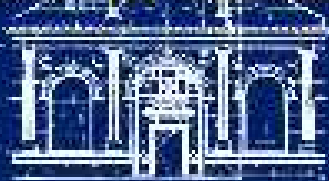


26° Congresso Nazionale
Rimini 24 - 25 - 26 ottobre 2007

Innovazione e sviluppo
dell'infermieristica in area critica e
ridelineazione del territorio assistenziale



Il fenomeno delle aggressioni agli operatori di Pronto Soccorso: la prospettiva italiana

G. Becattini
S. Bambi, F. Palazzi, E. Lumini

Pronto Soccorso DEA
Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi - Firenze

XXVI° Congresso Nazionale ANIARTI – Rimini, 24-26 Ottobre 2007



BACKGROUND

- Gli infermieri sono tre volte più suscettibili di aggressione rispetto agli altri professionisti (MacKay C, 1994)
- Gli infermieri di P.S. indicati tra le categorie sanitarie più a rischio (Hesket et al, 2003)
- Indicata da tutti gli studi l'aggressione verbale come la più frequente, molti i casi di aggressione fisica (Mc Kenna BG et al, 2003)
- I pazienti sono gli aggressori più comuni (Crillj J. Et al, 2004)
- ***Manca di documentazione e letteratura di riferimento nazionale; esigenza di indagine del fenomeno***

TABELLA SINOTTICA DEGLI STUDI PRINCIPALI

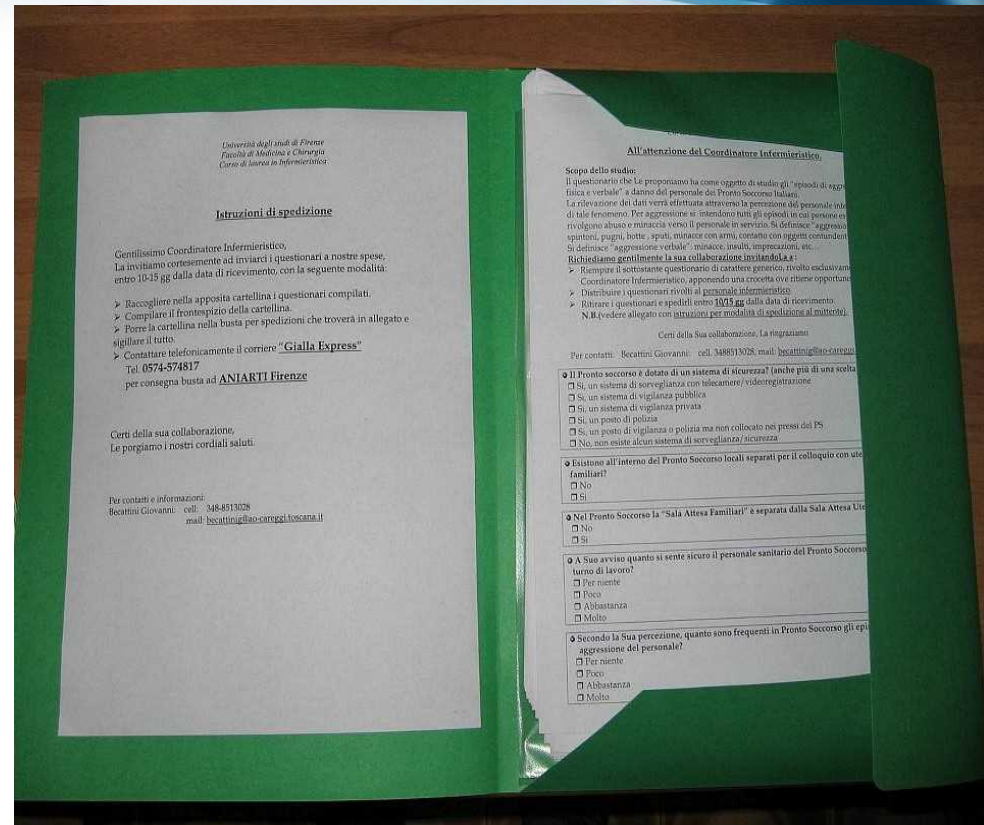
STUDIO E OBIETTIVO	CAMPIONE	RISULTATI PRINCIPALI
Fernandes et al (1996) Il livello di violenza percepito dagli operatori di Pronto Soccorso	163 Operatori Sanitari di PS	-57% è stato assalito fisicamente nel precedente anno -Il 76% ha subito aggressioni verbali, l'86% è stato testimone di aggressioni fisiche.
Senuzun F,(2005) L'incidenza della violenza sugli infermieri di PS	66 infermieri di PS	-Incidenza violenza verbale del 98,5%, -Incidenza violenza fisica del 19,7%.
May DD (2002) La percezione degli infermieri sulla incidenza e sulla natura delle aggressione	86 infermieri di PS, di ICU e Med. Gen.	-Gli infermieri di PS sono i più a rischio. -Hanno subito il numero maggiore di aggressioni nei 12 mesi passati: 100% verbale e 82% fisica
Gerberich SG et al (2004) I fattori di rischio relativi alla violenza sul lavoro	6300 infermieri PS	-Aggressori: pazienti (97%), parenti (67%) -I fattori ambientali influenzano il rischio di violenza.
Lyneham J. School (2000) Il fenomeno violenza a danno degli infermieri di PS	266 infermieri PS	-Aggressori più comuni: Pazienti e familiari -Cause principali: tempi attesa, sostanze o alcool

OBIETTIVI DELLO STUDIO

- Rilevare eventuali casi di aggressione di cui gli intervistati sono stati vittime o testimoni e la loro gravità
- Indagare sull'identità degli aggressori e sulle possibili cause o fattori scatenanti
- Indicare le zone di PS in cui le aggressioni si sono verificate maggiormente e in cui il personale si sente più a rischio
- Valutare quanto il sistema di sicurezza presente faccia sentire protetto il personale e quale sia ritenuto il più idoneo
- Indagare sull'utilità di una formazione per gestire situazioni a rischio di aggressione

MATERIALI E METODI

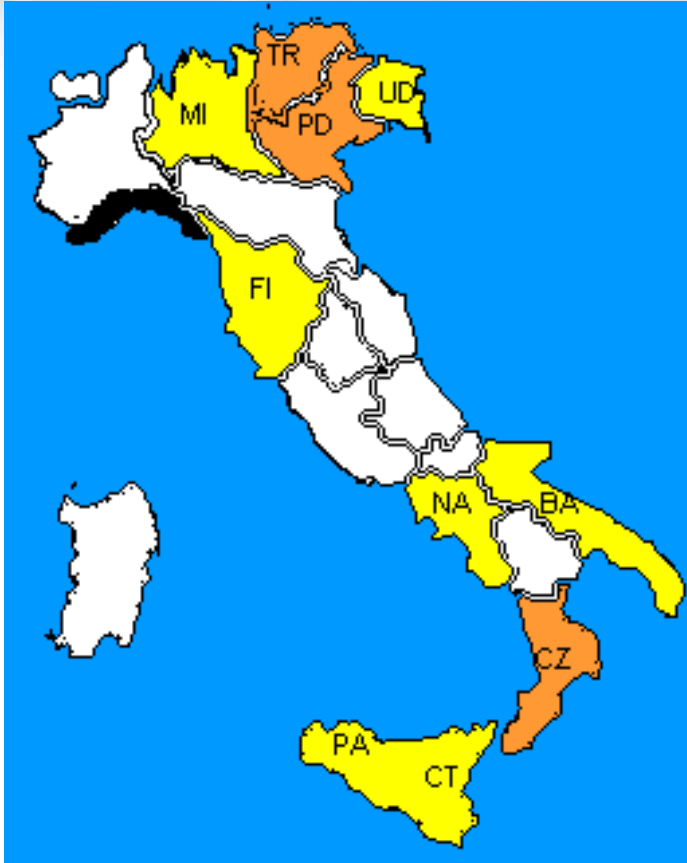
- Survey postale
- Questionario Coordinatore Infermieristico
- Questionari Infermiere 12 items
- Risposte chiuse, dicotomiche o a scelta multipla



IL CAMPIONE

REGIONE	CITTA'	PRESIDIO OSPEDALIERO
PIEMONTE	<i>TORINO</i>	A.O. CTO-CRF- M. Adelaide
LIGURIA	<i>GENOVA</i>	Osp. S. Martino
LOMBARDIA	<i>MILANO</i>	Osp. Riguarda Ca' grande
TRENTINO	<i>TRENTO</i>	Osp. S. Chiara
FRIULI	<i>UDINE</i>	Policlinico Osp. Civile
VENETO	<i>PADOVA</i>	Az. Osp. Di Padova
EMILIA ROMAGNA	<i>BOLOGNA</i>	Osp. Maggiore
TOSCANA	<i>FIRENZE</i>	A.O.U. Careggi
LAZIO	<i>ROMA</i>	Policlinico Gemelli
CAMPANIA	<i>NAPOLI</i>	A.O. Cardarelli
PUGLIA	<i>BARI</i>	Osp. Consorziale Policlinico
CALABRIA	<i>COSENZA</i>	Osp. Annunziata
	<i>CATANIA</i>	A.O. Cannizzaro
SICILIA	<i>PALERMO</i>	Osp. Civico
SARDEGNA	<i>CAGLIARI</i>	Osp. Brotzu

L'ITALIA CHE RISPONDE



- **Totale PS : 10 /15**
- **Questionari: 308 + 10**

RISULTATI

Infermiere Coordinatore :

- 7 su 10 Coordinatori Infermieristici ritengono abbastanza frequente il fenomeno di aggressione del personale di P.S.
- 7 su 10 ritengono che il personale si senta poco sicuro durante il turno lavorativo

Personale infermieristico:

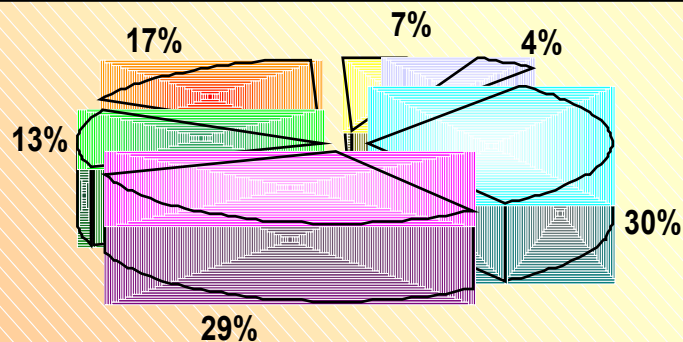
- Totale: M=154;F=154
- Centro-Nord: M=47; F=98
- Sud: M=107,F=56

RISULTATI

- Il 90% è stato aggredito VERBALMENTE, il 95% è stato almeno testimone
- Il 35% è stato aggredito FISICAMENTE, il 52% è stato almeno testimone
- Il 31% di questi è ricorso a visita medica almeno una volta a seguito di aggressione; più di una volta il 14%
- Il 70% non giorni prognosi, nel 13% fino a 5gg, da 5-15 gg per l' 11%, più di 15 gg per il 6%

Chi era l'aggressore ?

- Un paziente affetto da turbe psichiche
- Un paziente in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti
- Un paziente in crisi d'astinenza da alcool o stupefacenti
- Un paziente in stato confusionale
- Un paziente stanco di aspettare
- Un familiare o un persona significativa per il paziente

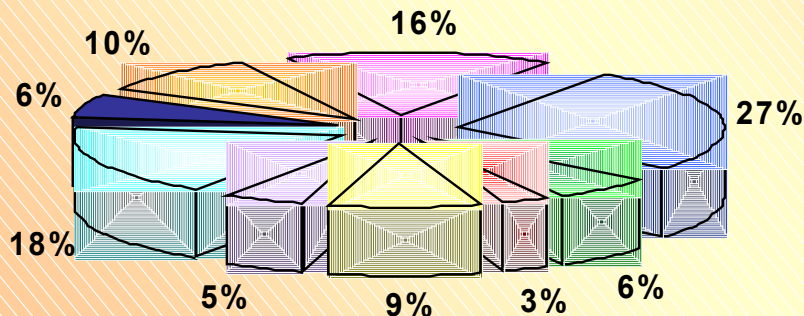


Gli aggressori più comuni: pazienti stanchi di aspettare e accompagnatori

L'attesa la maggiore responsabile (27%), Il triage il settore più a rischio (59%)

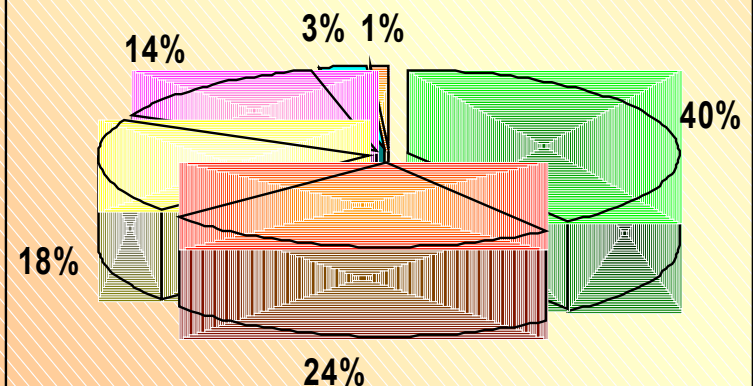
Possibili cause o fattori scatenanti

- Alterazioni dello stato cognitivo di familiari
- Mancanza di cortesia degli operatori
- Mancanza di informazioni da parte di utenti
- Mancanza di informazioni da parte dei familiari
- Atteggiamento presupponente di familiari
- Incomprensioni a livello linguistico
- Alterazioni dello stato cognitivo di utenti
- Atteggiamento presupponente dell'utente
- Tempi di attesa lunghi



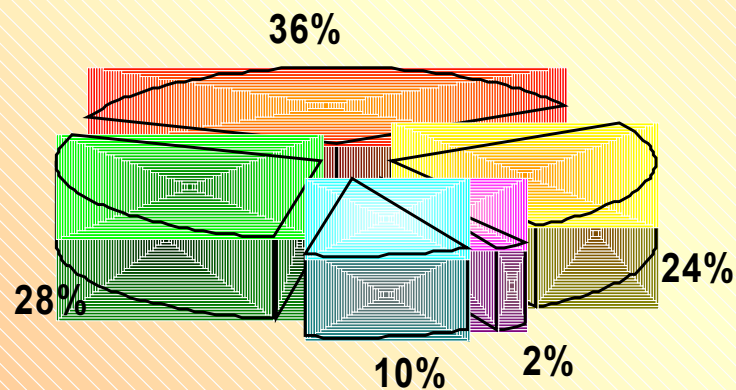
In quale luogo si sono verificate maggiormente le aggressioni?

- Triage
- Sala visita
- Sala attesa pazienti
- Sala attesa parenti
- Medicheria
- Corridoio



Quanto la fa sentire sicuro fisicamente
il sistema di sicurezza presente in
Pronto Soccorso?

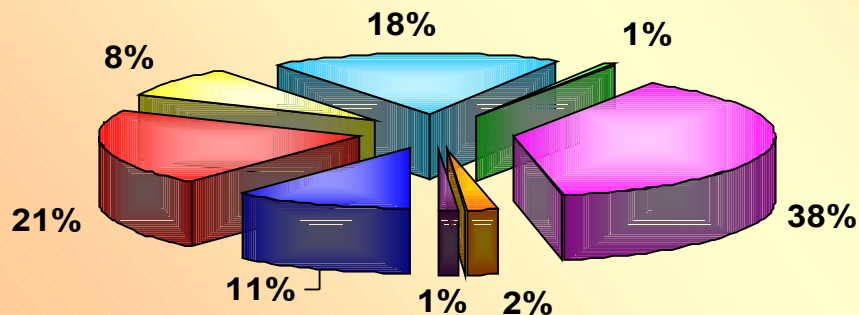
■ Per niente ■ Poco ■ Abbastanza
■ Molto ■ Non esiste



Sistemi di
sicurezza:
da ripensare

**Quali tra le seguenti opzioni
riterrrebbe migliore per
salvaguardare la Sua sicurezza?**

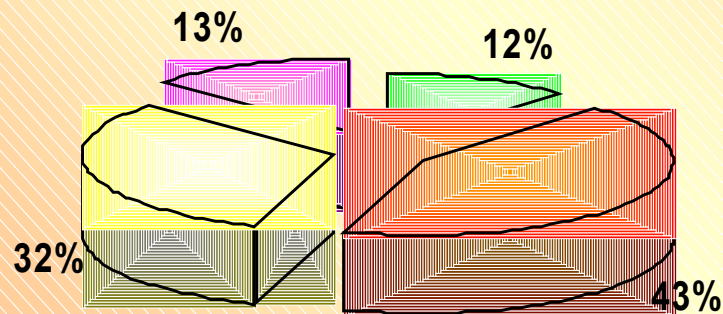
- Un posto di vigilanza o polizia ma non collocato nei pressi del PS
- Un sistema di vigilanza pubblica all'interno del PS
- Un sistema di vigilanza privata all'interno del PS
- Un posto di polizia all'interno del PS
- Un sistema di sorveglianza con telecamere/ videoregistrazione
- Una diversa disposizione dei locali all'interno del PS
- Carabinieri al Triage
- Unità cinofile



Il 38% indica "una diversa disposizione dei locali" come miglior sistema di sicurezza:
PS obsoleti?
Ergonomia?

Quanto potrebbe essere utile una formazione specifica nella gestione di situazioni conflittuali con l'utenza?

■ Per niente ■ Poco ■ Abbastanza ■ Molto



Diffidenza verso gli psicologi

e gli istruttori di arti marziali!

CONCLUSIONI

Nonostante i limiti dello studio ...

- Il fenomeno è presente anche in vista
- Sono necessarie strategie per contrastare il senso di insicurezza degli operatori
- Gli infermieri devono essere coinvolti nel processo di ristrutturazione, riorganizzazione delle strutture
- **I Pronto Soccorso italiani sono luoghi pericolosi, e non solo per gli assistiti**