



Forum Risk Management

obiettivo sanità & salute

21-24 NOVEMBRE 2023
AREZZO FIERE E CONGRESSI

18

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

Ing. Giovanna Bianco

Responsabile Settore Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Vita e di Lavoro

Regione Toscana

Il percorso di Regione Toscana

Con **DGR 913 del 06/08/2018** sono forniti primi indirizzi alle aziende sanitarie ed agli enti del SSR per la prevenzione e il contrasto degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari.

In particolare:

È approvata una scheda di monitoraggio e autovalutazione in merito alle azioni di prevenzione e contrasto agli atti di violenza a danno degli operatori sanitari, al fine di effettuare una ricognizione delle azioni già messe in atto dalle aziende e enti del SSR;

le Aziende e gli enti del SSR sono impegnati ad attivare, ove non esistenti, servizi adeguati di vigilanza nei Pronto soccorso regionali e nelle ulteriori aree a maggior rischio di aggressione al fine di prevenire e contrastare ogni forma di violenza verso gli operatori e/o utenti.

Con **DGR 1176 del 22/10/2018** è istituito l' **Osservatorio regionale aggressioni** con l'obiettivo di:

- monitorare le segnalazioni di atti di violenza a danno del personale sanitario;
- predisporre un documento contenente indirizzi alle aziende sanitarie e agli enti del SSR in merito alle azioni di prevenzione e contrasto agli atti di violenza a danno degli operatori sanitari;
- attivare iniziative di formazione e aggiornamento rivolte al management ed agli operatori delle strutture del SSR.

Decreto 3280 del 28/02/2022 (aggiornamento DD n.17899/2018)

L'osservatorio è costituito dai componenti nominati da:

- Aziende Ospedaliere Universitarie
- Aziende USL
- ISPRO
- Fondazione Gabriele Monasterio
- Centro Regionale Criticità Relazionali
- RLS di sito ospedaliero (DGR 76/2021)

Coordinamento: Settore regionale competente in materia di salute e sicurezza sul lavoro

L'osservatorio regionale aggressioni e l'applicativo Si-GRC

Oltre all'Osservatorio regionale aggressioni è attivo in Toscana anche l'applicativo **Si-GRC, Sistema Integrato Gestione Rischio Clinico**, che raccoglie e mette a disposizione delle aziende e degli organi regionali informazioni relative il rischio clinico, in diversi moduli verticali, ognuno dei quali ha un focus sulla qualità e sicurezza delle cure:

- Segnalazione Eventi Avversi (EA) – modulo incident reporting
- **Segnalazione Eventi Sentinella (ES)**, tra cui “Violenza su paziente” e “Atti di violenza a danno di operatore”
- Segnalazione cadute
- Richieste di risarcimento (procedimento stragiudiziale, civile e penale)

Il CGRC tramite l'applicativo Si-Grc invia le segnalazioni di Eventi Sentinella e sinistri al Ministero.

Evento sentinella = “evento avverso di particolare gravità, potenzialmente evitabile, che può comportare morte o grave danno al paziente e che determina una perdita di fiducia dei cittadini nei confronti del servizio sanitario.”

Con l'osservatorio regionale aggressioni sono monitorate trimestralmente, tramite foglio excel, **tutte le aggressioni**, indipendentemente dalla loro gravità e conseguenze.

Nel **2022**, rispetto ad un numero complessivo di 54.297 dipendenti delle Aziende e Enti del SSR, le aggressioni registrate dall'Osservatorio Aggressioni sono state complessivamente **1258**.

- nel 2020, 752 aggressioni al personale sanitario (561 aggressioni verbali, 191 aggressioni fisiche)
- nel 2021, 817 aggressioni al personale sanitario (591 aggressioni verbali, 226 aggressioni fisiche)

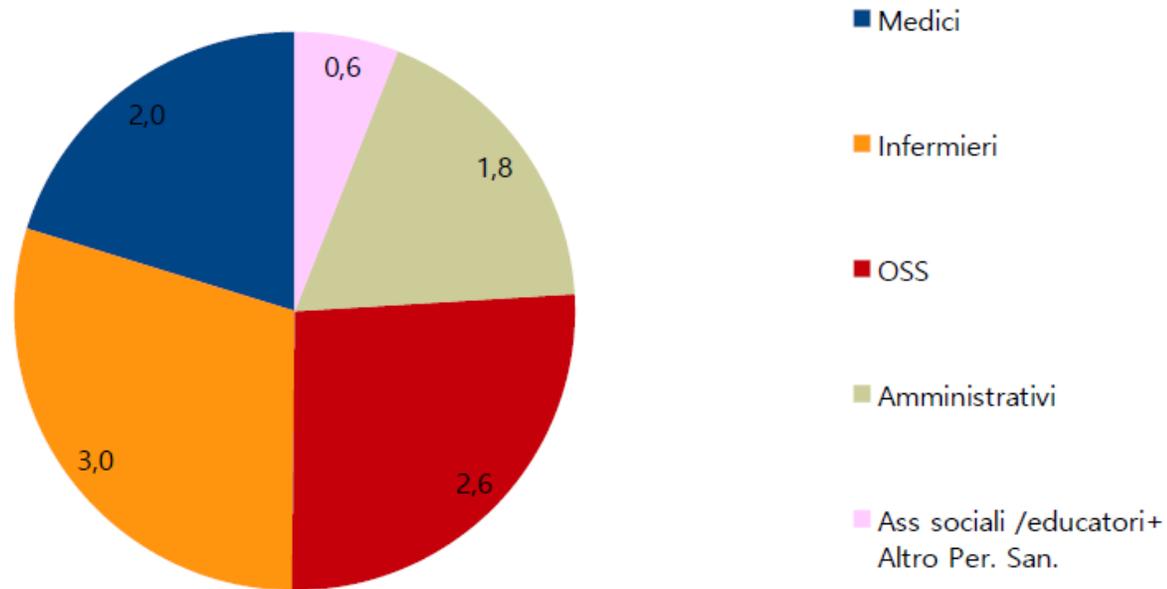
AZIENDE SANITARIE E OSPEDALIERE REGIONE TOSCANA (Anno 2022 con N° Aggressioni per profilo prof /N° Dipendenti Azienda per profilo prof (Valori %))														
AUSL NORDOVEST					AUSL CENTRO					AUSL SUDEST				
N° aggress verbali	N° aggress fisiche	Totale	Tot dip AUSL 2022	Aggress/ N° dip %	N° aggress verbali	N° aggress fisiche	Totale	Tot dip AUSL 2022	Aggress/ N° dip %	N° aggress verbali	N° aggress fisiche	Totale	Tot dip AUSL 2022	Aggress/ N° dip %
304	77	381	13.978	2,7	288	105	393	15.284	2,6	184	46	230	9.792	2,3
ISPRO					AOU PISANA					AOU SENESE				
N° aggress verbali	N° aggress fisiche	Totale	Tot dip AUSL 2022	Aggress/ N° dip %	N° aggress verbali	N° aggress fisiche	Totale	Tot dip AUSL 3 trim 2022	Aggress/ N° dip %	N° aggress verbali	N° aggress fisiche	Totale	Tot dip AUSL 2022	Aggress/ N° dip %
3	0	3	148	2,0	15	35	50	4.859	1,0	11	0	11	2.775	0,4
AO MEYER					AOU CAREGGI					FONDAZIONE MONASTERIO				
N° aggress verbali	N° aggress fisiche	Totale	Tot dip AUSL 2022	% Aggress / dipendent i	N° aggress verbali	N° aggress fisiche	Totale	Tot dip AUSL 2022	Aggress/ N° dip %	N° aggress verbali	N° aggress fisiche	Totale	Tot dip AUSL 2022	Aggress/ N° dip %
40	38	78	1295	6,0	81	19	100	5.467	1,8	9	3	12	699	1,7
TOTALE REGIONE TOSCANA anno 2022														
N° aggress verbali	N° aggress fisiche	Totale	Tot dip AUSL 2022	Aggress/ N° dip %										
935	323	1258	54297	2,3										

Nel **primo semestre 2023**:

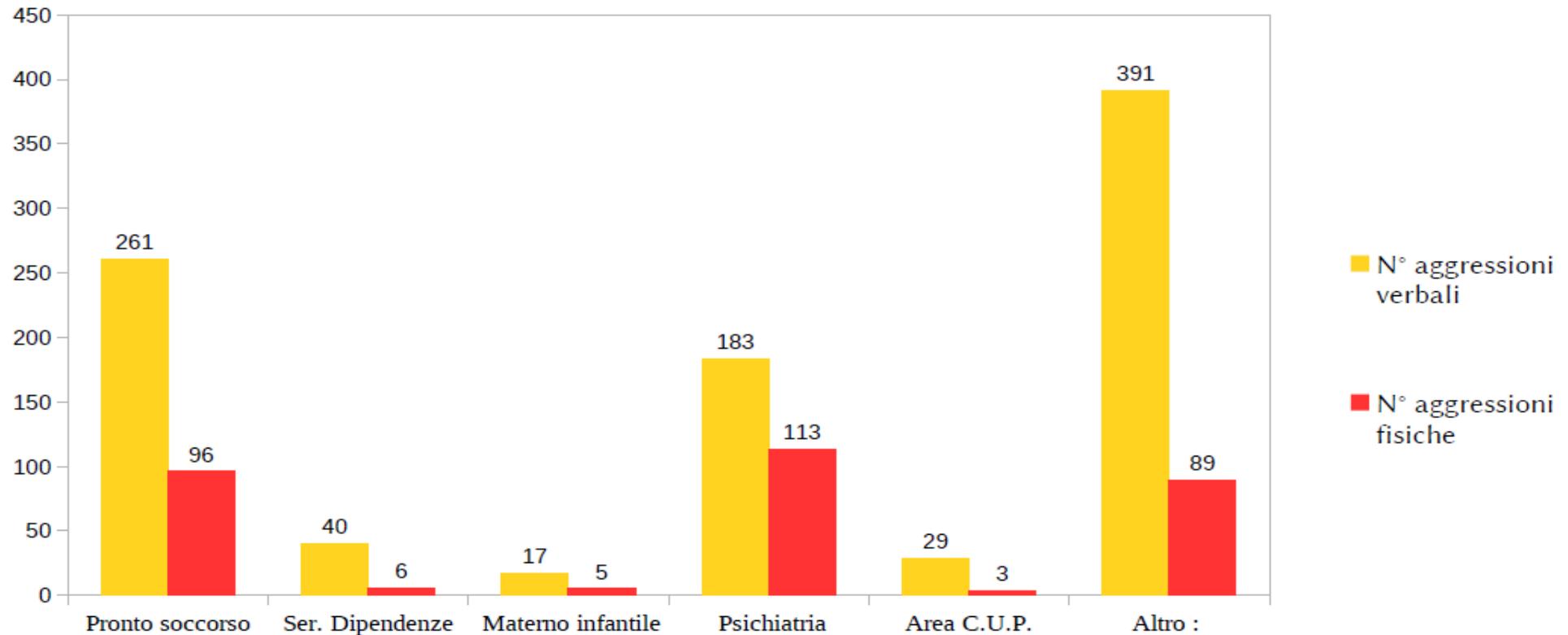
- 1027 aggressioni, di cui 804 aggressioni verbali, 223 aggressioni fisiche.



N° Aggressioni per profilo professionale /N° Dipendenti Azienda per profilo prof (Valori %)
- AZIENDE SANITARIE E OSPEDALIERE REGIONE TOSCANA - anno 2022



AGGRESSIONI PERSONALE AZIENDE SANITARIE REGIONE TOSCANA PER AREE SANITARIE anno 2022
 – VALORI ASSOLUTI



Fonte: Flussi Informativi INAIL-Regione Toscana - Elaborazione: CeRIMP - Periodo di riferimento: 2015-2021

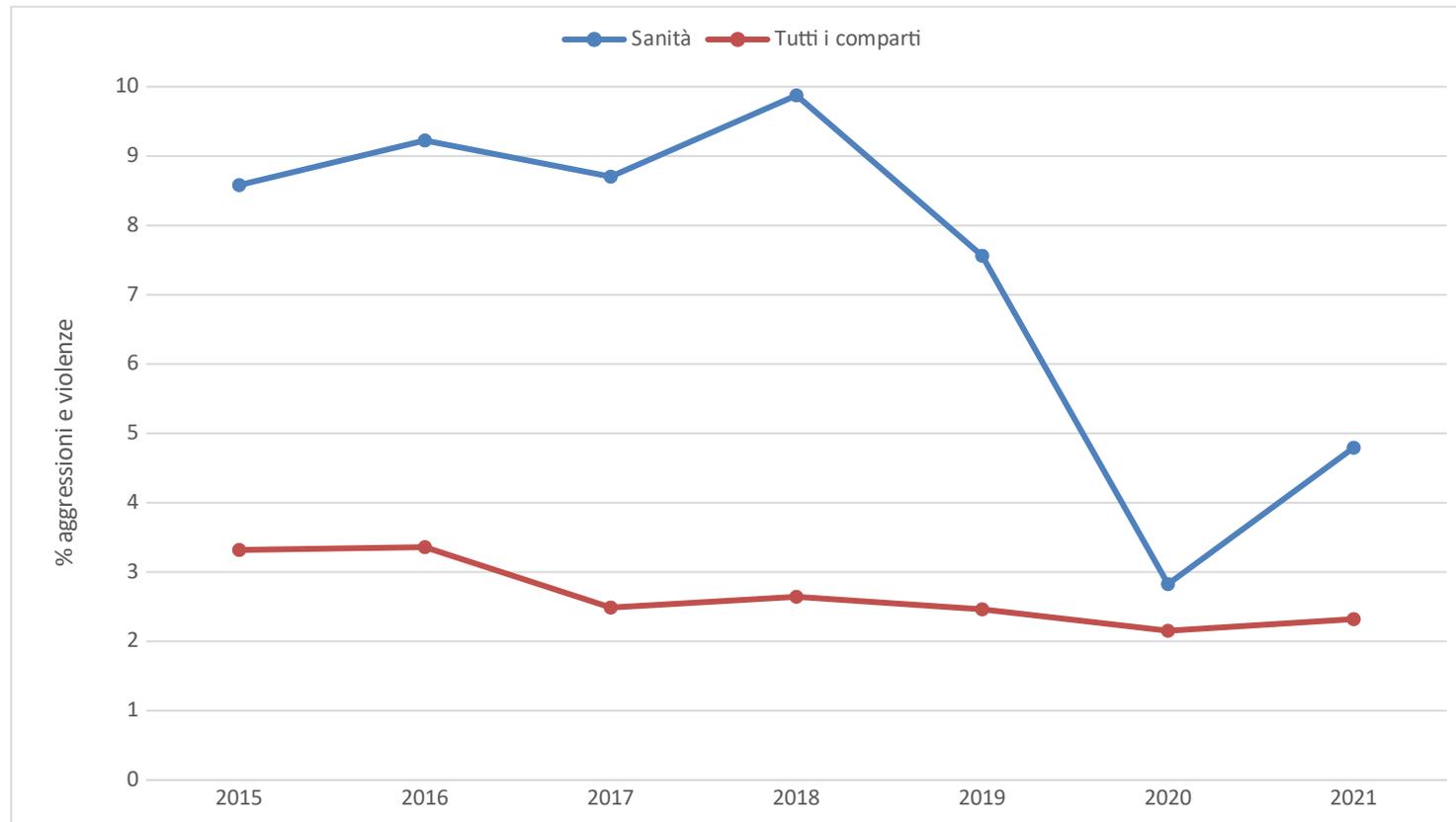
Analisi degli infortuni in occasione di lavoro nel settore sanità da sorpresa, violenza, aggressione, minaccia (Deviazione codice 8*, secondo la classificazione ESAW utilizzata da INAIL)

Settore di interesse: Sanità (strutture pubbliche e private, comprese quelle socio-sanitarie residenziali)-DATO REGIONE TOSCANA

N. di denunce, definizioni positive, casi gravi e casi mortali di infortuni da aggressione rispetto a tutti gli infortuni in occasione di lavoro, per anno di accadimento nel comparto Sanità con la quota % di aggressioni rispetto al totale degli infortuni

Anno	Casi con Deviazione ESAW 8* (aggressioni ecc)				Tutti i casi di infortunio				% aggress. su tot infortuni		
	Denunce	Def. Positive	Gravi	Mortali	Denunce	Def. Positive	Gravi	Mortali	Denunce	Def. Positive	Gravi
2015	193	193	28	0	2.881	2.249	583	0	6,7	8,6	4,8
2016	156	156	28	0	2.021	1.691	417	0	7,7	9,2	6,7
2017	148	145	18	0	2.079	1.666	395	0	7,1	8,7	4,6
2018	139	127	18	0	1.668	1.286	336	0	8,3	9,9	5,4
2019	129	107	25	0	1.830	1.415	367	0	7,0	7,6	6,8
2020	134	119	25	0	4.968	4.211	1.172	4	2,7	2,8	2,1
2021	116	96	15	0	2.683	2.003	455	1	4,3	4,8	3,3
Totale	1.015	943	157	0	18.130	14.521	3.725	5	5,6	6,5	4,2

Trend della quota % di aggressioni rispetto al totale degli infortuni sul lavoro, in Sanità rispetto a tutti i comparti - DATO REGIONE TOSCANA



N. di denunce di infortunio, definizioni positive, casi gravi e casi mortali per aggressione per sesso dell'infortunato e anno di accadimento nel comparto Sanità - DATO REGIONE TOSCANA

Anno	Denunce		Def. Positive		Gravi	
	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi
2015	138	55	138	55	17	11
2016	123	33	123	33	20	8
2017	111	37	109	36	14	4
2018	107	32	97	30	14	4
2019	101	28	82	25	21	4
2020	99	35	90	29	17	8
2021	92	24	76	20	13	2
Totale	771	244	715	228	116	41
% Donne	76,0		75,8		73,9	

N. di denunce di infortunio, definizioni positive, casi gravi e casi mortali per professione dell'infortunato nel comparto Sanità - TOTALE ANNI 2015 2021- DATO REGIONE TOSCANA

Professioni (CP 2011)	Numero casi			Percentuale		
	Denunce	Def. Positive	Gravi	Denunce	Def. Positive	Gravi
3.2.1.1.1.1 infermiere	335	306	55	33,0	32,4	35,0
5.3.1.1.0.4 operatore sociosanitario	236	218	36	23,3	23,1	22,9
5.4.4.3.0.12 operatore socioassistenziale	94	89	17	9,3	9,4	10,8
3.2.1.2.7.1 educatore professionale	60	55	3	5,9	5,8	1,9
5.4.4.3.0.9 assistente sociosanitario con funzioni educative in istituzioni	45	45	8	4,4	4,8	5,1
3.2.1.5.2.1 assistente sanitario	26	24	4	2,6	2,5	2,5
8.1.5.2.0.1 ausiliario ospedaliero	20	20	2	2,0	2,1	1,3
2.6.5.1.0.1 educatore per disabili	14	13	1	1,4	1,4	0,6
3.2.1.2.2.1 fisioterapista	11	10	2	1,1	1,1	1,3
8.1.5.2.0.2 ausiliario sanitario portantino	11	11	1	1,1	1,2	0,6
7.4.2.1.0.6 conducente di autoambulanza	8	8	4	0,8	0,8	2,5
2.4.1.2.0.27 psichiatra	7	7	1	0,7	0,7	0,6
5.4.4.3.0.6 assistente ed accompagnatore per disabili in istituzioni	7	7	0	0,7	0,7	0,0
2.4.1.1.0.4 medico generico	6	6	1	0,6	0,6	0,6
2.4.1.2.0.15 medico internista	5	2	1	0,5	0,2	0,6
3.2.1.2.6.1 tecnico riabilitazione psichiatrica	5	5	2	0,5	0,5	1,3
3.2.1.3.3.1 tecnico sanitario di radiologia medica	5	4	0	0,5	0,4	0,0
3.2.1.5.1.1 tecnico della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro	5	5	1	0,5	0,5	0,6
3.4.1.3.0.3 animatore culturale	5	5	1	0,5	0,5	0,6
5.4.4.3.0.8 assistente sociosanitario con funzioni di sostegno in istituzioni	5	4	3	0,5	0,4	1,9
0 Non determinata	4	4	0	0,4	0,4	0,0
3.2.1.1.2.1 ostetrica	4	4	2	0,4	0,4	1,3
4.1.1.2.0.6 impiegato amministrativo	4	4	1	0,4	0,4	0,6
4.2.2.1.0.10 addetto all'assistenza agli utenti	4	4	1	0,4	0,4	0,6
8.1.6.1.1.11 portiere di azienda	4	4	0	0,4	0,4	0,0
2.4.1.1.0.2 medico di base	3	3	0	0,3	0,3	0,0
3.2.1.2.3.1 logopedista	3	3	0	0,3	0,3	0,0
3.2.1.2.8.1 terapeuta occupazionale	3	2	0	0,3	0,2	0,0
4.1.1.2.0.3 assistente amministrativo (compiti esecutivi)	3	3	0	0,3	0,3	0,0
5.4.4.3.0.5 assistente domiciliare	3	3	1	0,3	0,3	0,6
2.4.1.2.0.22 neuropsichiatra infantile	2	2	0	0,2	0,2	0,0
2.5.3.3.2.2 psicologo evoluzionista	2	2	0	0,2	0,2	0,0
3.2.1.1.1.2 infermiere pediatrico	2	2	0	0,2	0,2	0,0
3.2.1.3.2.1 tecnico sanitario di laboratorio biomedico	2	2	1	0,2	0,2	0,6
3.2.1.7.0.6 musicoterapista	2	2	2	0,2	0,2	1,3
3.4.5.2.0.10 tecnico per l'assistenza ai giovani disabili	2	2	0	0,2	0,2	0,0
3.4.5.2.0.5 esperto assistenza anziani attivi	2	2	0	0,2	0,2	0,0
5.2.2.2.1.2 cuoco di imprese per la ristorazione collettiva	2	0	0	0,2	0,0	0,0
5.4.4.2.0.2 animatore di campi estivi per ragazzi	2	2	0	0,2	0,2	0,0
5.4.4.3.0.1 accompagnatore di invalido	2	1	1	0,2	0,1	0,6
5.4.4.3.0.4 animatore residenze per anziani	2	2	0	0,2	0,2	0,0
8.1.4.3.0.1 addetto alle pulizie di interni	2	1	1	0,2	0,1	0,6
Altre professioni	46	45	4	4,5	4,8	2,5
Totale	1015	943	157	100,0	100,0	100,0

Delibera **n. 637 del 14/6/2021**

**Linee di indirizzo
per la prevenzione e gestione degli atti di violenza a
danno degli operatori sanitari e socio-sanitari**

Documento di riferimento per la programmazione regionale in materia di prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari e socio-sanitari



REGIONE TOSCANA
UFFICI REGIONALI GIUNTA REGIONALE

ESTRATTO DEL VERBALE DELLA SEDUTA DEL 14/06/2021 (punto N 9)

Delibera N 637 del 14/06/2021

Proponente
SIMONE BEZZINI
DIREZIONE SANITA', WELFARE E COESIONE SOCIALE

Publicità / Pubblicazione Atto pubblicato su Banca Dati (PBD)
Dirigente Responsabile Giovanna BIANCO
Direttore Carlo Rinaldo TOMASSINI
Oggetto:

Approvazione delle Linee di Indirizzo per la prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari e socio-sanitari

Presenti
Eugenio GIANI Stefania SACCARDI Stefano BACCELLI
Simone BEZZINI Stefano CIUOFFO Leonardo MARRAS
Monia MONNI Alessandra NARDINI Serena SPINELLI

ALLEGATI N°1

ALLEGATI

Denominazione	Pubblicazione	Riferimento
A	Si	Linee di Indirizzo per la prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari e socio-sanitari

STRUTTURE INTERESSATE

Denominazione
DIREZIONE SANITA', WELFARE E COESIONE SOCIALE

NUOVO PROGETTO 2023
Delibera n. 1183 del 16/10/2023

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

PER LA REDAZIONE DEL PROGETTO:

- **Gruppo di lavoro** composto, oltre che da personale regionale, dai Responsabili dei Servizi di Prevenzione e Protezione (RSPP) delle Aziende sanitarie e ospedaliero-universitarie, da due operatori per ciascuna Azienda USL, esperti in salute e sicurezza del lavoro, individuati dai responsabili dei Dipartimenti di Prevenzione delle Usl e da un componente del Centro Regionale Rischio Clinico e Sicurezza del Paziente, con l'obiettivo di definire nuove e condivise strategie di intervento preventive di livello regionale
- Confronto con OOSS del comparto e della dirigenza
- Confronto con ordini professionali

STRUTTURA DEL PROGETTO:

- Finanziamento complessivo assegnato: **euro 2.100.000,00**
- **Elenco di azioni raccomandate** che le Aziende ed Enti del SSR potranno finanziare, in tutto o in parte, con le risorse assegnate dalla Regione Toscana, tenuto conto della propria organizzazione e della valutazione del rischio aggressioni nel proprio contesto aziendale, previo confronto aziendale, anche con le organizzazioni sindacali.
- Si tratta di **azioni aggiuntive** rispetto alle misure di prevenzione e tutela già individuate dalle Aziende e Enti del SSR nell'ambito della valutazione dei rischi aziendale;

1 - Miglioramento della fruibilità della comunicazione e di risposta ai bisogni dell'utenza

Comunicazione rivolta ai cittadini

- migliorare la consapevolezza dell'entità del fenomeno delle aggressioni
- sensibilizzare sull'alleanza terapeutica e sul ruolo degli operatori
- educare in merito all'organizzazione e al funzionamento dei servizi sanitari
- chiarire le responsabilità e le conseguenze di atti di aggressione

I contenuti della comunicazione dovranno essere focalizzati sulla:

- spiegazione dei codici di triage
- informazione sui criteri e gli elementi che possono determinare i tempi di presa in carico
- informazione sui meccanismi di gestione e attivazione dei servizi (ad es. diagnostica, attivazione specialisti, ecc.) in pronto soccorso.

E' necessario promuovere la realizzazione di:

- APP che consentano a l'utente/cittadino di seguire il percorso diagnostico del proprio familiare all'interno del PS, con aggiornamenti dei tempi di attesa.
- Messa in opera di monitor nelle sale di attesa per la comunicazione delle informazioni.
- Campagne di informazione continua verso la cittadinanza, in modo che sia meglio compreso il funzionamento del sistema sanitario e PS

1 - Miglioramento della fruibilità della comunicazione e di risposta ai bisogni dell'utenza

Comunicazione rivolta agli operatori

- fornire indicazioni puntuali sui comportamenti da adottare in base alla tipologia di comportamento aggressivo da affrontare (confusione, irritabilità, clamorosità, minacce verbali, minacce fisiche, aggressione fisica)
- omogeneizzare le procedure aziendali fornendo indicazioni regionali sul tipo di comportamento da attuare

Prodotti di comunicazione da progettare e realizzare:

- linee di indirizzo procedura operativa
- poster

Modalità di distribuzione:

- pagina dedicata del sito della Regione Toscana
- intranet aziendali
- comunicazioni specifiche tramite gli applicativi delle presenze del personale sanitario
- integrazione nelle procedure aziendali

2 - Misure strutturali e tecnologiche

- Installazione di nuove e ulteriori telecamere di videosorveglianza a circuito chiuso sia all'interno che all'esterno degli edifici, nelle aree ritenute maggiormente a rischio aggressioni.
- Installazione di pulsanti di allarme o emergenza, collegati a control room.
- Installazione di dispositivi di controllo degli accessi a edifici e locali con badge a rfid.
- Acquisto e sperimentazione di dispositivi di emergenza indossabili, collegati alla control room, con possibilità di chiamata di emergenza con localizzazione GPS, eventuale possibilità di segnalare la caduta a terra o l'immobilità della persona.

- Soluzioni strutturali e organizzative per i luoghi di attesa in modo che siano più confortevoli ed idonei a minimizzare fattori stressogeni.
- Soluzioni strutturali per migliorare la protezione dei lavoratori all'interno della stanza di lavoro (progettazione "vie di fuga", serrature efficaci per porte e finestre, idonea illuminazione, ecc...).



RIPARTIZIONE RISORSE

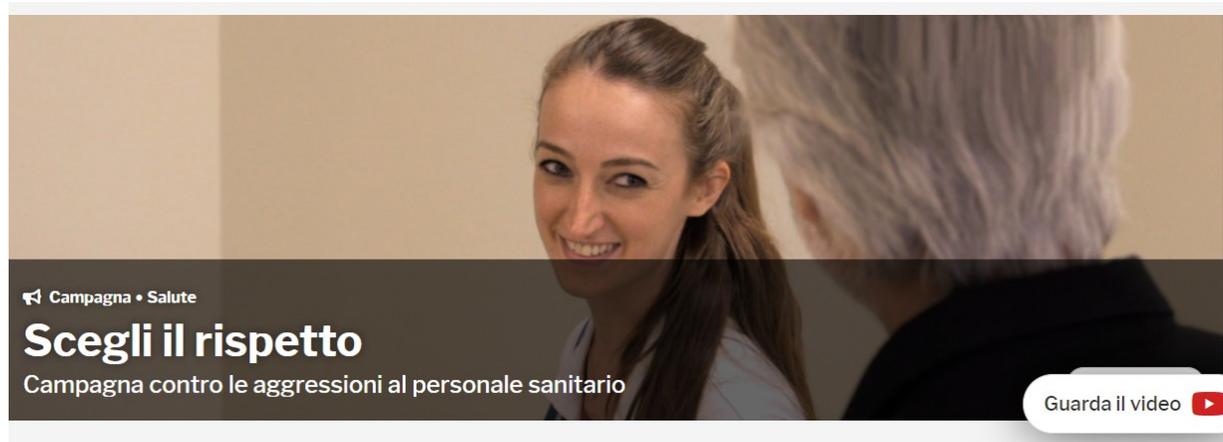
	2024	2025	Totale
Ausl TC	225.000,00	225.000,00	450.000,00
Ausl TSE	225.000,00	225.000,00	450.000,00
Ausl TNO	225.000,00	225.000,00	450.000,00
AOU Careggi	75.000,00	75.000,00	150.000,00
AOU Pisana	75.000,00	75.000,00	150.000,00
AOU Senese	75.000,00	75.000,00	150.000,00
AO Meyer	75.000,00	75.000,00	150.000,00
Fondazione Gabriele Monasterio	25.000,00	25.000,00	50.000,00
ISPRO	50.000,00	50.000,00	100.000,00
Totale	1.050.000,00	1.050.000,00	2.100.000,00

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.

GRAZIE DELL'ATTENZIONE
BUON LAVORO A TUTTI NOI!



Regione Toscana

SCEGLI IL RISPETTO
Non aggredire chi si prende cura di te



La violenza verbale o fisica agli operatori sanitari è un reato

Legge 113/2020 "Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni"