

**INAIL**ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE  
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORODIREZIONE REGIONALE  
TOSCANA

## COMUNICATO CONGIUNTO

# “La violenza sugli operatori sanitari Inail: dalla prevenzione alla gestione dell'aggressione”

Firenze, 7 maggio 2024: la prima edizione del corso di formazione rivolto agli operatori sanitari presso Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi Largo Brambilla 3 - Aula Magna Nic 3



L'iniziativa, messa in campo da Inail in collaborazione con Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi e con la partecipazione di Azienda sanitaria Locale Toscana Centro affronta la tematica della violenza sugli operatori sanitari da più angolazioni: giuridica, sanitaria, comunicativa e psicologica.

Ricca di interventi e spunti di riflessione l'attività didattica, rivolta ad un'importante platea di operatori sanitari, contribuisce a sviluppare la consapevolezza del fenomeno delle aggressioni per prevenire e gestire situazioni di rischio.

**Giovanni Contenti, Direttore regionale Inail Toscana:** “La conferma dell'impegno e

della profonda sensibilità che Inail pone su tematiche di grande sfondo sociale, oltretutto lavorativo, quale la violenza sugli operatori sanitari, si colloca su fenomeni di intollerabile attualità, dove gli operatori stessi sono destinatari di comportamenti violenti che intervengono in maniera dirompente all'interno di una già complessa gestione della relazione con il paziente ed il proprio contesto familiare.

L'anno 2023 ha riportato oltre 16 mila segnalazioni di aggressione ad operatori sanitari. Approfondire il “rischio” nella sua interezza, attraverso processi di analisi che portino alla definizione di modelli ottimali di prevenzione dello stesso, coniugando nel contempo rilevante investimento culturale attraverso una educazione civica al “rispettoso comportamento” che possa fare da argine e prevenire tale violenza; questi possono ritenersi asset fondamentali per strategie efficaci di tutela di un mondo del lavoro di per sé già complesso e delicato” .

**Valerio Mari, Direttore generale - Azienda Sanitaria Locale Toscana Centro:**

“il fenomeno delle aggressioni è da sempre oggetto di attenzione e si traduce in un monitoraggio aziendale specifico. Nonostante ci sia un costante aumento delle segnalazioni da parte del personale, queste sono importantissime perché consentono di analizzare eventuali criticità e adottare azioni a tutela degli operatori. Le azioni messe in campo, anche di natura procedurale, sono numerose: in sinergia costante con le strutture organizzative aziendali e in sintonia con le iniziative della Regione Toscana.

Per quanto riguarda la comunicazione verbale i cittadini sono sempre invitati alla collaborazione e al rispetto verso coloro che direttamente (sanitari) o indirettamente (personale amministrativo) erogano le prestazioni; non è un lavoro facile, perché si parla di migliaia di relazioni e accessi quotidiani, su un territorio molto vasto e popolato (circa 1.600.000 assistiti)

I numeri delle denunce e degli infortuni confermano che le professioni maggiormente interessate sono quelle sanitarie: Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Assistenti Sociali, i Medici ed in particolare quelli della Continuità Assistenziale.

Le aree in cui si manifestano più aggressioni sono quelle dell'urgenza (pronto soccorso), dei Servizi Psichiatrici di Diagnosi e Cura e i Centri di salute mentale territoriali, dei SerD e, ultimamente, la REMS (Residenza per l'Esecuzione delle Misure di Sicurezza) soprattutto nei primi momenti di ambientazione dei nuovi ospiti. In generale gli aggressori sono principalmente pazienti, seguiti da accompagnatori e caregiver.”

Il fenomeno delle aggressioni non si esprime solo verso le professioni sanitarie e socio – sanitarie ma riguarda i lavoratori di un'Azienda Sanitaria che ha come mission l'aiuto, la cura e l'assistenza ai cittadini che si esprime con la vicinanza, il contatto e la relazione; queste modalità non possono attuarsi con la distanza, con la chiusura o con l'interposizione fisica di barriere per scongiurare gli effetti di possibili aggressioni. Per questi motivi la vulnerabilità dei lavoratori diventa maggiore e va gestita e controllata con misure diversificate, contestualizzate ma sempre con una visione di equilibrio tra l'obbligo di erogazione del servizio ai cittadini e l'obbligo di tutela dei lavoratori, cosa che l'Azienda USL Toscana Centro persegue con il massimo dell'impegno pur con la consapevolezza di trovarci di fronte a eventi comportamentali di persone in stato psico-fisico alterato, emotivamente colpite negli affetti, preoccupate per la loro salute e senza escludere anche comportamenti violenti senza cause apparenti che purtroppo contraddistinguono questo momento critico della nostra società.

“Careggi - ricorda il **Direttore generale Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi Daniela Matarrese** - è stata una delle prime aziende in Italia a predisporre un sistema di segnalazione on-line degli atti di violenza, progettato per garantire il massimo livello di protezione della persona che comunica l'evento. Questo sistema attiva il Servizio prevenzione e protezione che contatta il dipendente coinvolto nell'episodio di violenza e procede ad: accertare i fatti, fornire un adeguato supporto psicologico e quindi a definire le necessarie azioni preventive per incrementare se necessario i livelli di sicurezza. Completano le misure di tutela – aggiunge Matarrese – la sinergia fra il servizio di vigilanza interna e le forze dell'ordine, la presenza di una postazione delle guardie giurate in area Pronto

soccorso, la dotazione di un'auto aziendale dedicata al personale dell'emergenza urgenza per gli spostamenti all'interno di Careggi nelle ore notturne, l'installazione di pulsanti di allarme e l'attivazione di campanelli con videocitofono per l'accesso nelle aree assistenziali più sensibili.

Sono inoltre previsti - conclude Matarrese - percorsi formativi dedicati, per la riduzione del rischio violenza, in base ai livelli di incidenza del fenomeno sia nelle attività assistenziali che di relazione con il pubblico. È previsto un supporto psicologico individuale e di gruppo per gestire l'impatto emotivo dell'evento traumatico e fanno parte delle misure preventive anche corsi di formazione avanzata sull'analisi del fenomeno, dei relativi strumenti di gestione ed altri sulle tecniche verbali di interazione con i soggetti aggressivi".

Firenze 7 maggio 2024

---

#### Contatti

Inail - Direzione regionale Toscana  
email: [toscana@inail.it](mailto:toscana@inail.it)  
Pec: [toscana@postacert.inail.it](mailto:toscana@postacert.inail.it)  
tel. +39 05532051  
[www.inail.it](http://www.inail.it)

---