



Salute mentale e lavoro, oltre lo stress lavoro correlato

BOLOGNA 11 GIUGNO 2025

Aggressioni in sanità Possibili interventi nella gestione del rischio

Federico Modeo – AOU Santi Antonio e Biagio
e C. Arrigo di Alessandria

Katia Razzini – ASST Santi Carlo e Paolo di
Milano



Evoluzione normativa

RACCOMANDAZIONE DEL MINISTERO DELLA SALUTE N.8/2007

- **Politica di «tolleranza zero»**
- **Gruppi di lavoro aziendali**
- **Analisi degli eventi**
- **Formazione del personale**

LEGGE 14 AGOSTO 2020, N.113

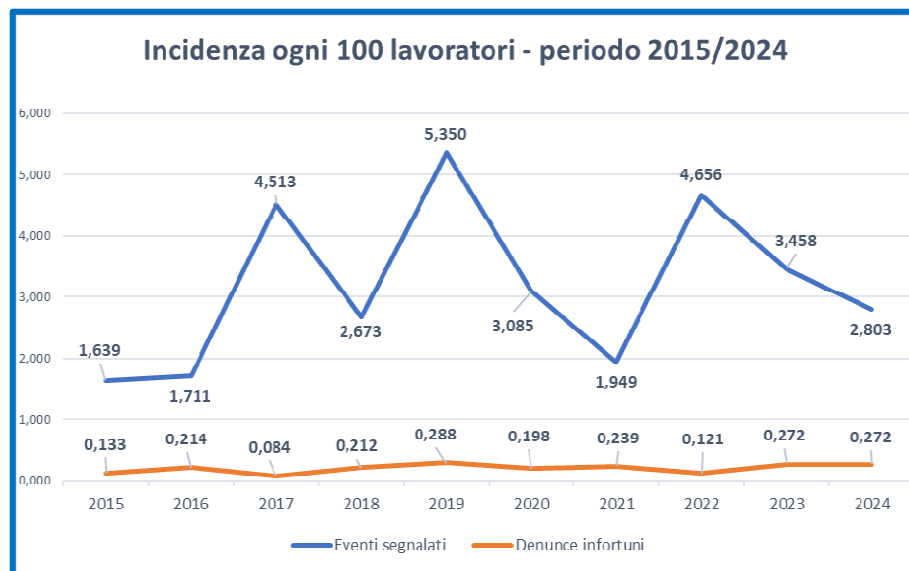
- **Istituzione di ONEPS**
- **Revisione Codice Penale**
- **Previsione di Protocolli operativi tra Aziende sanitarie e Forze dell'ordine**

LEGGE 18 NOVEMBRE 2024, N.171 (CONVERSIONE D.L.137/2024)

- **Introduzione del delitto di lesioni personali a personale esercente una professione sanitaria**
- **Introduzione del delitto di danneggiamento**
- **Arresto in flagranza**

Dimensione del fenomeno

Dall'analisi complessiva emerge che, nel 2024, sono state segnalate oltre **18mila aggressioni a livello nazionale**, coinvolgendo circa 22mila operatori, dato che un singolo episodio può colpire più persone. A livello nazionale, emerge un incremento generale delle segnalazioni rispetto all'anno 2023 (**+15%**), tuttavia le Regioni segnalano un aumento **non necessariamente dovuto a un incremento delle aggressioni stesse**, ma a una maggiore sensibilizzazione alla segnalazione e a un miglioramento dei sistemi di monitoraggio. (ONEPS, Relazione attività anno 2024)



Survey FIASO 2025:

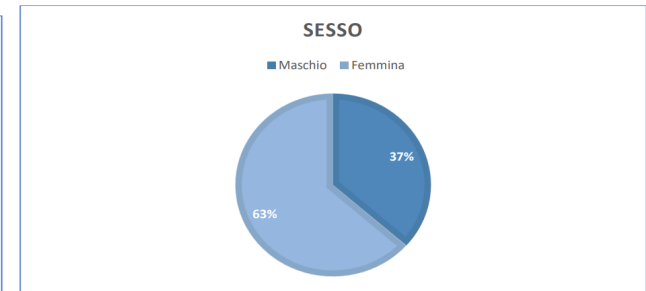
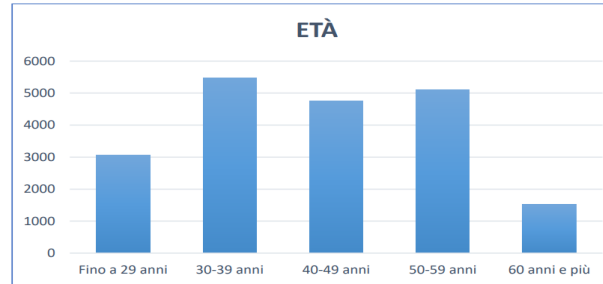
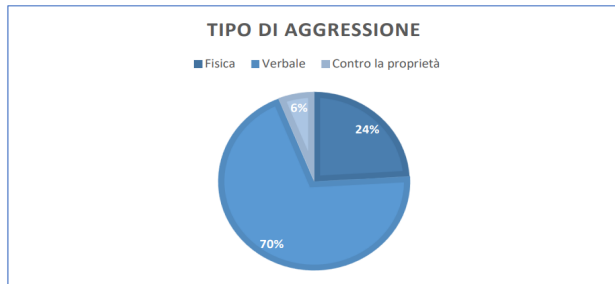
- **+5,5%** degli eventi segnalati tra le aziende sanitarie associate (2023 – 2024)
- media di **116** episodi violenti nel 2024 per ogni azienda sanitaria

(Convegno “Curiamo la fiducia tra cittadini e Servizio Sanitario Nazionale” – Pisa 12/03/2025)

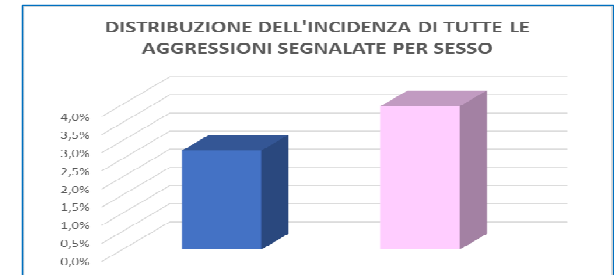
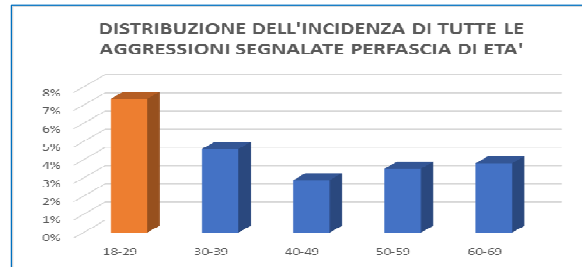
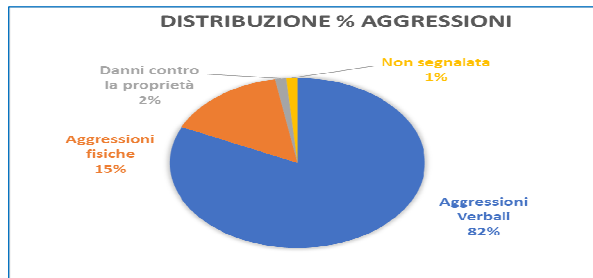
Andamento incidenza di eventi di aggressione segnalata e di denunce di infortuni – Periodo 2025/2024 c/o Azienda Ospedaliera di Alessandria

Monitoraggio

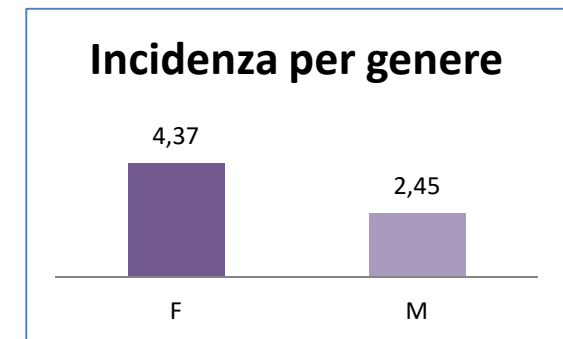
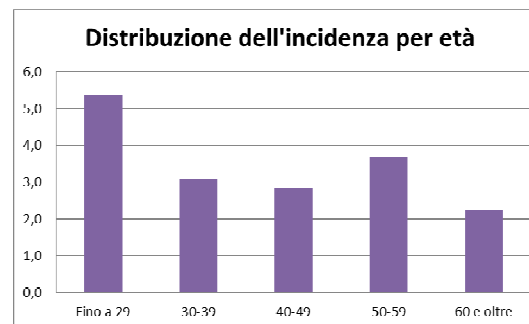
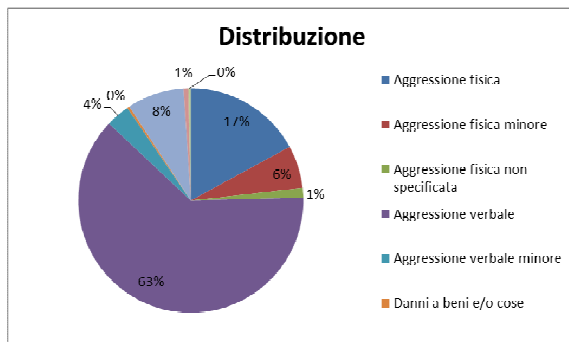
ONEPS, Relazione attività anno 2024



AOU AL – periodo 2023/2024



ASST Santi Paolo e Carlo – periodo 2023/2024



Fattori determinanti

Modificabili

Organizzazione dei servizi aziendali

Comunicazione istituzionale

Comunicazione professionale

Strutture e *comfort* alberghiero

Non modificabili

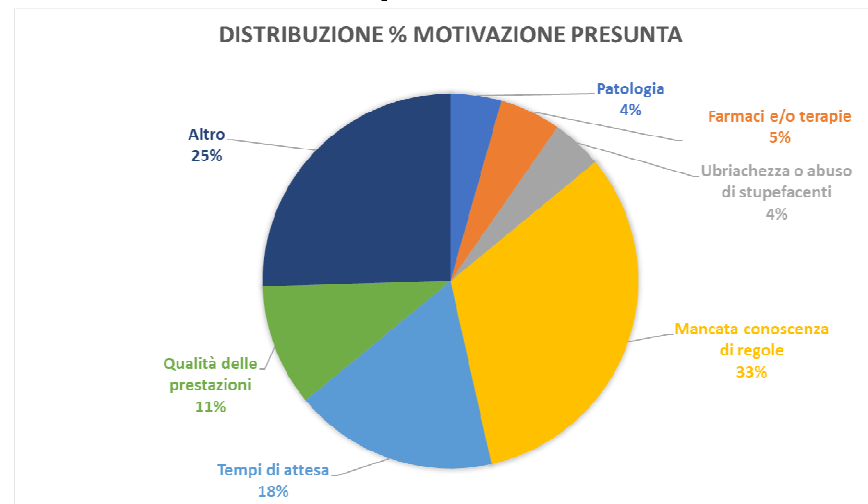
Setting assistenziale, patologie dei pazienti, risorse aziendali

Ubriachezza o uso di sostanze psicotrope

Sistema burocratico / discontinuità ospedale-territorio

Inefficienza P.A. / malasanità reale o percepita

AOU AL – periodo 2023/2024



Valutazione del rischio

Fattori di rischio connessi all'organizzazione del lavoro



Linee Guida per la prevenzione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari delle strutture sanitarie pubbliche della Regione Siciliana

DOCUMENTO DI INDIRIZZO SULLA PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI

REGIONE LOMBARDIA REGIONE LOMBARDIA - TAVOLO TECNICO VIOLENZE IN SANITA' AI SENSI DELL' ART. 3, COMMA 3

A) AMBIENTI DI LAVORO		SI	NO
1)	Esistono sistemi di allarme o altri dispositivi di sicurezza da attivare in caso di aggressioni ?		
2)	Vi sono sistemi di illuminazione idonei e sufficienti all'interno della struttura, anche di emergenza		
3)	È presenti		
4)	I luoghi di degli uten		
5)	L'accesso		
6)	Sono pres		
7)	Esiste un :		
8)	Gli operat violenti e,		
9)	Esiste un		
10)	Vi sono si: (parchegg		
11)	E' installa		
12)	E' installato un im struttura?		

D) TIPOLOGIA DI UTENZA		SI	NO
1)	E' possibile escludere il contatto con utenza psichiatrica?		
2)	E' possibile escludere il contatto con utenza sotto l'effetto di alcol o droga o altre dipendenze?		
3)	E' possibile escludere il contatto con utenza sottoposta a procedimento giudiziario o a Trattamenti Sanitari Obbligatori?		
4)	E' possibile escludere il contatto con utenza in stato di confusione e/o agitazione?		

Valutazione del rischio Tra 2 e 4 NO → Rischio alto
1 NO → Rischio medio
0 NO → Rischio basso

Valutazione del rischio

3)	È assicurata la presenza di almeno due figure professionali all'atto dell'erogazione della prestazione sanitaria?		
4)	Sono note a tutti gli operatori le modalità di segnalazione all'amministrazione degli eventuali episodi di violenza/aggressioni (per esempio, mediante numeri di telefono...)		

E) FORMAZIONE E COMUNICAZIONE		SI	NO
Gli operatori sono stati sensibilizzati e formati al fine di:			
1)	riconoscere e gestire comportamenti ostili e aggressivi ?		
2)	migliorare la qualità della comunicazione con gli utenti?		
3)	riconoscere e valutare cause scatenanti di episodi aggressivi?		
4)	è affisso e ben visibile il materiale informativo contro la violenza/aggressione a danno degli operatori sanitari?		
5)	è disponibile il codice etico comportamentale aziendale contro la violenza/aggressione a danno degli operatori sanitari?		

Valutazione del rischio Tra 3 e 5 NO → Rischio alto
2 NO → Rischio medio
Tra 0 e 1 NO → Rischio basso

Altri interventi adottati o previsti non descritti sopra

IO

Aree di intervento locale

DETERRENZA ED INTERVENTO RAPIDO

- Protocolli con le FF.OO
- Vigilanza interna
- Piano di emergenza
- Sistemi di chiamata e allarme
- Videosorveglianza

MITIGAZIONE E PERCEZIONE DEL RISCHIO

- Interventi su strutture e organizzazione degli spazi
- Interventi su *comfort* strutture
- Barriere lavoratori – utenza
- Digitalizzazione pagamenti


COMUNICAZIONE

- Comunicazione istituzionale
- Segnalazione percorsi
- Segnalazione regole di accesso ai servizi
- Gestione disservizi e lamentele
- Individuazione personale dedicato

FORMAZIONE DEI LAVORATORI e


- Comunicazione professionale
- Individuazione dei segnali precoci di rischio
- Tecniche di de-escalation
- Gestione degli eventi
- Difesa personale (?)

Supporti e sistemi di monitoraggi


	Modulo	Codice	Mod. 01/64
	Segnalazione di aggressioni subite dai lavoratori dell'Azienda Ospedaliero Universitaria		Pag. 1 di 5 Rev. 02 del 11/09/2024

PARTE I - Informazioni di carattere generale del lavoratore aggredito	
Cognome e Nome	
Sesso	<input type="checkbox"/> Uomo <input type="checkbox"/> Donna
Profilo professionale	
Struttura operativa di assegnazione	
Età (o data di nascita)	
Anzianità lavorativa in azienda (o data di assunzione)	
Anzianità lavorativa nell'attuale struttura di lavoro	

PARTE II - Informazioni di carattere generale sull'evento	
Data evento	
Presidio ove si è verificato l'evento	<input type="checkbox"/> Civile <input type="checkbox"/> Infantile <input type="checkbox"/> Borsalino <input type="checkbox"/> Gardella <input type="checkbox"/> C.O.118 <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____
Luogo ove si è verificato l'evento	<input type="checkbox"/> Ambulatorio <input type="checkbox"/> Radiologia <input type="checkbox"/> Reparto <input type="checkbox"/> Portineria <input type="checkbox"/> Ufficio <input type="checkbox"/> Sportello <input type="checkbox"/> Aree comuni (es. corridoi) _____

	Modulo	Codice	Mod. 01/64
	Segnalazione di aggressioni subite dai lavoratori dell'Azienda Ospedaliero Universitaria		Pag. 2 di 5 Rev. 02 del 11/09/2024

PARTE III - Informazioni relative all'aggressore	
Numero di aggressori coinvolti nell'aggressione	
Sesso	<input type="checkbox"/> Uomo (o solo uomini in caso di più persone) <input type="checkbox"/> Donna (o solo donne in caso di più persone) <input type="checkbox"/> Uomini e donne
Età presunta	<input type="checkbox"/> meno di 18 anni <input type="checkbox"/> 18 - 35 anni <input type="checkbox"/> 36 - 50 anni

	Modulo	Codice	Mod. 01/64
	Segnalazione di aggressioni subite dai lavoratori dell'Azienda Ospedaliero Universitaria		Pag. 3 di 5 Rev. 02 del 11/09/2024

Attività svolta dall'aggressore	
PARTE IV - Informazioni aggiuntive relative all'evento	
L'aggressione è stata perpetrata tramite	<input type="checkbox"/> insulti <input type="checkbox"/> minacce verbali <input type="checkbox"/> foto/video <input type="checkbox"/> minacce fisiche <input type="checkbox"/> spintoni/strattoni <input type="checkbox"/> calci/pugni <input type="checkbox"/> utilizzo di oggetti contundenti o armi <input type="checkbox"/> furto/rapina <input type="checkbox"/> utilizzo di aghi o taglienti potenzialmente contaminati <input type="checkbox"/> comportamenti pericolosi con presidi aziendali (es. utilizzo improprio di estintori o bombole) <input type="checkbox"/> comportamenti pericolosi presso aree a rischio specifico (es. ascensore o norme care o trasmissioni di materiali o sostanze)
Durante l'aggressione	<input type="checkbox"/> l'aggressore era da solo <input type="checkbox"/> erano presenti colleghi <input type="checkbox"/> erano presenti altri pazienti <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____
L'aggressione ha comportato	<input type="checkbox"/> infortunio dell'aggressore <input type="checkbox"/> infortunio di terzi <input type="checkbox"/> contatto con liquidi biologici o oggetti potenzialmente contaminati <input type="checkbox"/> sottrazione di beni dell'azienda <input type="checkbox"/> sottrazione di beni dell'aggressore <input type="checkbox"/> sottrazione di beni di terze persone <input type="checkbox"/> danneggiamento di luoghi o altri beni aziendali <input type="checkbox"/> nessun danneggiamento noto
Strategie adottate per contenere l'aggressione	<input type="checkbox"/> fornire spiegazioni aggiuntive <input type="checkbox"/> ignorare l'aggressione e proseguire l'attività <input type="checkbox"/> intervento di altri lavoratori dell'azienda a supporto <input type="checkbox"/> intervento del servizio di vigilanza interno <input type="checkbox"/> intervento delle forze di polizia <input type="checkbox"/> allontanamento dal luogo dell'aggressione <input type="checkbox"/> inoltro ad altre strutture aziendali (URP, ...) <input type="checkbox"/> autodifesa <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____
Il lavoratore ha frequentato il corso di formazione sulle aggressioni?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

Interventi locali

Supporti individuali

Supporti di équipe

Conclusioni

