

REGIONE DEL VENETO



ULSS2
MARCA TREVIGIANA

Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio

30 ottobre 2020

Catia Morellato



Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio





Violenza sul posto di lavoro: definizione

“ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro”

(National Institute of Occupational Safety and Health -NIOSH)

L'Unione Europea ha descritto la **violenza sul luogo di lavoro** come un insieme di episodi nei quali “i **lavoratori** sono **abusati**, **minacciati** e **assaliti** in circostanze correlate al loro lavoro, anche quando si recano al lavoro, e che provocano un **cambiamento** alla loro **sicurezza**, **benessere** e **salute fisica e psichica**”



Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio

La violenza nei luoghi di lavoro (Work Place Violence) rappresenta una criticità e ha impatto rilevante per numerosi comparti aziendali, sia a livello Nazionale che Internazionale

Tale fenomeno interessa potenzialmente tutti coloro che nello svolgimento della propria attività lavorativa hanno **un contatto con il pubblico**, sia che ciò avvenga nell'ambito di un servizio "richiesto" dall'utenza, sia nei casi in cui l'attività svolta dal lavoratore non sia "gradita" ai terzi



Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio

Dai dati presentati da EU-OSHA ed Eurofound risulta che la violenza, le intimidazioni e le molestie sul luogo di lavoro coinvolgono una percentuale di lavoratori che oscilla dal 5% al 20% per le aziende che hanno più di 10 dipendenti

Per quanto riguarda l' **ambito sanitario**, la violenza può coinvolgere diverse figure professionali:

- il personale all'interno del **pronto soccorso** (infermieri, soprattutto quelli addetti al triage, medici, OSS, autisti)
- l'addetto alla guardia medica notturna
- l'assistente sociale
- il personale della psichiatria (sia ospedaliero che territoriale)
- il personale in servizio al SERT



Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio

Il pronto soccorso è generalmente una delle prime unità operative ospedaliere alla quale afferiscono persone che necessitano di essere curate

cura (dal latino curae):

- interessamento solerte e premuroso per un oggetto che impegna sia il nostro animo che la nostra attività
- riguardo
- attenzione
- impegno
- zelo
- diligenza





Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio





Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio

- il **50%** degli operatori sanitari ha subito almeno un atto di violenza sul luogo di lavoro, di questi gli infermieri sono quelli più colpiti (OMS, 2002)
- fra i medici, la percentuale maggiore coinvolge quelli che lavorano nei Pronto Soccorso/118, nei reparti di Psichiatria e nei SERD (ANAOO – Assomed, 2018)





Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio

Nel quinto Rapporto **SIMES** (**S**istema **N**azionale di **M**onitoraggio degli **E**rrori in **S**anità) del Ministero di aprile 2015 sul monitoraggio degli “Eventi Sentinella”, tra i 16 indicati, le aggressioni a danno degli operatori sanitari si collocano al quarto posto





Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio





Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio

AUTORI DELLA VIOLENZA

- 49% pazienti
- 30% familiari
- 11% parenti
- 8% utenti in generale



GLI EPISODI DI VIOLENZA

- si esprimono in forme differenti: fisiche, psicologiche o sessuali
- si possono presentare come singolo episodio o avere carattere più frequente e sistematico
- hanno conseguenze e durabilità nel tempo diverse su chi le subisce



Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio





Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio

“La violenza procura **shock**, **incredulità**, **paura**, **umiliazione**, sofferenza fino al **senso di colpa** e di **sfiducia** che può influire sull'autostima e sulla motivazione e incrementare la disaffezione al lavoro. Alcune vittime provano invece un senso di **rabbia** che le induce al pessimismo e a un atteggiamento negativo cinico. Tutto ciò predispone a **disturbi d'ansia o depressione**. L'aver subito violenza o aggressioni, inoltre, mina le relazioni personali e professionali con i colleghi e con gli assistiti. È descritta una tendenza all'uso di medicinali [...] e il ricorso a sostanze d'abuso o a un consumo rischioso di alcol” (Valetto e Cappabianca, 2018, pag. 17)





Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio

Il Ministero della Salute (2012) ha individuato alcuni **fattori di rischio** che possono favorire gli episodi di violenza:

- organico insufficiente
- lavorare in contesti che, dal punto di vista socio-culturale ed economico, appaiono svantaggiati
- disorganizzazione del servizio (lunghe attese, affollamenti, mancanza di comunicazione fra operatori e utenti)
- difficoltà nelle relazioni interpersonali fra gli operatori
- presenza massiccia di personale non strutturato (precari, lavoratori che dipendono da cooperative ecc.)



CRITICITÀ PRONTO SOCCORSO

- esigenza di fare in fretta
- fretta di chi ha bisogno
- fretta di fare diagnosi
- fretta di curare



Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio

Fattori di rischio/favorenti le aggressioni in PS

- lunghe attese nelle zone di emergenza, nell'area dell'accettazione del triage o negli ambulatori di visita
- ridotto numero di personale durante momenti di maggiore attività (trasporto pazienti, esami diagnostici, visite)
- aumento di pazienti con disturbi psichiatrici acuti e cronici dimessi da strutture ospedaliere e/o residenziali





Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio

Fattori di rischio/favorenti le aggressioni in PS

Il sovraffollamento in pronto soccorso ha conseguenze su:

- **pazienti**

- ritardi cure
- incremento errori medici
- esiti clinici avversi

- **operatori sanitari**

- maggior rischio di aggressioni
- stress psico-fisico
- infortuni sul lavoro

- **sistema di emergenza /118**





Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio

ABC della valutazione del paziente potenzialmente violento (le indagini dovrebbero essere guidate dalla storia e dall'esame fisico del soggetto)



Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio

A = Valutazione: Sondaggio primario

- Aspetto
- Stato medico attuale
- Storia psichiatrica (storia della violenza)
- Farmaci attuali
- Orientato (tempo, luogo, persona)
- Indicazioni fisiologiche per imminente aggressione
- Rossore della pelle
- Pupille dilatate
- Respirazione rapida e superficiale
- Sudorazione eccessiva



B = Indicazioni comportamentali: Osservazione

- Comportamento generale (ansioso, iperattivo, sotto l'effetto di alcool o droghe)
- Irritabilità
- Ostilità
- Impulsività
- Irrequietezza
- Agitazione
- Sospettosità
- Danni alla proprietà
- Rabbia
- Comportamento fisico intimidatorio (pugno chiuso, gesti provocatori)



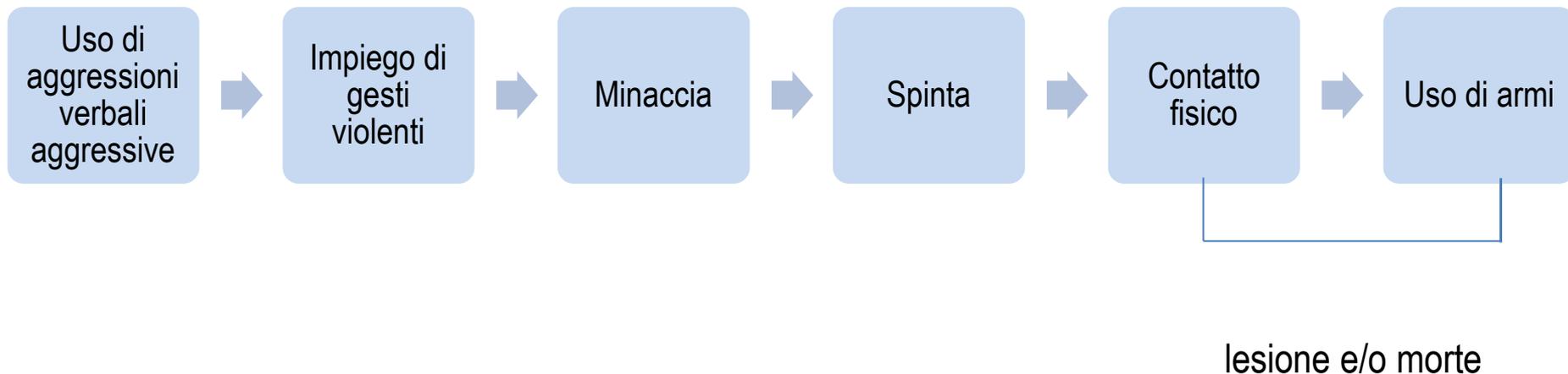
C = Conversazione: Auto-relazione del paziente

- Ammette di essere armato
- Ammette la storia della violenza
- Manifesta pensieri dannosi per gli altri
- Minaccia di nuocere
- Ammette l'uso / l'abuso di sostanze
- Manifesta allucinazioni
- Ammette rabbia estrema



Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio

PROGRESSIONE DEL COMPORTAMENTO VIOLENTO





Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio





Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio

Tecniche per affrontare lo stress



POSSIBILI STRATEGIE PER EVITARE L'AGGRESSIONE

- tono di voce rassicurante
- frasi brevi dal contenuto chiaro
- rivolgersi all'interlocutore usando il suo cognome
- ascoltare senza interrompere
- non polemizzare
- non dare ordini o avvertimenti
- non rimproverare o giudicare
- non ironizzare o fare sarcasmo
- non sminuire
- dichiararsi disponibile per trovare una soluzione
- mantenere sempre una distanza di sicurezza



Azioni preventive: ambiente di lavoro

- spazi adeguati
- serrature, divisori, illuminazioni, reception desk
- uscite di sicurezza
- telecamere a circuito chiuso
- ingressi con codici di accesso/budgè
- aumentare posti a sedere/migliorare l'arredamento
- fornire informazioni regolari sui tempi di attesa



Azioni preventive: organizzazione del lavoro

- organico adeguato
- evitare condizioni di lavoro in isolamento
- migliorare il servizio di accoglienza/permanenza e di informazione dei pazienti sui tempi di attesa



Azioni preventive: formazione del personale

- riconoscere i segnali precoci di aggressività
- strategie di gestione dei pazienti/familiari “difficili”
- istituire procedure condivise a tutela del personale
- gestione dello stress
- sostegno psicologico alla vittima





Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio

DATI AGGRESSIONI MARCA TREVIGIANA 2

2018	2019	2020
85	77	51



*solo dal 2020 abbiamo un sistema informatizzato unico per i 3 Distretti



Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio

BASTA VIOLENZE

CONTRO

**GLI OPERATORI
SANITARI**



Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio

MOLESTIE SUL LAVORO

(dati CGIL)

- il 52% delle donne afferma di aver subito comportamenti indesiderati, anche verbali, a connotazione sessuale
- l'aggressione avviene prevalentemente da un soggetto interno all'organizzazione e il responsabile è prevalentemente un uomo (un collega o un superiore)
- le molestie subite più spesso sono frasi equivoche a doppio senso, battute o gesti volgari, apprezzamenti verbali su corpo e sessualità, richieste o proposte di prestazioni sessuali, contatti fisici, ovvero baci e abbracci indesiderati, che spesso sconfinano nei palpeggiamenti
- la maggior parte rimane sommersa



Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio



“Ogni parola ha
conseguenze.
Ogni silenzio anche”

(Jean-Paul Sartre)



Pronto Soccorso, un dipartimento a rischio



Grazie per l'attenzione