

ADEMPIMENTI L.R. 15/2020

SICUREZZA DEL PERSONALE SANITARIO E SOCIOSANITARIO

Report Survey 2024

Sommario

- 1. INTRODUZIONE..... 2
- 2. OBIETTIVO..... 3
- 3. METODI..... 3
- 4. DESCRIZIONE ATTIVITÀ..... 4
- 5. RISULTATI..... 5
 - 5.1. ENTI/STRUTTURE 5
 - 5.1.1. DATI AGGRESSIONI..... 6
 - 5.2. MMG/PLS/MCA 21
 - 5.2.1. DATI AGGRESSIONI..... 22
- 6. CONCLUSIONI 25

1. INTRODUZIONE

Le cronache riportano sempre più frequentemente casi di aggressione nei confronti del personale sanitario e sociosanitario, spesso associati al danneggiamento di cose mobili o immobili destinate al servizio sanitario o sociosanitario stesso. Gli episodi di aggressione contro il personale della sanità costituiscono eventi avversi, taluni casi vengono classificati come eventi sentinella e sicuramente hanno un forte impatto sia sulla qualità che sulla sicurezza delle cure.

Nel corso degli anni, sia a livello nazionale che regionale, si sono susseguiti diversi interventi normativi sulla tematica:

- Raccomandazione Ministeriale n. 8/2007 *"Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari"*
- DGR n.1986 del 23 luglio 2019 *"Ulteriori determinazioni in ordine alla gestione del servizio sanitario e sociosanitario regionale per l'esercizio 2019 – secondo provvedimento 2019", Sub Allegato C "Atti di violenza a danno degli operatori sanitari in ambito ospedaliero: metodologia di analisi e gestione del rischio"*
- Legge Regionale 8 luglio 2020 - n. 15 *"Sicurezza del personale sanitario e sociosanitario"*
- Legge 113 del 14 agosto 2020 *"Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni"*
- DGR n. XI/6902 del 05 settembre 2022 *"Determinazioni in merito all'organizzazione delle attese e alla prevenzione di atti di violenza a danno degli operatori sanitari nel contesto del Pronto Soccorso"*
- Circolare della Direzione Generale Welfare Prot. G1.2024.0039469 del 18/10/2024 avente ad oggetto *"Circolare contenente le indicazioni relative alla tutela dei lavoratori in conseguenza alle aggressioni"*
- Decreto-legge 34/2023 convertito con modificazioni dalla Legge 26 maggio 2023, n.56 – Art. 16 *"Disposizioni in materia di contrasto agli episodi di violenza nei confronti del personale sanitario"*.
- Decreto-legge 137/2024 convertito con modificazioni dalla Legge 18 novembre 2024, n. 171 *"Misure urgenti per contrastare i fenomeni di violenza nei confronti dei professionisti sanitari, socio-sanitari, ausiliari e di assistenza e cura nell'esercizio delle loro funzioni nonché di danneggiamento dei beni destinati all'assistenza sanitaria"*.
- DGR n. XII/3672 del 16/12/2024 approvazione del *"Documento di indirizzo sulla prevenzione e la gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari di cui all'art. 3 della L.R. n. 15/2020 - Sicurezza del personale sanitario e sociosanitario"*.

Regione Lombardia con la L.R. 15/2020 relativa al contrasto e alla prevenzione degli episodi di violenza a danno degli operatori delle strutture sanitarie pubbliche e private accreditate, delle Agenzie di tutela della salute (ATS) e dell'Azienda regionale emergenza urgenza (AREU), ha posto in capo all'Agenzia di Controllo del Sistema Socio-Sanitario lombardo (ACSS) il controllo sull'applicazione delle linee guida, attraverso:

- a) il monitoraggio degli episodi di violenza commessi ai danni del personale che opera nelle strutture sanitarie e sociosanitarie;
- b) lo svolgimento di attività consultiva, in particolare per l'applicazione delle linee guida, di cui alla DGR n. XII/3672 del 16/12/2024;

c) il monitoraggio sull'attuazione delle linee guida.

Ad ACSS spetta, altresì, la predisposizione di una relazione annuale sugli esiti dell'applicazione delle linee guida e delle attività di monitoraggio. La relazione è trasmessa alla Giunta Regionale e al Consiglio Regionale.

A tal riguardo, e in continuità con quanto predisposto negli ultimi anni, ACSS ha predisposto una nuova Survey destinata alla raccolta delle informazioni/dati relativi all'anno 2024 di tutte le strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche e private accreditate di Regione Lombardia, (ATS, ASST, IRCCS pubblici, AREU, Altri Enti pubblici, Strutture sanitarie e/o sociosanitarie private accreditate) nonché destinata anche ai MMG, PLS e MCA.

2. OBIETTIVO

Il presente documento risponde al mandato normativo dell'art. 5 della L.R. n.15/2020, ossia la raccolta delle informazioni/dati relativi all'anno 2024, ai fini del monitoraggio, sugli atti di violenza a danno degli esercenti le professioni sanitarie e sociosanitarie che operano all'interno delle strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche e private accreditate, le Agenzie di tutela della salute (ATS), l'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU), Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta e Medici di Continuità Assistenziale.

3. METODI

L'acquisizione delle informazioni, necessarie al monitoraggio, è stata condotta attraverso la redazione di due specifici questionari, somministrati tramite la piattaforma digitale Microsoft Forms:

- Questionario 1: rivolto a Enti Pubblici e Privati accreditati
- Questionario 2: rivolto a MMG /PLS/MCA

Per quanto concerne gli erogatori pubblici (ATS – ASST - IRCCS Pubblici e AREU), i dati sulle aggressioni sono stati estratti dalla piattaforma informatizzata HERM Lomb, di recente introduzione; tuttavia, attraverso la survey è stato possibile raccogliere ulteriori informazioni, di tipo organizzativo, ad integrazione dei dati estratti dalla piattaforma HERM Lomb. I dati sulle aggressioni e sui modelli organizzativi per gli enti privati accreditati e MMG/PLS/MCA sono stati raccolti esclusivamente attraverso il questionario.

Alla luce dell'implementazione di HERM Lomb, tenendo in considerazione la lista variabili da rilevare ai fini dell'ONSEPS (Osservatorio Nazionale sulla Sicurezza degli Esercenti le Professioni Sanitarie e Sociosanitarie), sono state apportate alcune modifiche al questionario utilizzato nel 2023. In particolar modo, sono state apportate modifiche alla tipologia di classificazione delle aggressioni e ai setting assistenziali.

4. DESCRIZIONE ATTIVITÀ

Si riporta, di seguito, una descrizione sintetica dell’attività:



Descrizione	Data avvio raccolta dati	Data fine raccolta dati	Oggetto di indagine
Survey 2024	01.01.2025	31.01.2025	Adempimenti Legge Regionale 8 luglio 2020 - n. 15 Monitoraggio episodi/atti di violenza relativi - anno 2024

Attività	2024								2025		
	MAG	GIU	LUG	AGO	SETT	OTT	NOV	DIC	GEN	FEB	MAR
PROGETTAZIONE/PREDISPOSIZIONE QUESTIONARIO											
Revisione questionario e predisposizione modulo di raccolta dati su piattaforma digitale Microsoft Forms + Test											
RACCOLTA DATI											
Trasmissione comunicazione di avvio raccolta dati, corredata da Link e QR-Code di accesso alla Survey											
Somministrazione questionario											
Monitoraggio livello adesioni mediante utilizzo di specifici indicatori e supporto attivo ai soggetti compilatori della Survey.											
ESTRAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI DATI											
Estrazione dati dalla Piattaforma “HERM Lomb” per gli Enti Pubblici											
Download dati per tutti gli altri Enti da Microsoft Forms											
Data cleaning, organizzazione, rappresentazione dei dati											
ANALISI DEI DATI											
REDAZIONE REPORT											

Considerata la necessità di dover raccogliere un set di dati rappresentativo della popolazione di riferimento e, pertanto, della situazione regionale, le **ATS e le ASST**, oltre a fornire i dati raccolti all’interno del proprio contesto organizzativo, sono state **attivamente coinvolte** nella distribuzione capillare delle Survey a tutto il contesto sanitario e sociosanitario territoriale pubblico, privato accreditato, MMG/PLS/MCA:

- **ATS** - strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche (escluse le ASST – IRCCS Pubblici) e private accreditate.
- **ASST** - MMG/PLS/MCA.

Con la Survey 2024 è stata avviata una mappatura preventiva sul livello di allineamento degli erogatori rispetto alle indicazioni fornite dal “Documento di indirizzo sulla prevenzione e la gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari di cui all’art. 3 della L.R. n. 15/2020 - Sicurezza del personale sanitario e sociosanitario” approvato con DGR 3672/2024: al momento dell’avvio della survey era in attesa di parere della III Commissione Sanità di Regione Lombardia.

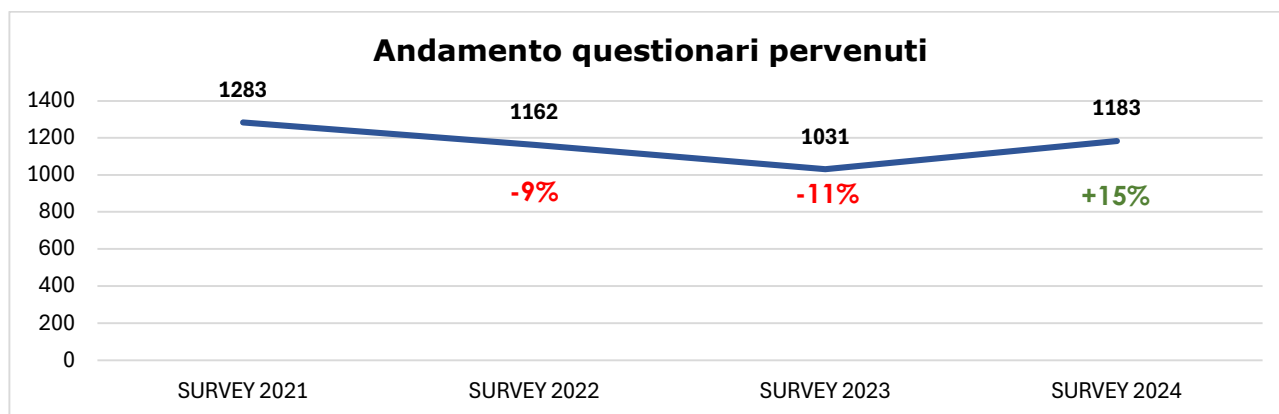
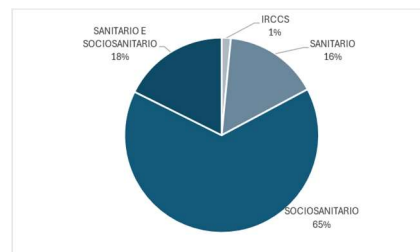
5. RISULTATI

5.1. ENTI/STRUTTURE

ENTE	NUMERO QUESTIONARI PERVENUTI
AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE (ATS)	8
AZIENDA SOCIO SANITARIA TERRITORIALE (ASST)	26
ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO (IRCCS)	5
AREU	1
ALTRO ENTE PUBBLICO*	39
ENTE SANITARIO E/O SOCIOSANITARIO PRIVATO ACCREDITATO*	1077
ALTRO*	27
TOTALE	1183

*

Tipologia Ente	Tipologia offerta				Numero questionari pervenuti
	IRCCS	SANITARIO	SOCIOSAN.	SANIT. E SOCIOSAN.	
ALTRO ENTE PUBBLICO	0	1	3	35	39
ENTE SANITARIO E/O SOCIOSANITARIO PRIVATO ACCREDITATO	17	174	724	162	1077
ALTRO	ND	ND	ND	ND	27
TOTALE	17	175	727	197	1143



Con la Survey 2024 si è registrata una inversione di tendenza, rispetto agli ultimi due anni. Nello specifico, si è rilevato un **incremento del 15%** rispetto a numero di questionari pervenuti con la survey 2023.

Per quanto riguarda le **strutture pubbliche** (ATS – ASST- IRCCS Pubblici e AREU), l'adesione è sempre stata del **100%**.

5.1.1. DATI AGGRESSIONI

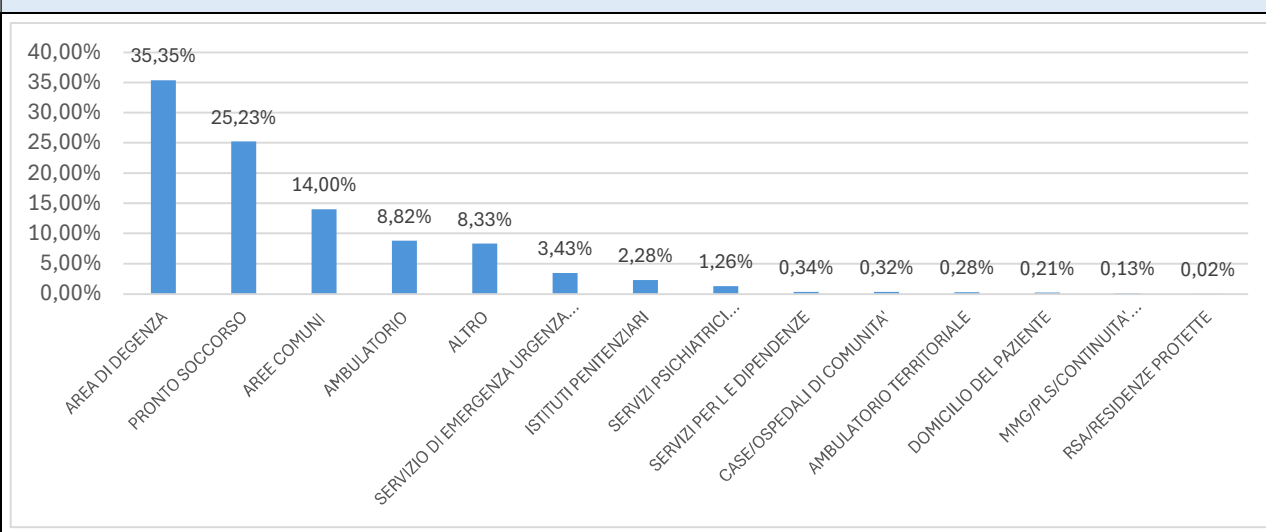
EPISODI DI AGGRESSIONE

ENTE	Numero episodi di aggressione segnalati
ATS + ASST + IRCCS PUBBLICI + AREU	4693
ALTRO ENTE PUBBLICO	180
ENTE SANITARIO E/O SOCIO SANITARIO PRIVATO ACCREDITATO + ALTRO	5178
TOTALE	10051

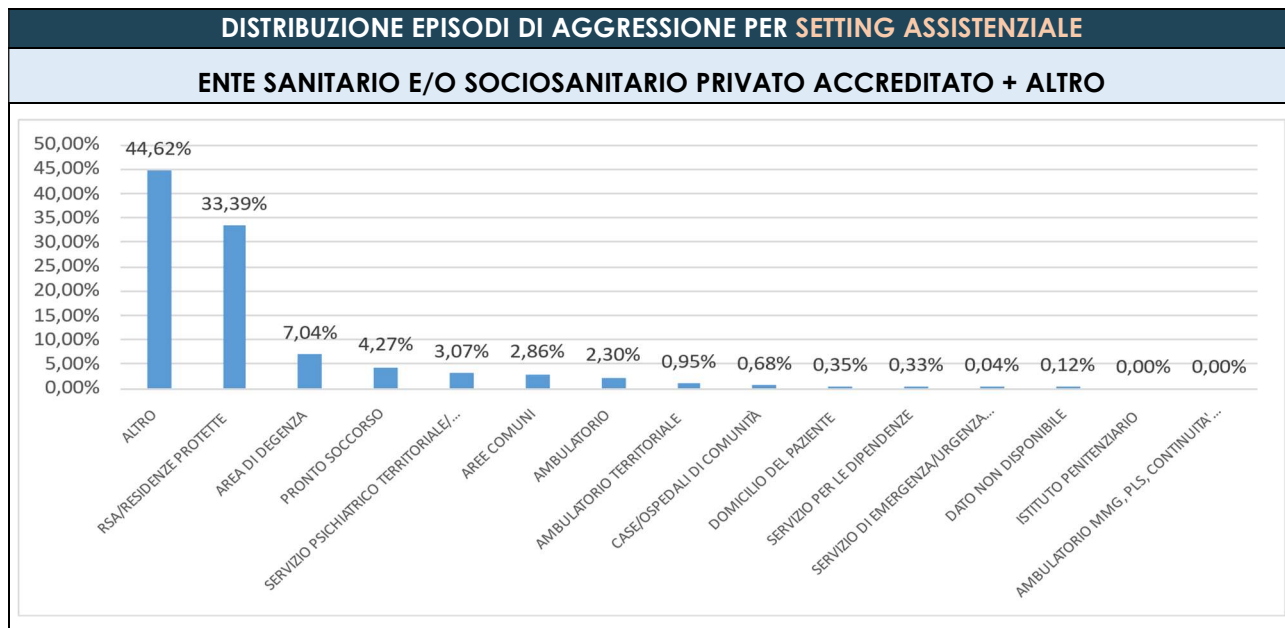
EPISODI DI AGGRESSIONE PER SETTING ASSISTENZIALE				
SETTING	ATS -ASST- IRCCS PUBBLICI - AREU	ALTRO ENTE PUBBLICO	ENTE SANITARIO E/O SOCIO SANITARIO PRIVATO ACCREDITATO + ALTRO	TOTALE
AREA DI DEGENZA	1659	0	365	2024
PRONTO SOCCORSO	1184	0	218	1402
AREE COMUNI	657	0	148	805
AMBULATORIO	414	0	119	533
SERVIZI PER L'E DIPENDENZE	16	0	17	33
SERVIZI PSICHIATRICI TERRITORIALI/REMS	59	0	159	218
SERVIZIO DI EMERGENZA URGENZA TERRITORIALE	161	0	2	163
MMG/PLS/CONTINUITA' ASSISTENZIALE	6	0	0	6
AMBULATORIO TERRITORIALE	13	0	49	62
DOMICILIO DEL PAZIENTE	10	0	18	28
ISTITUTI PENITENZIARI	107	0	0	107
CASE/OSPEDALI DI COMUNITA'	15	0	35	50
RSA/RESIDENZE PROTETTE	1	81	1730	1812
ALTRO SETTING	391	98	2312	2699
ND		1	6	7
TOTALE	4693	180	5178	10051

DISTRIBUZIONE EPISODI DI AGGRESSIONE PER SETTING ASSISTENZIALE

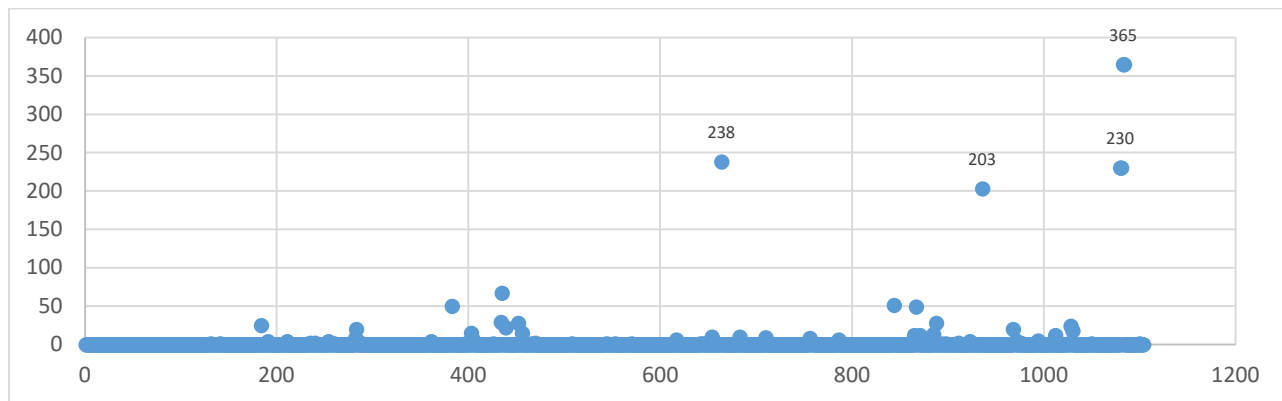
ATS - ASST- IRCCS PUBBLICI – AREU



Il dato aggregato di ATS-ASST-IRCCS Pubblici e AREU mostra come il setting con la maggior percentuale di aggressioni è rappresentato dall'Area di degenza (inclusa la SPDC) seguita dal Pronto Soccorso.

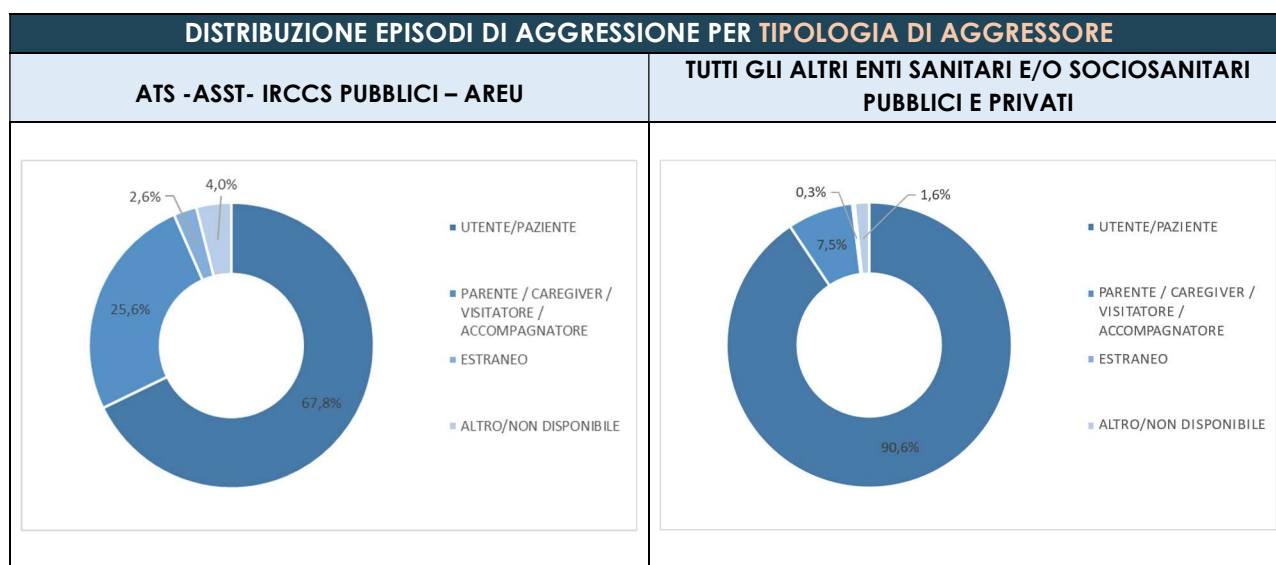
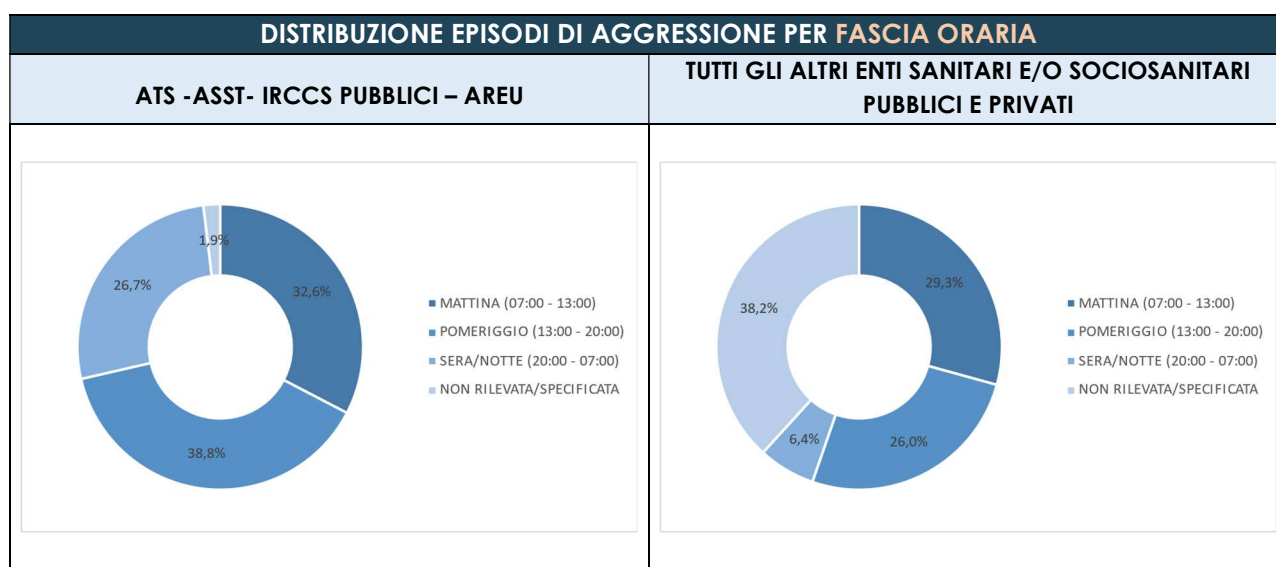
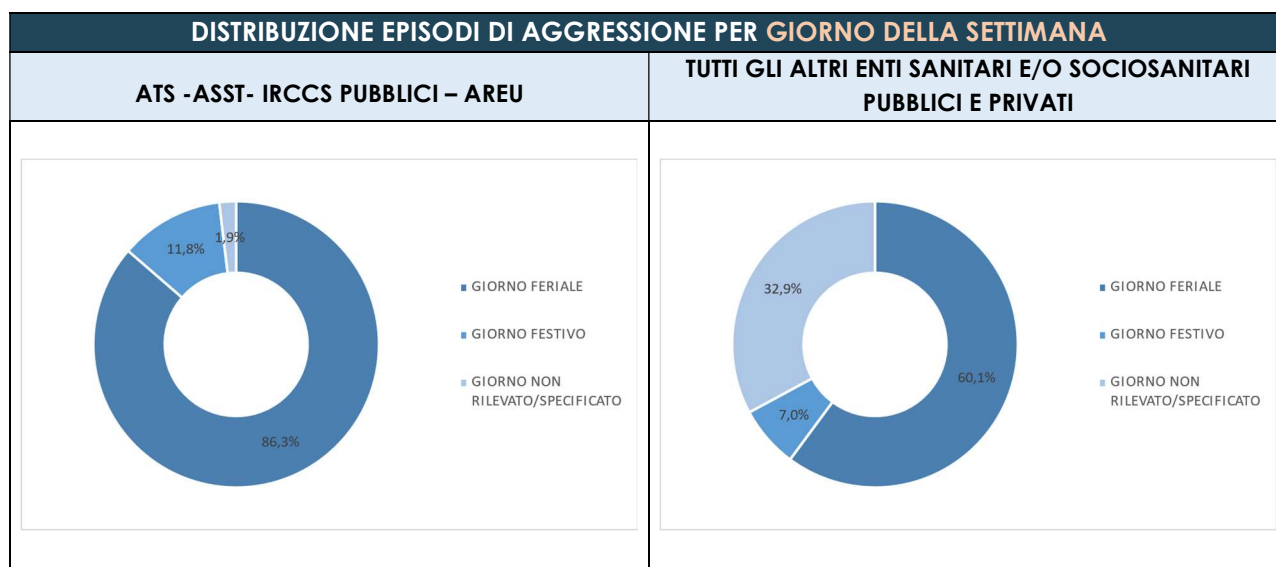


Per quanto concerne gli Enti privati, il setting con la maggior percentuale di aggressioni è rappresentato dalle RSA/Residenze protette, seguite dall'Area di degenza. Tuttavia, il dato maggiormente rappresentativo per gli Altri Enti è caratterizzato dalla percentuale di aggressioni in "ALTRO SETTING": osservando il grafico di distribuzione relativo ad "Altro setting", si rileva un alto numero di aggressioni nello specifico setting riconducibili ad un ristretto numero di erogatori.



La lettura/interpretazione dei dati deve necessariamente tenere in considerazione delle peculiarità, in termini di offerta, dei soggetti erogatori.

Si riporta di seguito una distribuzione degli episodi di aggressione, secondo le variabili proposte dall'ONSEPS.



Esaminando i grafici, le aggressioni si verificano, pur tenendo conto del maggior numero di giorni feriali rispetto ai festivi, prevalentemente nei giorni feriali e nella maggior parte dei casi l'aggressore è rappresentato dall'Utente/Paziente.

Per quanto riguarda la tipologia di aggressore, si rileva una significativa discrepanza tra ATS/ASST/IRCCS Pubblici e AREU e gli Altri Enti in termini percentuali di aggressioni commesse da Parente / Caregiver / Visitatore / Accompagnatore. Nell'analisi/interpretazione del dato potrebbe essere utile considerare sia la peculiarità del servizio erogato che i setting maggiormente rappresentativi in termini di percentuale di aggressioni.

Nella lettura/interpretazione del dato è utile tenere in considerazione, in ragione anche della tipologia di offerta/prestazioni erogate, che alcune segnalazioni di episodi di aggressione possono derivare da pazienti con un'alterazione dello stato di coscienza correlato alla condizione clinica (es pazienti psichiatrici in SPDC o anziani con demenza in RSA).

OPERATORI COINVOLTI/AGGREDITI

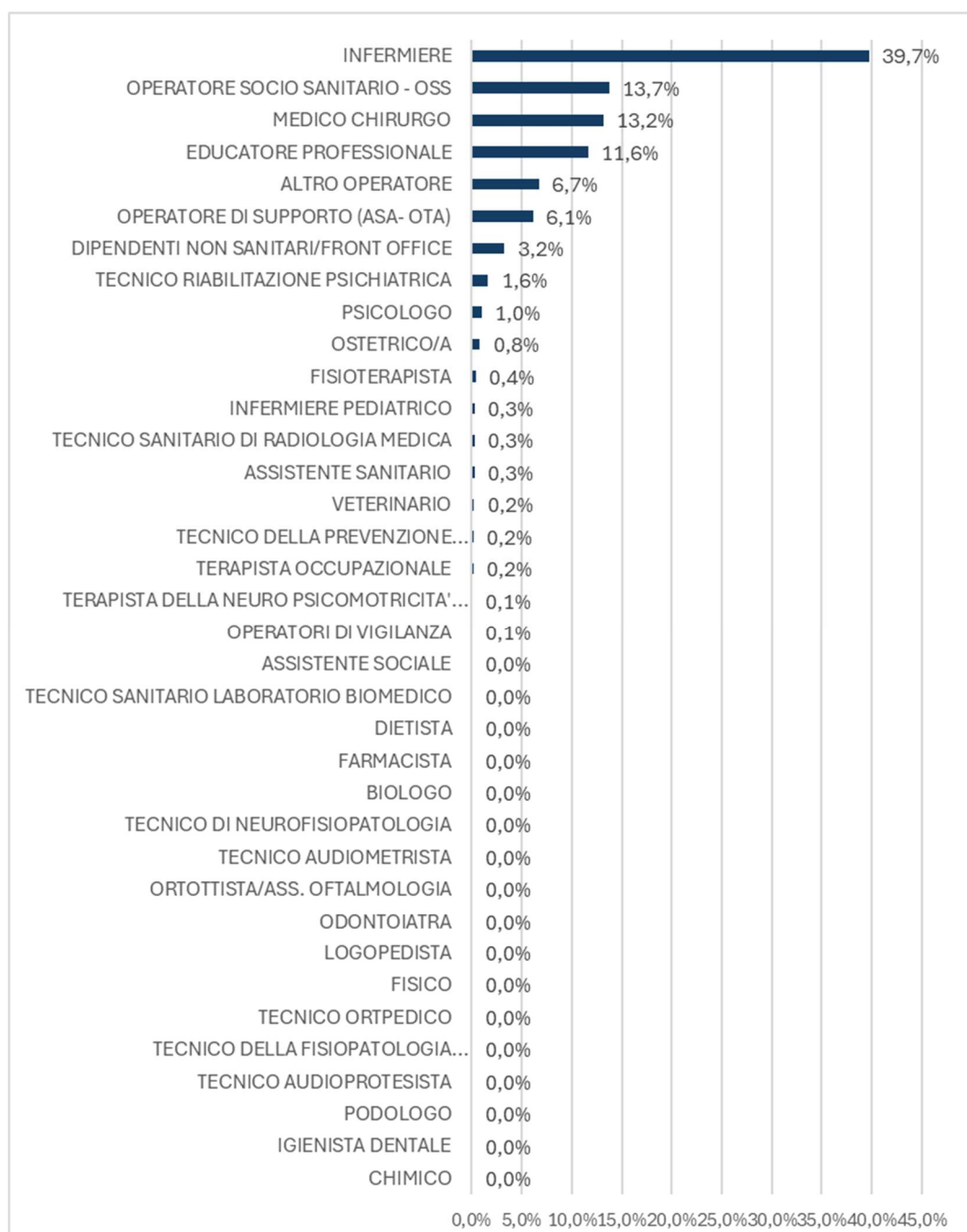
AGGREDITI PER QUALIFICA PROFESSIONALE				
QUALIFICA PROFESSIONALE	ATS + ASST + IRCCS PUBBLICI + AREU	ALTRO ENTE PUBBLICO	ENTE SANITARIO E/O SOCIOSANITARIO PRIVATO +ALTRO	TOTALE**
INFERMIERE	3405	6	825	4236
OPERATORE SOCIO SANITARIO – OSS	98	29	1336	1463
MEDICO CHIRURGO	1243	0	166	1409
EDUCATORE PROFESSIONALE	44	107	1090	1241
ALTRO OPERATORE	549	1	165	715
OPERATORE DI SUPPORTO (ASA- OTA)	ND*	5	649	654
DIPENDENTI NON SANITARI/FRONT OFFICE	42	0	304	346
TECNICO RIABILITAZIONE PSICHIATRICA	67	0	104	171
PSICOLOGO	15	0	92	107
OSTETRICO/A	84	0	2	86
FISIOTERAPISTA	19	2	24	45
INFERMIERE PEDIATRICO	27	0	2	29
TECNICO SANITARIO DI RADIOLOGIA MEDICA	20	0	8	28
ASSISTENTE SANITARIO	7	3	17	27
VETERINARIO	25	0	0	25
TECNICO DELLA PREVENZIONE NELL'AMBIENTE E NEI LUOGHI DI ALVORO	20	0	0	20
TERAPISTA OCCUPAZIONALE	7	0	10	17
TERAPISTA DELLA NEURO PSICOMOTRICITA' DELL'ETA' EVOLUTIVA	0	0	8	8
OPERATORI DI VIGILANZA	ND*	0	7	7
ASSISTENTE SOCIALE	2	0	3	5
DIETISTA	1	0	3	4
TECNICO SANITARIO LABORATORIO BIOMEDICO	3	0	1	4
BIOLOGO	1	0	2	3
FARMACISTA	3	0	0	3
LOGOPEDISTA	0	0	2	2
ODONTOIATRA	2	0	0	2
ORTOTTISTA/ASS. OFTALMOLOGIA	2	0	0	2
TECNICO AUDIOMETRISTA	2	0	0	2
TECNICO DI NEUROFISIOPATOLOGIA	1	0	1	2
FISICO	1	0	0	1
CHIMICO	0	0	0	0
IGIENISTA DENTALE	0	0	0	0
PODOLOGO	0	0	0	0
TECNICO AUDIOPROTESISTA	0	0	0	0
TECNICO DELLA FISIOPATOLOGIA CARDIOCIRCOLATORIA E PERFUSIONE VASCOLARE	0	0	0	0
TECNICO ORTOPEDICO	0	0	0	0
TOTALE	5690	153	4821	10664

*non rilevato sulla piattaforma Herm Lomb

**Dato non disponibile in 1323 episodi segnalati.

DISTRIBUZIONE AGGREDITI PER QUALIFICA PROFESSIONALE

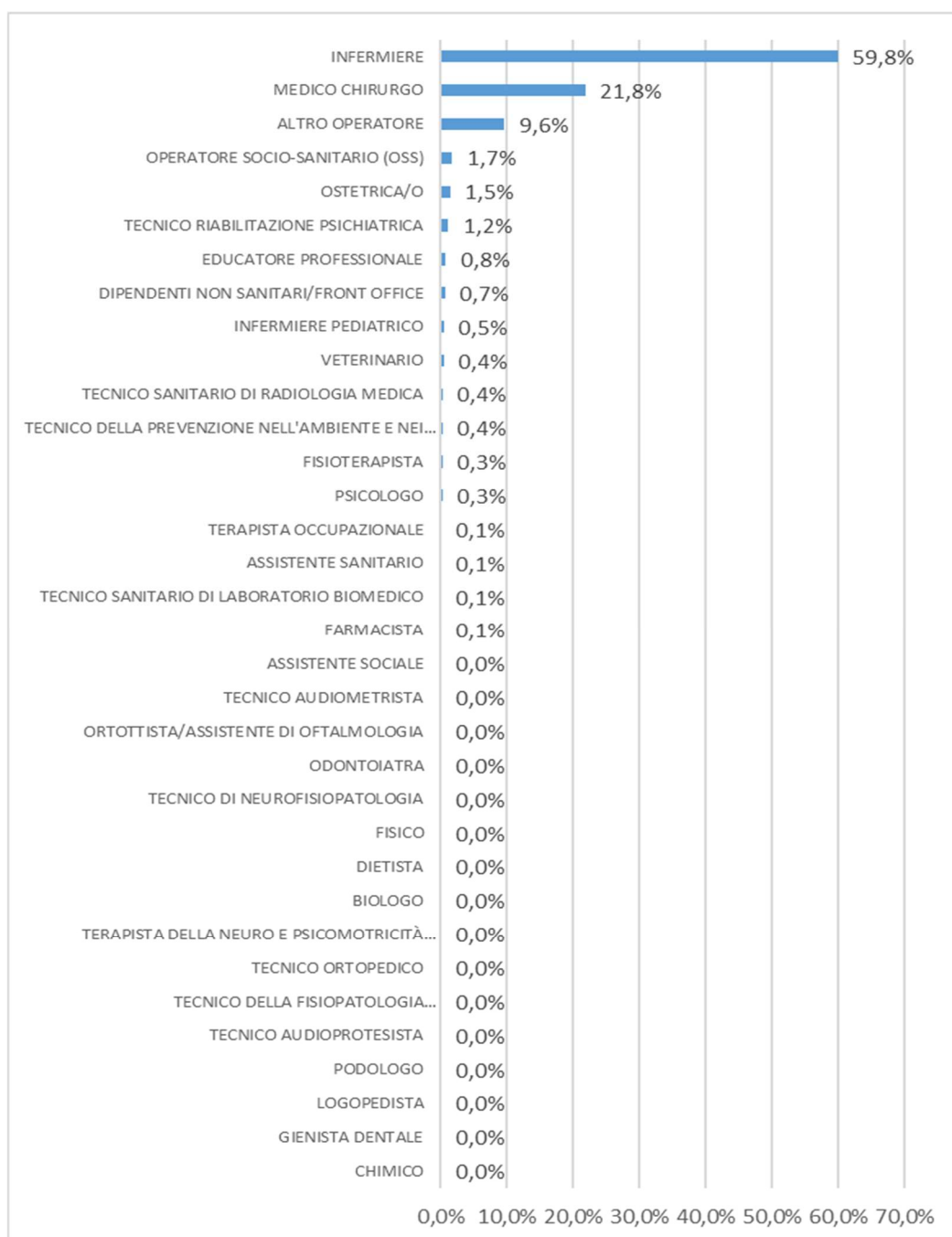
TUTTI GLI ENTI PUBBLICI E PRIVATI



Nel contesto generale, le categorie professionali maggiormente interessate dagli agiti aggressivi sono quelle degli infermieri, degli OSS, dei medici e degli educatori professionali.

DISTRIBUZIONE AGGREDITI PER QUALIFICA PROFESSIONALE

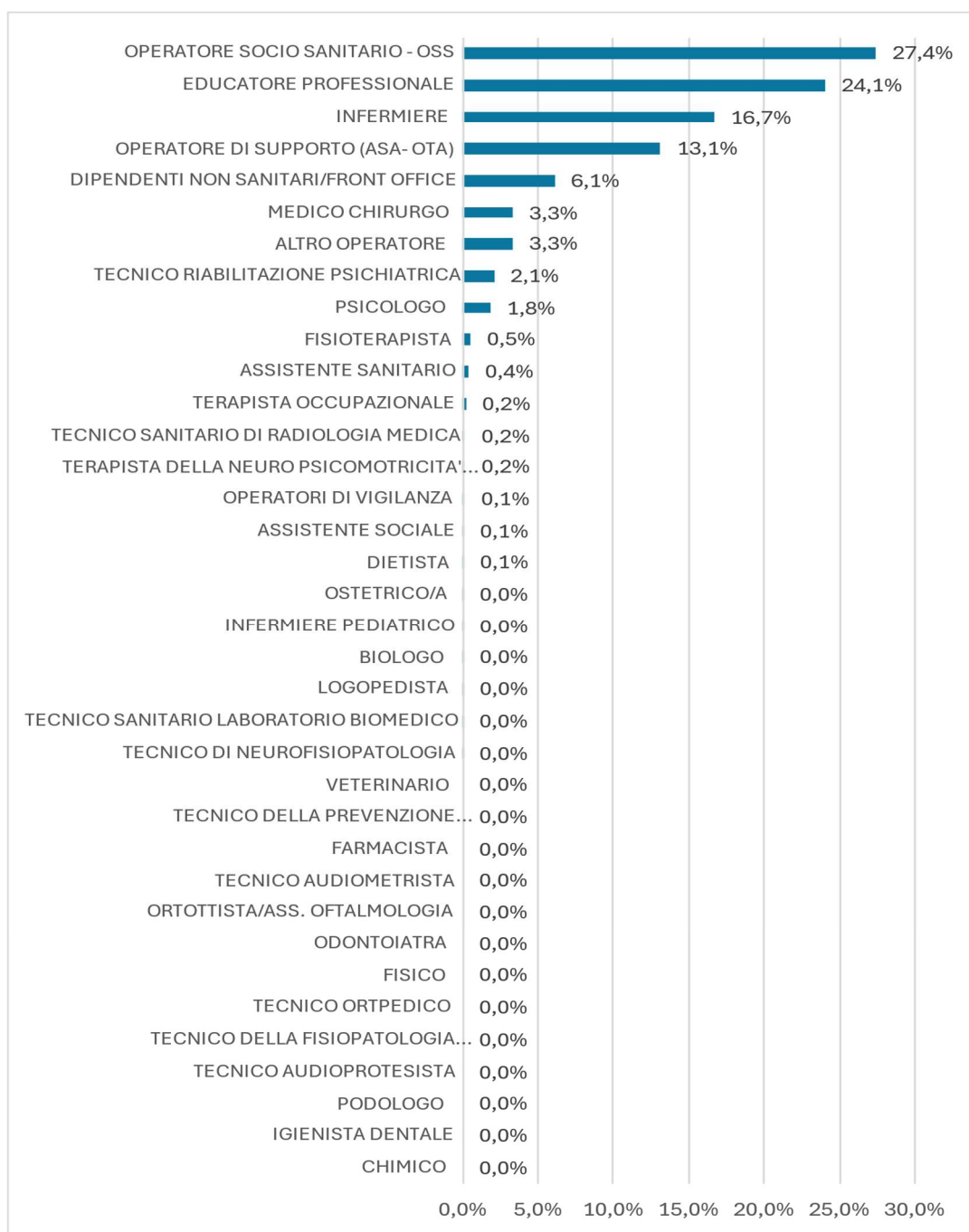
ATS - ASST- IRCCS PUBBLICI – AREU



Le categorie professionali, maggiormente interessate dagli agiti aggressivi nel contesto aggregato di ATS/ASST/IRCCS Pubblici e AREU sono quelle degli infermieri e dei medici.

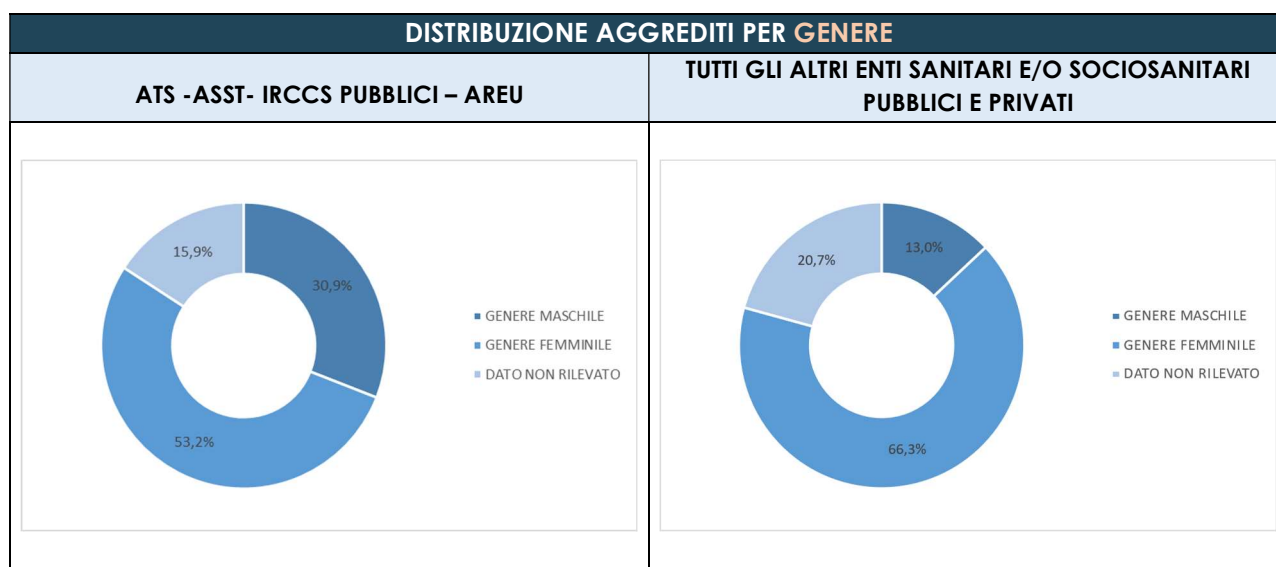
DISTRIBUZIONE AGGREDITI PER QUALIFICA PROFESSIONALE

TUTTI GLI ALTRI ENTI SANITARI E/O SOCIOSANITARI PUBBLICI E PRIVATI

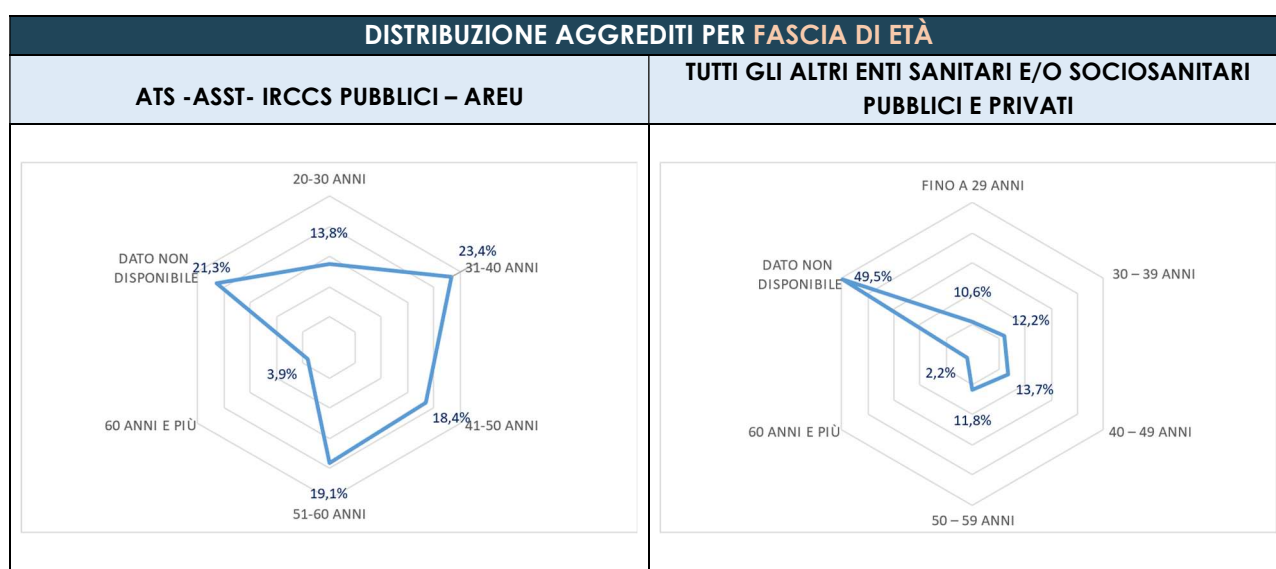


Le categorie professionali, maggiormente interessate dagli agiti aggressivi nel contesto aggregato degli "Altri Enti" sono quelle degli OSS e degli educatori professionali.

I dati dettagliati/stratificati, per tipologia di Enti, mostrano come le qualifiche professionali maggiormente coinvolte dalle aggressioni siano influenzate dalla peculiarità del servizio offerto/erogato e pertanto da considerare nell'analisi/interpretazione del dato.



Dai grafici è possibile osservare come le aggressioni a carico del genere femminile rappresentino quelle con le più alte percentuali. Tuttavia, nella lettura del dato bisogna tenere in considerazione che il genere femminile rappresenta la percentuale più alta dei dipendenti degli Enti oggetto di indagine.



Dalla presentazione dei dati è possibile rilevare una diversa classificazione delle fasce di età tra ATS-ASST-IRCCS Pubblici e AREU e gli Altri Enti. Tale discrepanza è legata alle diverse fonti utilizzate per la raccolta dei dati (HERM Lomb – Survey). Nel contesto aggregato degli “Altri Enti” il dato sulla fascia di età non risulta disponibile nel 49,5% dei casi. Mentre, la raccolta del dato sembra essere più strutturata per ATS/ASST/IRCCS Pubblici e AREU.

DISTRIBUZIONE TIPOLOGIE DI AGGRESSIONI SUBITE													
ATS -ASST- IRCCS PUBBLICI – AREU	TUTTI GLI ALTRI ENTI SANITARI E/O SOCIO SANITARI PUBBLICI E PRIVATI												
■ AGGRESSIONE VERBALE ■ AGGRESSIONE FISICA <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPOLOGIA</th> <th>PERCENTUALE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AGGRESSIONE VERBALE</td> <td>74,7%</td> </tr> <tr> <td>AGGRESSIONE FISICA</td> <td>25,3%</td> </tr> </tbody> </table>	TIPOLOGIA	PERCENTUALE	AGGRESSIONE VERBALE	74,7%	AGGRESSIONE FISICA	25,3%	■ AGGRESSIONE VERBALE ■ AGGRESSIONE FISICA <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPOLOGIA</th> <th>PERCENTUALE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AGGRESSIONE VERBALE</td> <td>53,7%</td> </tr> <tr> <td>AGGRESSIONE FISICA</td> <td>46,3%</td> </tr> </tbody> </table>	TIPOLOGIA	PERCENTUALE	AGGRESSIONE VERBALE	53,7%	AGGRESSIONE FISICA	46,3%
TIPOLOGIA	PERCENTUALE												
AGGRESSIONE VERBALE	74,7%												
AGGRESSIONE FISICA	25,3%												
TIPOLOGIA	PERCENTUALE												
AGGRESSIONE VERBALE	53,7%												
AGGRESSIONE FISICA	46,3%												

DISTRIBUZIONE AGGREGAZIONI FISICHE

ATS -ASST- IRCCS PUBBLICI – AREU

TUTTI GLI ALTRI ENTI SANITARI E/O SOCIO SANITARI PUBBLICI E PRIVATI

Esaminando i dati relativi alla tipologia di aggressioni subite, si riscontra una prevalenza di aggressioni verbali rispetto alle aggressioni fisiche nel contesto di ATS/ASST/IRCCS Pubblici e AREU.

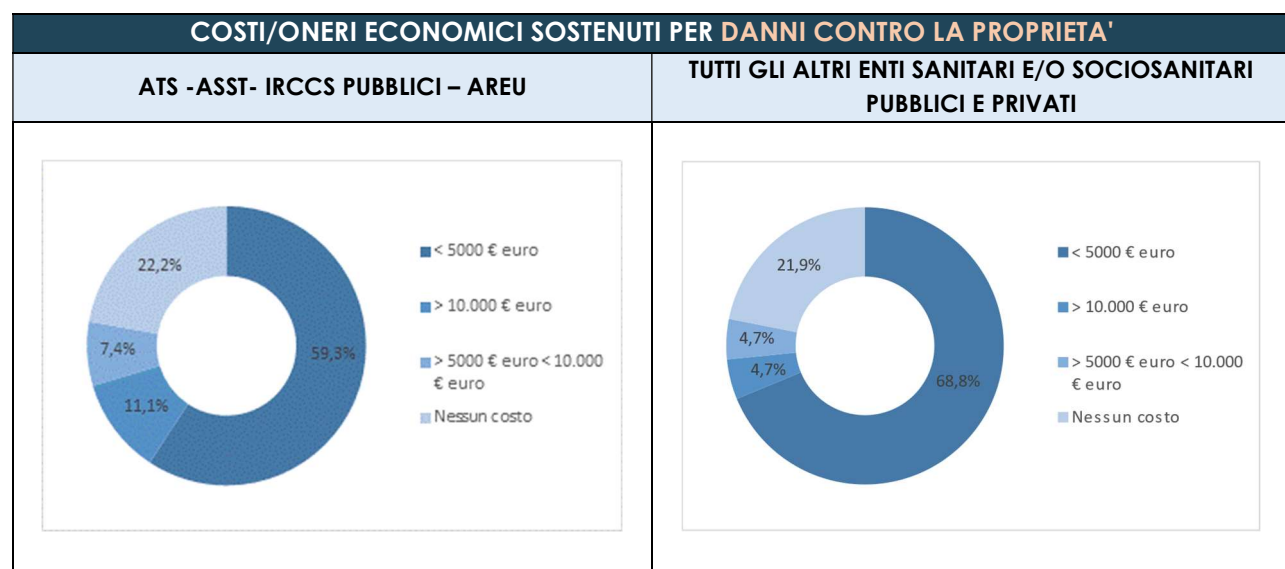
Per quanto riguarda gli "Altri Enti" è possibile osservare una percentuale pressoché sovrapponibile tra aggressioni fisiche e verbali. Nella lettura/interpretazione del dato potrebbe essere utile tenere in considerazione sia la distribuzione degli episodi di aggressione nei diversi setting assistenziali sia la tipologia di aggressore. Tuttavia, osservando i grafici, soprattutto per gli "Altri Enti", si rileva un alto numero di aggressioni fisiche riconducibili ad un ristretto numero di erogatori. Al fine di escludere un possibile bias di classificazione, i casi in questione saranno oggetto di ulteriori verifiche con il diretto coinvolgimento dei singoli erogatori.

Ente	2024
	N. SEGNALAZIONI DI INFORTUNIO A SEGUITO DI AGGRESSIONE SUBITA
ATS + ASST + IRCCS PUBBLICI + AREU	268
ALTRO ENTE PUBBLICO	14
ENTE SANITARIO E/O SOCIO SANITARIO PRIVATO + ALTRO	298
TOTALE	580

Nel 2024 sono stati registrati 580 segnalazioni di infortunio. Nella lettura/interpretazione del dato è utile tenere in considerazione, in ragione anche della tipologia di offerta/prestazioni erogate, che alcune segnalazioni di infortunio possano derivare da episodi di aggressione compiute da pazienti con un'alterazione dello stato di coscienza correlato alla condizione clinica (es pazienti psichiatrici in SPDC o anziani con demenza in RSA).

DANNI CONTRO LA PROPRIETÀ

Ente	NUMERO ENTI CHE HANNO SEGNALATO DANNI CONTRO LA PROPRIETÀ	NUMERO EPISODI CON DANNO CONTRO LA PROPRIETÀ
ATS -ASST- IRCCS PUBBLICI – AREU	27	368
TUTTI GLI ALTRI ENTI SANITARI E/O SOCIO SANITARI PUBBLICI E PRIVATI	64	457
TOTALE	91	825



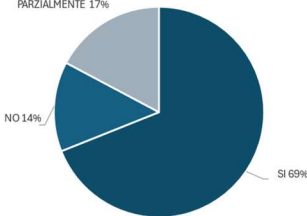
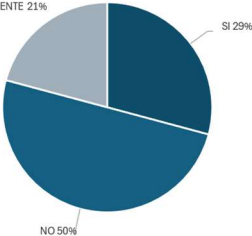
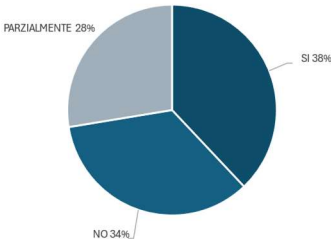
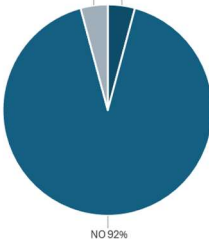
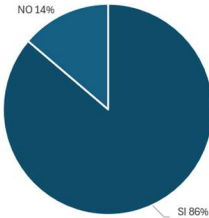
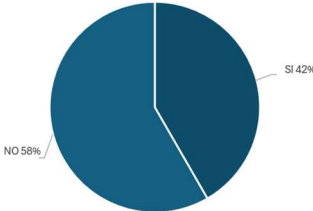
Prevalentemente gli oneri economici sostenuti/dichiarati, a seguito di episodi con danno contro la proprietà, sono stati quantificati nella categoria < 5000 euro.

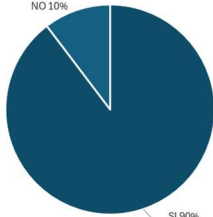
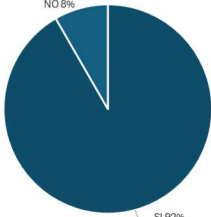
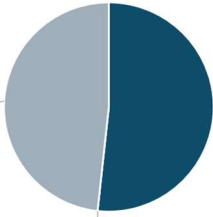
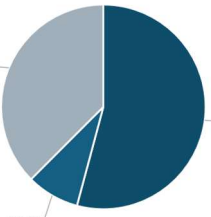
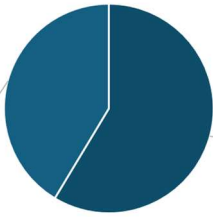
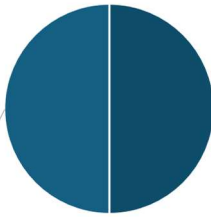
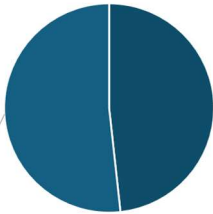
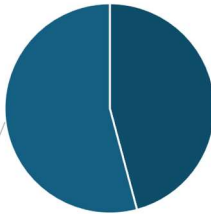
FOCUS PRONTO SOCCORSO

EPISODI E OPERATORI COINVOLTI					
Ente	N. ENTI CON PRONTO SOCCORSO	N. TOTALE PRONTO SOCCORSO*	N. EPISODI DI AGGRESSIONE SEGNALATI DAL PS	N. OPERATORI CHE HANNO SUBITO AGGRESSIONE FISICA	N. OPERATORI CHE HANNO SUBITO AGGRESSIONE VERBALE
ASST- IRCCS PUBBLICI	29	77	1184	388	1337
ENTI PRIVATI	24	28	218	73	165
TOTALE	53	105	1402	461	1502
*NB: alcuni enti hanno fornito dati distinti per tipologia di percorso di PS: adulto, pediatrico e ostetrico ginecologico.					

In generale, nel 2024 dai Pronto Soccorso sono stati segnalati 1402 episodi di aggressione, che hanno coinvolto 1963 operatori, con una prevalenza di aggressioni di tipo verbale.

Al fine di verificare e mappare l'allineamento degli erogatori alle indicazioni fornite dalla DGR 6902/2022 "Determinazioni in merito all'organizzazione delle attese e alla prevenzione di atti di violenza a danno degli operatori sanitari nel contesto del Pronto Soccorso", sono stati previsti un gruppo di quesiti che toccano i principali temi della norma. Si riportano, di seguito, i quesiti posti e le risposte aggregate:

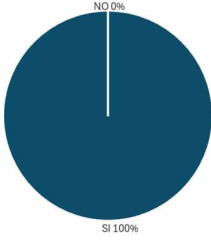
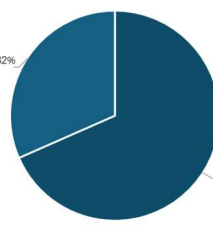
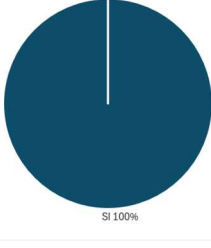
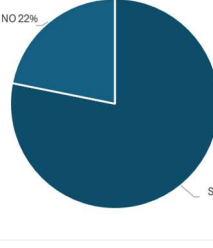
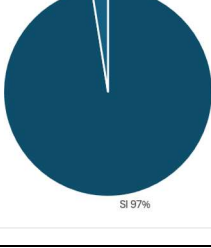
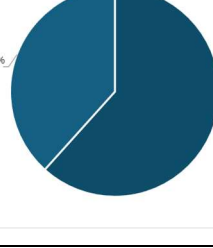
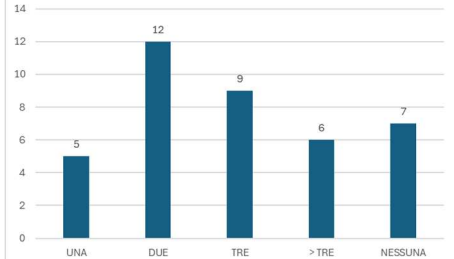
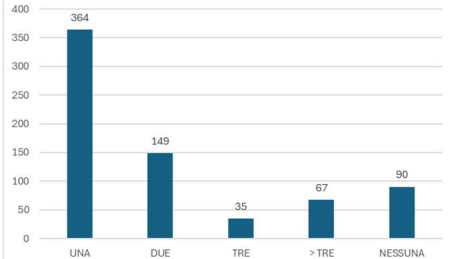
QUESITO	ENTE																	
	ASST- IRCCS PUBBLICI	ENTI PRIVATI																
Nei Pronto Soccorso / DEA delle vostre strutture sono attivi sistemi di allerta rapida delle forze dell'ordine (es. pulsanti di chiamata)	 <table><tr><th>Risposta</th><th>Percentuale</th></tr><tr><td>SI</td><td>69%</td></tr><tr><td>PARZIALMENTE</td><td>17%</td></tr><tr><td>NO</td><td>14%</td></tr></table>	Risposta	Percentuale	SI	69%	PARZIALMENTE	17%	NO	14%	 <table><tr><th>Risposta</th><th>Percentuale</th></tr><tr><td>SI</td><td>29%</td></tr><tr><td>PARZIALMENTE</td><td>21%</td></tr><tr><td>NO</td><td>50%</td></tr></table>	Risposta	Percentuale	SI	29%	PARZIALMENTE	21%	NO	50%
Risposta	Percentuale																	
SI	69%																	
PARZIALMENTE	17%																	
NO	14%																	
Risposta	Percentuale																	
SI	29%																	
PARZIALMENTE	21%																	
NO	50%																	
Nei Pronto Soccorso / DEA delle vostre strutture sono presenti presidi di Polizia?	 <table><tr><th>Risposta</th><th>Percentuale</th></tr><tr><td>SI</td><td>38%</td></tr><tr><td>PARZIALMENTE</td><td>28%</td></tr><tr><td>NO</td><td>34%</td></tr></table>	Risposta	Percentuale	SI	38%	PARZIALMENTE	28%	NO	34%	 <table><tr><th>Risposta</th><th>Percentuale</th></tr><tr><td>SI</td><td>4%</td></tr><tr><td>PARZIALMENTE</td><td>4%</td></tr><tr><td>NO</td><td>92%</td></tr></table>	Risposta	Percentuale	SI	4%	PARZIALMENTE	4%	NO	92%
Risposta	Percentuale																	
SI	38%																	
PARZIALMENTE	28%																	
NO	34%																	
Risposta	Percentuale																	
SI	4%																	
PARZIALMENTE	4%																	
NO	92%																	
Nei Pronto Soccorso/DEA delle vostre strutture è attivo un servizio di sicurezza interno che garantisce adeguata presenza, con copertura non inferiore alle 12 ore?	 <table><tr><th>Risposta</th><th>Percentuale</th></tr><tr><td>SI</td><td>86%</td></tr><tr><td>NO</td><td>14%</td></tr></table>	Risposta	Percentuale	SI	86%	NO	14%	 <table><tr><th>Risposta</th><th>Percentuale</th></tr><tr><td>SI</td><td>42%</td></tr><tr><td>NO</td><td>58%</td></tr></table>	Risposta	Percentuale	SI	42%	NO	58%				
Risposta	Percentuale																	
SI	86%																	
NO	14%																	
Risposta	Percentuale																	
SI	42%																	
NO	58%																	

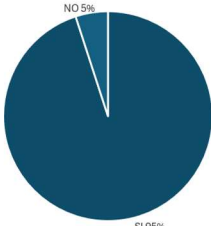
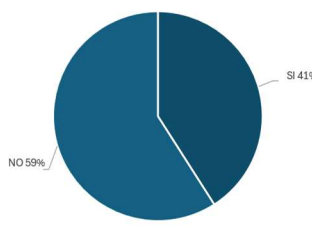
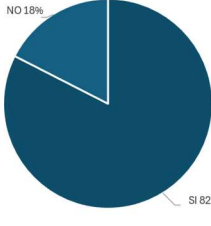
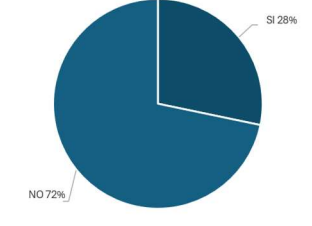
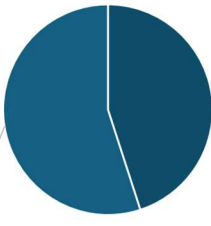
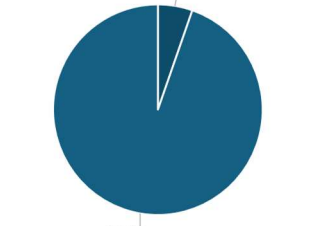
QUESITO	ENTE													
	ASST- IRCCS PUBBLICI	ENTI PRIVATI												
Nei Pronto Soccorso/DEA delle vostre strutture è garantito il periodico aggiornamento, nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy, agli accompagnatori dei pazienti circa lo stato di avanzamento del percorso di diagnosi e cura?	 <table><tr><td>SI</td><td>90%</td></tr><tr><td>NO</td><td>10%</td></tr></table>	SI	90%	NO	10%	 <table><tr><td>SI</td><td>92%</td></tr><tr><td>NO</td><td>8%</td></tr></table>	SI	92%	NO	8%				
SI	90%													
NO	10%													
SI	92%													
NO	8%													
I Pronto Soccorso/DEA delle vostre strutture rispondono ai requisiti di accoglienza richiamati dalla DGR 6902/2022?	 <table><tr><td>SI</td><td>52%</td></tr><tr><td>PARZIALMENTE</td><td>48%</td></tr><tr><td>NO</td><td>0%</td></tr></table>	SI	52%	PARZIALMENTE	48%	NO	0%	 <table><tr><td>SI</td><td>54%</td></tr><tr><td>PARZIALMENTE</td><td>38%</td></tr><tr><td>NO</td><td>8%</td></tr></table>	SI	54%	PARZIALMENTE	38%	NO	8%
SI	52%													
PARZIALMENTE	48%													
NO	0%													
SI	54%													
PARZIALMENTE	38%													
NO	8%													
Nei Pronto Soccorso/DEA delle vostre strutture sono presenti Punti di contatto e Servizi di accoglienza (Stewardship) per pazienti in attesa e familiari?	 <table><tr><td>SI</td><td>59%</td></tr><tr><td>NO</td><td>41%</td></tr></table>	SI	59%	NO	41%	 <table><tr><td>SI</td><td>50%</td></tr><tr><td>NO</td><td>50%</td></tr></table>	SI	50%	NO	50%				
SI	59%													
NO	41%													
SI	50%													
NO	50%													
Nei Pronto Soccorso/DEA delle vostre strutture è presente una funzione, svolta da personale sanitario, che garantisce un canale comunicativo tra la struttura e gli utenti e/o accompagnatori (esempio: Caring Nurse)?	 <table><tr><td>SI</td><td>48%</td></tr><tr><td>NO</td><td>52%</td></tr></table>	SI	48%	NO	52%	 <table><tr><td>SI</td><td>46%</td></tr><tr><td>NO</td><td>54%</td></tr></table>	SI	46%	NO	54%				
SI	48%													
NO	52%													
SI	46%													
NO	54%													

ORGANIZZAZIONE

Al fine di avviare una preliminare mappatura sul livello di allineamento degli erogatori rispetto alle indicazioni fornite dal "Documento di indirizzo sulla prevenzione e la gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari di cui all'art. 3 della L.R. n. 15/2020 - Sicurezza del personale sanitario e sociosanitario" approvato con DGR n. 3672/2024, sono stati previsti un gruppo di quesiti che toccano i principali temi del documento di riferimento e permettono di delineare l'attuale situazione.

Si riportano, di seguito, i quesiti posti e le informazioni aggregate che sono state raccolte in una visione di sistema:

QUESITO	ENTE																									
	ATS -ASST- IRCCS PUBBLICI – AREU	TUTTI GLI ALTRI ENTI SANITARI E/O SOCIOSANITARI PUBBLICI E PRIVATI																								
L'Ente/Struttura dispone di un protocollo/procedura aggiornata sulla prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori?	 NO 0% SI 100%	 NO 32% SI 68%																								
L'Ente/Struttura dispone di un sistema di segnalazione degli agiti aggressivi?	 NO 0% SI 100%	 NO 22% SI 78%																								
Presso il vostro Ente/Struttura è costituito il Gruppo di lavoro aziendale che coordina e presidia l'intero percorso di valutazione del rischio?	 NO 3% SI 97%	 NO 38% SI 62%																								
Quante volte si è riunito nel 2024 il Gruppo di lavoro aziendale che coordina e presidia l'intero percorso di valutazione del rischio?	 <table><tr><th></th><th>UNA</th><th>DUE</th><th>TRE</th><th>> TRE</th><th>NESSUNA</th></tr><tr><td>Valore</td><td>5</td><td>12</td><td>9</td><td>6</td><td>7</td></tr></table>		UNA	DUE	TRE	> TRE	NESSUNA	Valore	5	12	9	6	7	 <table><tr><th></th><th>UNA</th><th>DUE</th><th>TRE</th><th>> TRE</th><th>NESSUNA</th></tr><tr><td>Valore</td><td>364</td><td>149</td><td>35</td><td>67</td><td>90</td></tr></table>		UNA	DUE	TRE	> TRE	NESSUNA	Valore	364	149	35	67	90
	UNA	DUE	TRE	> TRE	NESSUNA																					
Valore	5	12	9	6	7																					
	UNA	DUE	TRE	> TRE	NESSUNA																					
Valore	364	149	35	67	90																					

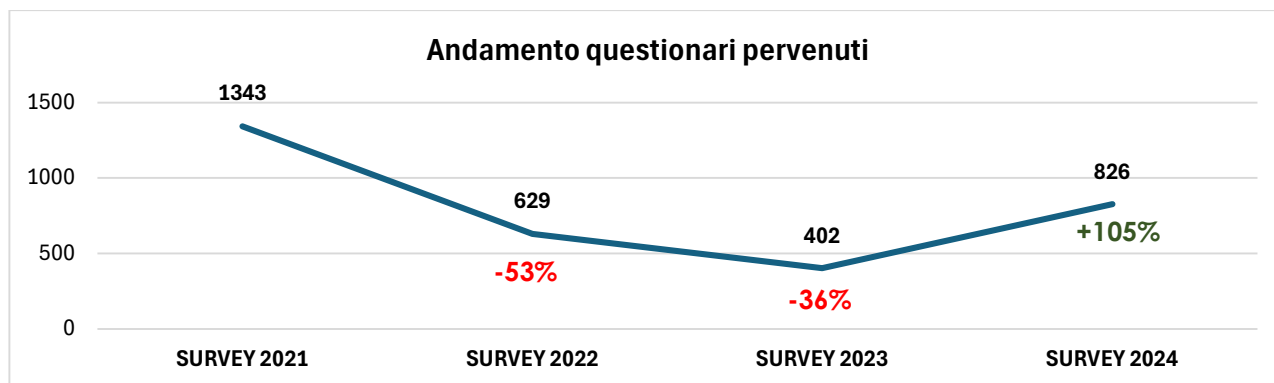
QUESITO	ENTE													
	ATS -ASST- IRCCS PUBBLICI – AREU	TUTTI GLI ALTRI ENTI SANITARI E/O SOCIOSANITARI PUBBLICI E PRIVATI												
<i>Nel 2024 nel vostro Ente/Struttura sono state erogate/realizzate specifiche attività formative relative a rischi specifici e/o attinenti al fenomeno delle aggressioni?</i>	 <table><tr><th>Risposta</th><th>Percentuale</th></tr><tr><td>SI</td><td>95%</td></tr><tr><td>NO</td><td>5%</td></tr></table>	Risposta	Percentuale	SI	95%	NO	5%	 <table><tr><th>Risposta</th><th>Percentuale</th></tr><tr><td>SI</td><td>41%</td></tr><tr><td>NO</td><td>59%</td></tr></table>	Risposta	Percentuale	SI	41%	NO	59%
Risposta	Percentuale													
SI	95%													
NO	5%													
Risposta	Percentuale													
SI	41%													
NO	59%													
<i>L'Ente/Struttura ha messo a punto documentazione, poster, video o materiale informativo rivolti a pazienti/utenti che declinano la politica aziendale intrapresa per la prevenzione degli atti di violenza?</i>	 <table><tr><th>Risposta</th><th>Percentuale</th></tr><tr><td>SI</td><td>82%</td></tr><tr><td>NO</td><td>18%</td></tr></table>	Risposta	Percentuale	SI	82%	NO	18%	 <table><tr><th>Risposta</th><th>Percentuale</th></tr><tr><td>SI</td><td>28%</td></tr><tr><td>NO</td><td>72%</td></tr></table>	Risposta	Percentuale	SI	28%	NO	72%
Risposta	Percentuale													
SI	82%													
NO	18%													
Risposta	Percentuale													
SI	28%													
NO	72%													
<i>Con riferimento all'art.7 della Legge 113/2020, l'Ente/la Struttura ha stipulato specifici protocolli operativi con le forze di Polizia, per garantire il loro tempestivo intervento in caso di episodi di aggressione o di violenza contro esercenti le professioni sanitarie e sociosanitarie nell'esercizio delle loro funzioni?</i>	 <table><tr><th>Risposta</th><th>Percentuale</th></tr><tr><td>SI</td><td>45%</td></tr><tr><td>NO</td><td>55%</td></tr></table>	Risposta	Percentuale	SI	45%	NO	55%	 <table><tr><th>Risposta</th><th>Percentuale</th></tr><tr><td>SI</td><td>5%</td></tr><tr><td>NO</td><td>95%</td></tr></table>	Risposta	Percentuale	SI	5%	NO	95%
Risposta	Percentuale													
SI	45%													
NO	55%													
Risposta	Percentuale													
SI	5%													
NO	95%													

Nel 32% dei casi la categoria "Altri Enti" non dispone protocollo/procedura sulla prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori e nel 22% dei casi non dispone di un sistema di segnalazione degli agiti aggressivi. Le informazioni rilevate potrebbero mostrare un possibile bias in termini di misurazione e determinazione/quantificazione degli episodi di aggressione segnalati.

Nel 2024 gli Enti riconducibili alla categoria ATS-ASST-IRCCS Pubblici e AREU sono stati invitati a prestare maggiore attenzione all'effettuazione di denunce all'Autorità Giudiziaria per avvenuti episodi di aggressione o di violenza nei confronti degli esercenti le professioni sanitarie e sociosanitarie nell'esercizio delle loro funzioni.

5.2. MMG/PLS/MCA

RUOLO COMPILATORE	NUMERO QUESTIONARI PERVENUTI
Medico di Medicina Generale	582
Pediatra di Libera Scelta	187
Medico di Continuità Assistenziale	57
TOTALE	826

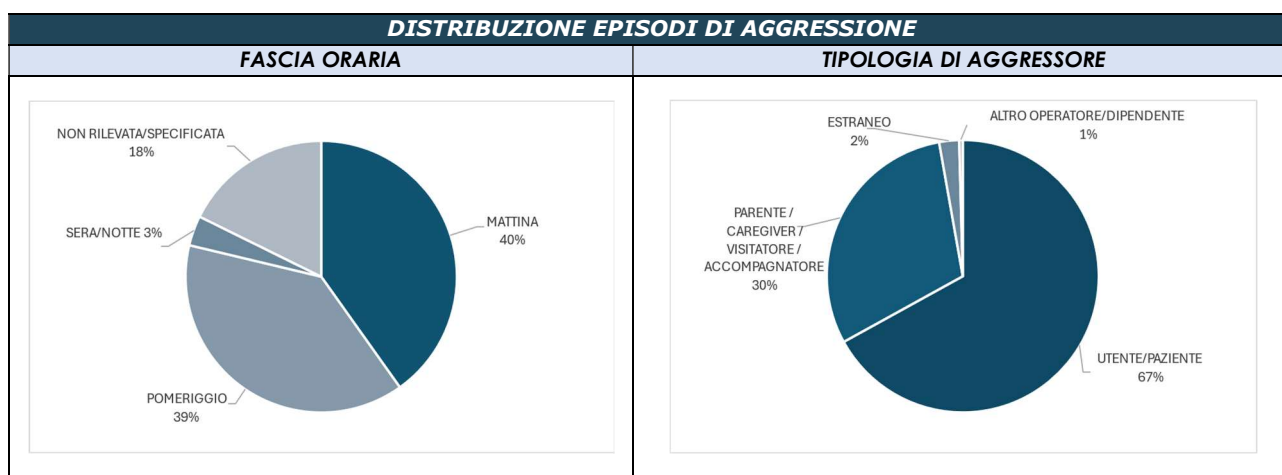
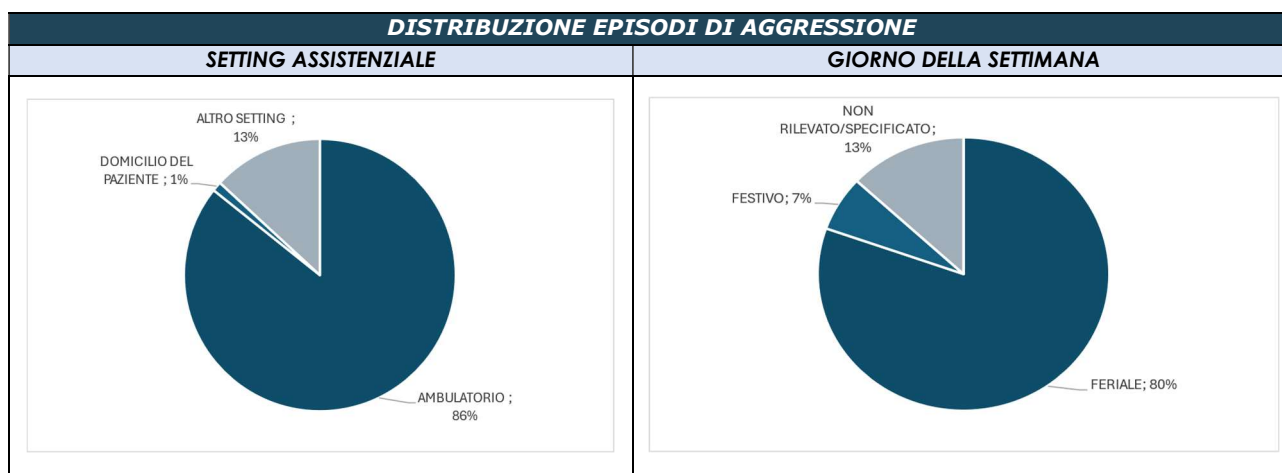


Con la Survey 2024 si è registrata una inversione di tendenza, rispetto agli ultimi due anni. Nello specifico, si è rilevato un **incremento del 105%** rispetto a numero di questionari pervenuti con la Survey 2023

5.2.1. DATI AGGRESSIONI

EPISODI DI AGGRESSIONE

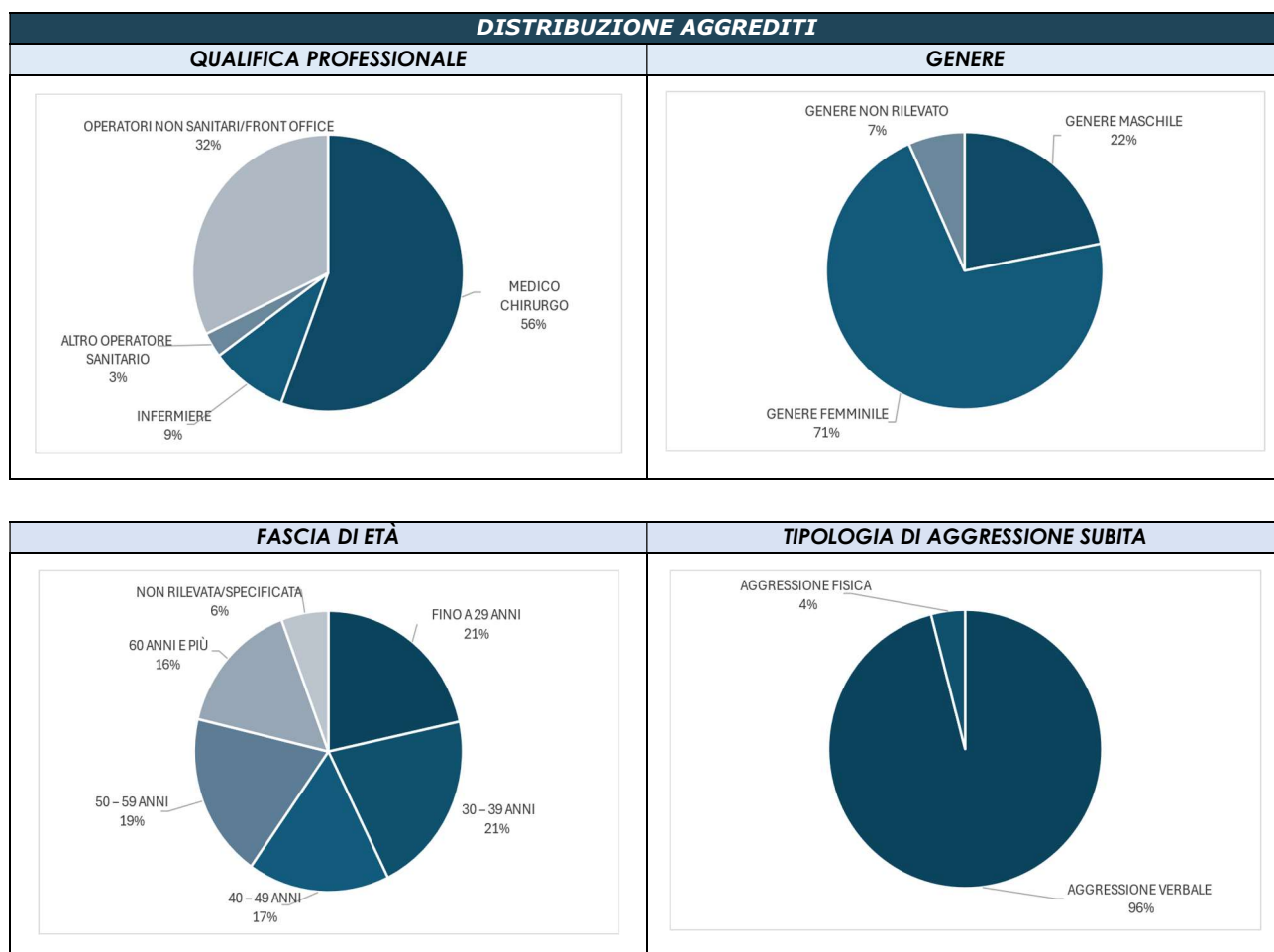
Soggetto erogatore	2024
	Numero episodi di aggressione segnalati
Medico di Medicina Generale	1266
Pediatra di Libera Scelta	158
Medico di Continuità Assistenziale	120
TOTALE	1544



Dai dati raccolti, esaminando i grafici, le aggressioni si verificano prevalentemente nei giorni feriali e nella maggior parte dei casi (67%) è commessa dall'Utente/Paziente. Le aggressioni commesse da Parente/Caregiver/Visitatore/Accompagnatore rappresentano il 30% dei casi.

Per quanto concerne i dati relativi alla fascia oraria "Pomeriggio" è stata riscontrata la presenza di un alto numero di aggressioni riconducibili ad un solo erogatore. Il dato, essendo possibilmente correlato ad un errore di inserimento, non è stato considerato nel calcolo delle percentuali in quanto avrebbe influenzato la reale distribuzione.

OPERATORI COINVOLTI/AGGREDITI

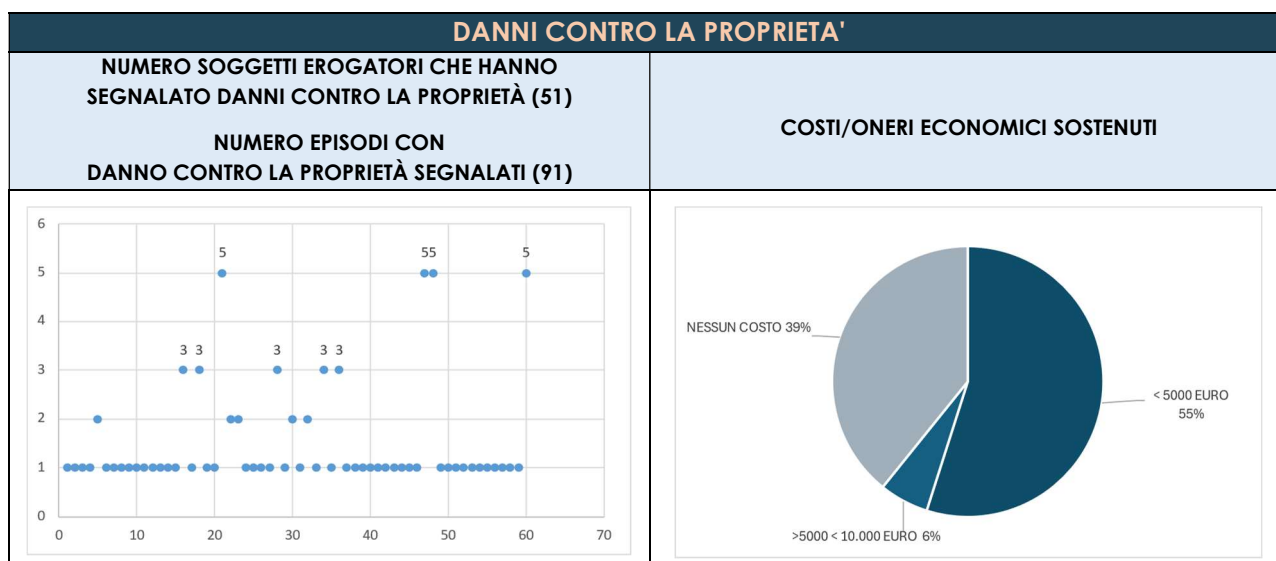


Le categorie professionali, maggiormente interessate dagli agiti aggressivi sono i medici (56%) e gli operatori non sanitari/front office (32%). Dai grafici è possibile osservare, altresì, come le aggressioni verbali rappresentino quelle con le più alte percentuali.

Ente	2024
	N. SEGNALAZIONI DI INFORTUNIO A SEGUITO DI AGGRESSIONE SUBITA
Medico di Medicina Generale	18
Pediatra di Libera Scelta	0
Medico di Continuità Assistenziale	2
TOTALE	20

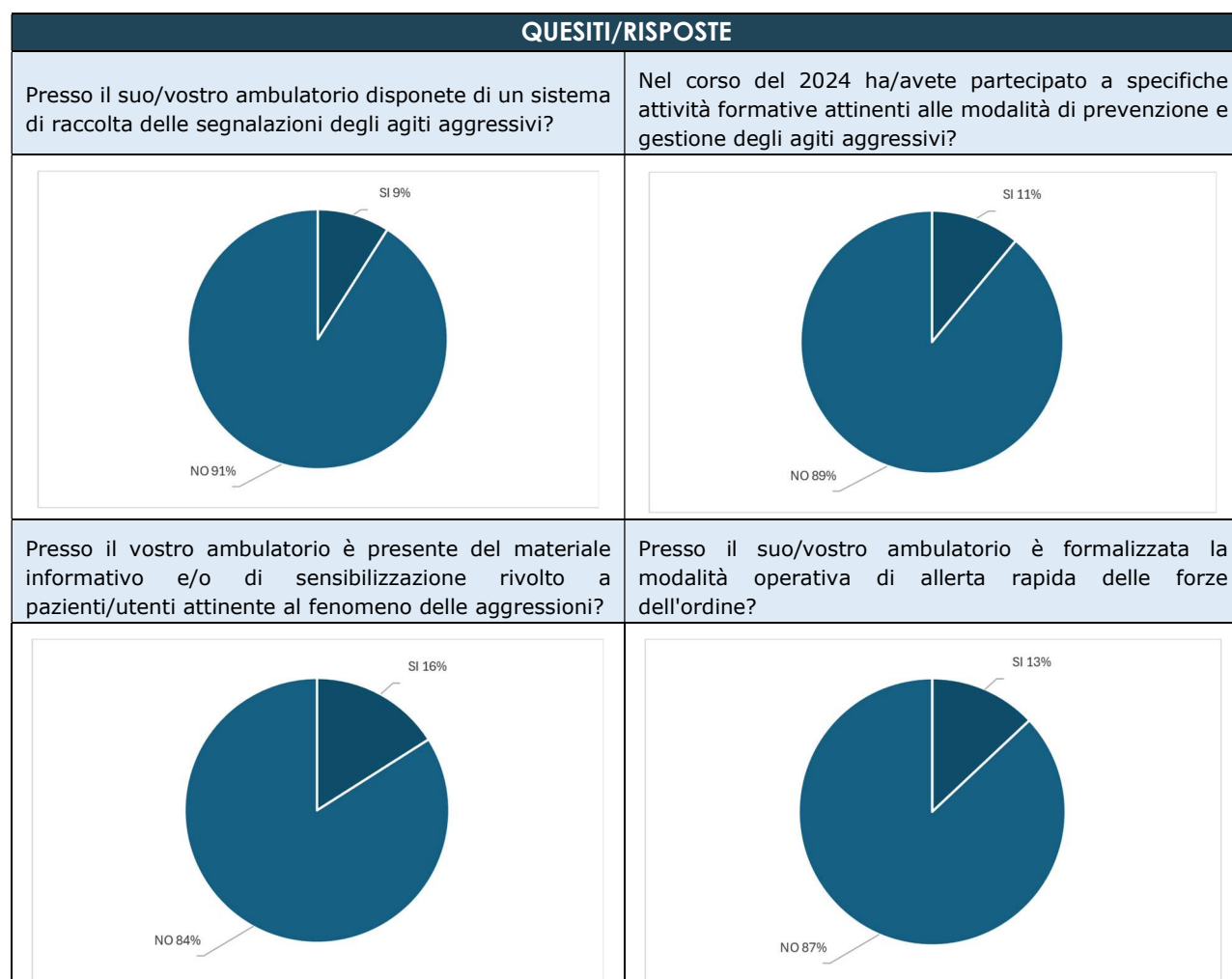
Nel 2024 sono stati registrati 20 segnalazioni di infortunio, in prevalenza segnalati dai Medici di Medicina Generale.

DANNI CONTRO LA PROPRIETÀ



Prevalentemente gli oneri economici sostenuti/dichiarati, a seguito di episodi con danno contro la proprietà, sono stati quantificati nella categoria < 5000 euro.

ORGANIZZAZIONE



6. CONCLUSIONI

L'attività di monitoraggio dell'Agenzia di Controllo del Sistema Socio Sanitario lombardo (ACSS) relativa al 2024 ha riguardato, oltre i dati relativi agli episodi di aggressione, la raccolta di informazioni inerenti le misure di prevenzione adottate dagli erogatori. Con la Survey 2024 è stata avviata una preliminare mappatura sul livello di allineamento degli erogatori rispetto alle indicazioni fornite dal "Documento di indirizzo sulla prevenzione e la gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari di cui all'art. 3 della L.R. n. 15/2020 - Sicurezza del personale sanitario e sociosanitario" approvato con DGR n.3672/2024 e che al momento dell'avvio della Survey era in attesa di parere della III Commissione Sanità di Regione Lombardia. Altresì, alla luce della DGR 6902/2022 "Determinazioni in merito all'organizzazione delle attese e alla prevenzione di atti di violenza a danno degli operatori sanitari nel contesto del Pronto Soccorso", è stato condotto un focus, sullo specifico contesto, al fine di verificare il livello di allineamento degli erogatori alle indicazioni fornite dalla norma.

Un elemento da mettere in evidenza è l'attiva partecipazione degli Enti Pubblici e Privati accreditati alla Survey.

La raccolta dati del 2024 è stata condotta mediante un questionario che ha modificato/integrato quelli utilizzati nelle Survey degli anni precedenti. Si è trattato di un lavoro di progettazione/preparazione complesso con l'obiettivo di arricchire e focalizzare la raccolta dati condotta negli anni precedenti, allineandola anche alla classificazione proposta dal ministero.

I dati raccolti generalmente provengono dalla base dati aziendale legata all'incident reporting. Trattandosi di segnalazioni spontanee, bisogna tenere in considerazione che un elevato numero di segnalazioni non indica un minore livello di sicurezza e/o maggior numero di aggressioni e, viceversa, un numero ridotto di segnalazioni non corrisponde necessariamente a un elevato livello di sicurezza e/o ad un minor numero di aggressioni.

I dati raccolti e rappresentati in questa relazione, pur da considerare con le dovute cautele interpretative per la presenza di possibili bias in ragione della disomogenea modalità di rilevazione e tracciabilità delle informazioni sugli episodi di aggressione e per le peculiarità, in termini di offerta, dei soggetti erogatori, confermano la positività e l'importanza del monitoraggio attuato da ACSS e, soprattutto, forniscono un segnale importante sulla promozione della segnalazione fatta dagli operatori sanitari e sociosanitari implicati dal fenomeno.

Per le prossime rilevazioni, è previsto, in ossequio al mandato normativo della LR 15/2020, il monitoraggio puntuale sull'attuazione delle Linee Guida, prevedendo un coinvolgimento attivo dei Gruppi di Lavoro Aziendali.