



AGGRESSIONI AL PERSONALE SANITARIO

Situazione attuale, Normative e Soluzioni

Tecnologiche applicabili

Ing Pietro ATERNO

Innovation Manager

Commissione Sicurezza sul Lavoro e Innovazione
Tecnologica

Ordine degli Ingegneri e GTS AIAS Safety & Security

Aggressioni.. E...

- Parleremo di :
- Situazione attuale su aggressioni al personale medico e quali possono essere le cause
- Cenno sulle normative coinvolte
- Alcune Soluzioni Tecnologiche per tutelare il personale sanitario
- Intervento della Security per gestire al meglio **'la clientela'**

Situazione attuale

- Dopo i recenti episodi di violenza su medici e infermieri, in alcuni Ospedali/ nosocomi e cliniche, è stata varata normativa n 113/2020 per sanzionare gli aggressori e in arrivo un servizio di vigilanza , come da indicazioni del Min Interni, almeno in Campania per le strutture sanitarie.
- A Bergamo, invece, era già stato deliberato e approntato un progetto di aumentare la videosorveglianza, ma ...

Cosa succede...

- Pazienti che arrivano ad alzare la voce perché intolleranti nell'aspettare il loro turno e che a volte non comprendono la validità del sistema di TRIAGE ovvero di assegnazione dei codici dal più grave (rosso) al meno grave (bianco). ...
- (converrebbe eliminare il triage ?)

Ancora...

- Al triage e nella sala d'aspetto i 'clienti' finiscono con l'aggregare verbalmente infermieri e medici per poter essere visitati il prima possibile. Situazioni che nella maggior parte dei casi si risolvono con tanta tensione ma fortunatamente senza nessuna conseguenza. In altre circostanze, fortunatamente **più rare ma comunque presenti e biasimabili**, oltre ad alzare la voce i clienti arrivano anche ad alzare le mani !

Ancora...

- Intemperanze di pazienti che si scagliano fisicamente contro il personale dei Pronto soccorso in un ospedale romano, procurando talvolta ferite e lesioni, come avvenuto al Nord Italia dove nei giorni scorsi un 38enne ha preso a calci e pugni un medico e tre infermie
- Perché succede questo ?

Perché succede ??

- Numeri molto alti in arrivo al Pronto Soccorso e/o presenti in sala di attesa ...
- E in caso di contestazioni ,
- Ciò spinge l'organismo sanitario ad adottare misure drastiche...

Primo passo

- Ciò può produrre un primo passo per tutelare sia il personale medico-infermieristico che gli utenti del Pronto soccorso.
- Secondo i dipendenti degli ospedali, da alcuni anni, si sta assistendo infatti a un progressivo, anche se fortunatamente ancora limitato numericamente, imbarbarimento dell'utenza. Un fenomeno che ha portato le strutture ospedaliere a mettere il ***tema Sicurezza sul Lavoro sul tavolo delle priorità (vedi Legge 81/08).***

Altri casi...

- Al Papa Giovanni XXIII, dove gli accessi annuali superano le 100 mila unità, ogni giorno sono operative le guardie giurate armate. Lavorano «H24», come si dice in gergo, presidiando tutto l' Ospedale.
- Sono operativi, quindi giorno e notte, tra Hospital Street, torri e corridoi, concentrandosi in modo specifico nella zona del Pronto Soccorso dalla sera, quando gli altri reparti vengono chiusi alle visite.

Con quali soluzioni intervenire...

- Valido l'attivazione di un sistema antipanico a cui gli operatori possono ricorrere in caso di emergenza: basta pigiare un tasto e scatta l'allerta alla centrale operativa della sorveglianza che invia sul posto una pattuglia per la salvaguardia. In caso di attivazione l'allarme arriva anche in Central Room così da permettere al personale di intervenire... ma i tempi potrebbero essere anche lunghi...

Ancora...

- Altri pulsanti come questi saranno previsti a breve anche nei box del pronto soccorso generale (al pediatrico ci sono già, ndr). E ancora, al Papa Giovanni sono installate delle telecamere per la videosorveglianza, un impianto per il quale è in corso un intervento di potenziamento.

Soluzioni per altre situazioni

- Per quanto riguarda, invece, sempre al Nord Italia , l' Ospedale San Giovanni Bianco di BG, di competenza sempre dell'Asst Papa Giovanni, ha un sistema di **videosorveglianza** e, in caso di necessità, medici e infermieri ricorrono anche **all'intervento dei Carabinieri**.



APS : una curiosità

- Dall'azienda socio sanitaria Bergamo Ovest dipendono i presidi di Treviglio e Romano: il primo pronto soccorso può contare nel fine settimana sulla presenza della vigilanza non armata, mentre per il secondo, poiché non sono state mai registrate particolari criticità grazie anche al numero più contenuto di accessi, non è stato necessario potenziare la sorveglianza.

APS

- Infine, a Seriate a seguito dell'episodio avvenuto tra domenica e lunedì, è in arrivo già dalle prossime ore una guardiania non armata. Una decisione presa dalla Direzione che ha incontrato la soddisfazione dei Sindacati.
- L' Asl di Bergamo , che organizza anche corsi di formazione sulla sicurezza, si è immediatamente attivata per far fronte a una situazione critica...

APS

- Nessuna particolare segnalazione, invece, per i presidi periferici regionali . Alla sicurezza dei pronto soccorso si aggiunge quella delle sedi delle guardie mediche.



APS

- Nei distretti periferici della Campania e della Puglia, dove solitamente operano più medici, i pazienti hanno accesso solo dietro chiamata al citofono, una sorta di pre-filtro che tutela gli operatori sanitari....
- Invece nei grandi Ospedali si verificano i casi già citati.

APS legge 113 /2020

- APS = aggressioni al personale sanitario
- Quindi il Risk Management può essere l'arma sia per contenere lo stress del personale medico (81/08) e sia per contenere le aggressioni con applicazione delle sanzioni (113/20).
- La legge è importante per la tutela e anche per le sanzioni applicabili verso chi non rispetta la normativa con il suo comportamento.

Analisi delle cause che provocano gli atti di aggressione e segnali avvertiti dai 'clienti'

- Perché c'è violenza verso operatori sanitari ?
- 1 Scarsa informazione sui pazienti
- 2 Tempi lunghi di attesa e di incertezza
- 3 Clienti a disagio e numerosi nelle sale di attesa

Conseguenze..

- Nervosismo del 'cliente' agli ingressi...
- Non si riesce a programmare in tempi brevi l'uscita del paziente da parte del personale sanitario e quindi occorre tempo per decidere in merito..
- Altre esigenze (dei clienti) che si sovrappongono e non facilmente gestibili

Altre possibili cause di aggressioni..

- Sale di attesa molto affollate
- Macchine del caffè malfunzionanti
- Spesso si vedono solo le guardie della Security e nessun operatore sanitario **'rassicurante'**

Come ...

- Come rimediare a tutte queste situazioni ??



Tecnologie e soluzioni

- Analisi di possibili soluzioni :
- 1Maggiore vigilanza sulle sale di attesa !!



T/camere in sala attesa...

SI PERCEPISCE IL DISAGIO DEI CLIENTI ,
SIA PER L'ATTESA E SIA PER IL
MALFUNZIONAMENTO DEI SERVIZI ,
CHE POSSONO ESSERE I SEGNALI PER
UN NERVOSISMO DIFFUSO E FORIERO
DI ALLARMI E POSSIBILI AGGRESSIONI.



Altri passi importanti

- **Formazione di relazione**
- Sia per il personale sanitario e sia per il personale di Security attraverso corsi su Strategie di Comunicazione e Relazionali e corsi su
- **Formazione Psicologica**
- applicata agli interventi di soccorso e sulle emergenze (Protezione Civile)

Altri passi importanti

- **ADOZIONE DI TECNOLOGIE PER LA SICUREZZA
NELLA FASE DELL' ACCOGLIENZA**
- Ne vedremo alcune

Nuove tecnologie

- Tecnologia del DIGITAL SIGNAGE
- È un ritorno ad una tecnologia che ha portato molti vantaggi nella comunicazione e che oggi grazie alla 'digitalizzazione dei processi' sta conoscendo nuovi sviluppi

Box informativi



Aree di accoglienza

- Adottare aree simili con barriere all'ingresso, per evitare ingresso di persone –non pazienti/infermi - , può essere un primo deterrente !

Risoluzione problemi di privacy

- Uso di TOTEM INFORMATIVI dove il 'cliente' può digitare i dati del familiare e **conoscerne** la situazione con messaggi chiari e semplici (in corso analisi, in corso indagine approfondita, per allettato, ricerca posto letto, etc.)



Tecnologie applicabili per la tutela del personale sanitario

- Una tecnologia per la
 ‘Tutela del personale medico’ può essere
 la seguente :
 - **Barriere tele-informatiche** che fanno passare gli operatori sanitari e che invece bloccano i ‘clienti’ verso l’interno dei locali sanitari.

Soluzione tecnologica SISCA sanità

- Tecnologia *SISCA sanità*
- Tracciatori a bordo (sui camici) del personale sanitario, che avvertono su imminenti pericoli e allarmano l'ambiente (superamento barriere ingresso, rottura di macchinari, ..)

Soluzione SISCO sanità

- In pratica consiste di un Sistema Integrato di Sicurezza per Centri di Assistenza Sanitaria
- Come funziona in dettaglio ?



Tecnologia SISCA sanità

- Viene realizzata una barriera 'invisibile' che può essere superata nei 2 sensi di entrata e di uscita solo da chi ha sul proprio camice un 'TAG' (tesserina) oppure un 'beacon'



SISCA sanità

- Così facendo, NESSUNO che non sia provvisto di beacon può attraversare la barriera !!
- Se viene segnalato il passaggio eventuale di persone estranee nei locali sanitari... scatta la sirena e/o **segnaletica rossa** di avvertimento!!



Security

- Un altro aspetto di tutela è affidarsi ad una compagnia di Security .
- Essi vengono gestiti come ‘prima barriera’ verso gli ospiti
- Diventa importante formarli soprattutto nell’ambito della ‘Comunicazione Assertiva’ in modo da suggerire comportamenti corretti ai ‘clienti’ nelle sale di attesa !



Comunicazione assertiva

- Cosa significa comunicazione assertiva ?
- La comunicazione assertiva è la **capacità di esprimere idee e sentimenti positivi e negativi** in modo aperto, onesto e diretto. Riconosce e tutela i nostri diritti pur rispettando i diritti degli altri.

Comunicazione Assertiva

- Perché può essere utile formare le persone della Security su questa specialità ?



Comunicazione assertiva come comunicazione efficace

- Essi vengono formati sulla 'Comunicazione Efficace' !
- Che cosa è ? E' un tipo di Comunicazione dove ci sono 5 punti base di apprendimento...



5 punti di tecniche di apprendimento

- Ecco i 5 punti per una comunicazione efficace :
- 1) Ascolto Attivo.
- 2) **Comunicazione** Non Verbale.
- 3) **Comunicazione** Paraverbale.
- 4) **Comunicazione** Assertiva.
- 5) Linguaggio Persuasivo.

7 regole per farsi capire

- **Le 7 regole per farsi capire dagli altri:**
- Mostra disponibilità.
- Fatti ascoltare da tutti !
- Annulla l'invisibilità.
- Aumenta il rispetto.
- Usa l'empatia.
- Usa la chiarezza di comunicazione.
- Usa termini semplici e chiari.

Cosa abbiamo stabilito

- Dobbiamo **accogliere** i pazienti e NON ritenerli semplici 'CLIENTI' fastidiosi e rumorosi.
- Per gli addetti ai lavori (RSPP e ASPP) dedicarsi alla cura dell'accoglienza e alla salubrità delle sale di attesa , consentendo ai loro colleghi e al personale sanitario tutto di poter lavorare senza stress (uno dei rischi previsti dal TU della Sicurezza sul Lavoro- 81/08).

Situazioni di stress anche per i 'CLIENTI'



Cosa pensano i 'CLIENTI'...

- ...Con uno sbarramento così !!!
- Questa sicuramente NON è *accoglienza* !!

conclusioni

- Ricordiamo che :
- La normativa sanzionatoria esiste e va applicata (113/2020)
- E :
- anche le tecnologie possono dare quel punto in più per applicare praticamente i vantaggi della normativa e limitare /annullare le aggressioni al **personale sanitario !!**

conclusioni

- Ricorda che anche tu potresti essere coinvolto in una di queste situazioni critiche !!!



Saluti e ...

- GRAZIE PER L' ATTENZIONE !!!

