione del progetto presentato da AREU per l'accesso al contributo regionale previsto dall'articolo 2, comma 4, della l.r. n. 25/2021, per l'installazione di impianti di videosorveglianza sui mezzi di soccorso sanitario e tramite dispositivi indossabili dal personale addetto (...)

Sistema Socio Sanitario



Regione Lombardia
ATS Pavia



Grazie