



Ebookecm.it è un servizio Bookia srl, Piazza Deffenu 12, 09125 Cagliari, P.I. 03787400922

PREVENIRE E GESTIRE L'AGGRESSIVITÀ E LA VIOLENZA IN AMBITO SANITARIO

**Metodologia e strumenti operativi
per la sicurezza dei professionisti sanitari e sociali**

Abstract lungo:

Questo manuale è rivolto agli operatori e le operatrici che lavorano in sanità, sempre più spesso vittime di comportamenti violenti e aggressivi, sia fisici che verbali da parte di pazienti e visitatori. L'obiettivo del testo è aiutare e sostenere i professionisti e le professioniste della salute, offrendo strumenti concreti per tutelarsi come persone e come lavoratori o lavoratrici. Sappiamo che è in costante crescita il numero di episodi di violenza in sanità, ma in Italia mancano ad oggi statistiche significative. Di fatto il comportamento violento e aggressivo verso gli operatori sanitari e sociali, agito da utenti e pazienti, rappresenta attualmente uno dei fenomeni più impegnativi nella cura ospedaliera e socio-sanitaria in generale. Riteniamo fondamentale la consapevolezza dell'operatore e il supporto del sistema organizzativo per riconoscere i rischi e adottare adeguati comportamenti di tutela e di gestione degli stessi. Inoltre, i lavoratori devono comprendere l'importanza di una cultura di rispetto, dignità e impegno reciproco attivo nella prevenzione della violenza sul posto di lavoro. In ciò si conferma che la prevenzione della violenza sul lavoro costituisce uno degli obiettivi delle organizzazioni per la salute e la sicurezza dei lavoratori. È necessario che i lavoratori acquisiscano e rinnovino costantemente la consapevolezza sul loro ruolo rispetto al fenomeno "rischio aggressioni" nel contesto operativo, sulla prevenzione e gestione dei rischi, sulle azioni da intraprendere e dell'impatto delle aggressioni sulla loro salute. Per questo, grande spazio è dato alle tecniche di de escalation per la gestione dell'aggressività. Proprio per aiutare i lavoratori, il libro è ricco di schede operative e questionari sulla prevenzione e gestione dei rischi, sulle azioni da intraprendere, sia proattive che reattive, e un glossario con termini e definizioni utili, oltre che una breve appendice normativa. Questo manuale fornisce informazioni e indicazioni per prevenire e affrontare concretamente la violenza sul lavoro, ma favorisce anche una riflessione organizzativa al fine di tutelare la salute e il benessere sui luoghi di lavoro.

Abstract breve (160 caratteri):

Questo manuale fornisce informazioni e indicazioni per prevenire e affrontare concretamente la violenza sul lavoro in ambito sanitario, ma favorisce anche per una riflessione organizzativa al fine di tutelare la salute e il benessere sui luoghi di lavoro.

Indice degli argomenti

INTRODUZIONE

ELENCO SCHEDE OPERATIVE

1. COMPRENSIONE DELL'AGGRESSIVITÀ E DELLA VIOLENZA VERSO GLI OPERATORI SANITARI

- 1.1 Cambiamento dei modelli di assistenza
- 1.2 Definizioni internazionali
- 1.3 Definizioni in Italia dell'aggressività nei luoghi di lavoro
- 1.4 Riconoscimento della violenza sul luogo di lavoro ed eventi sentinella
- 1.5 Un approccio multidimensionale
- 1.6 Chi sono le vittime

2. MODELLI E TEORIE DELLE AGGRESSIONI NEI POSTI DI LAVORO

- 2.1 Distinzione tra rabbia, aggressività, comportamento aggressivo e violenza
 - 2.1.1 Rabbia
 - 2.1.2 Aggressività e comportamento aggressivo
 - 2.1.3 Comportamento aggressivo
 - 2.1.4 Violenza
- 2.2 Teorie psico-sociali dell'aggressività
 - a. Modello frustrazione-aggressione
 - b. Modello di aggressione generale (GAM)
- 2.3 Interazionismo sociale e comportamento aggressivo
- 2.4 Il modello concettuale di base
- 2.5 Modello cognitivo di aggressione del paziente verso lo staff
- 2.6 L'approccio d'azione ragionato (RAA)
- 2.7 Modello del "ciclo dell'aggressione"

3. ANALISI DEL CONTESTO LAVORATIVO E VALUTAZIONE RISCHI AGGRESSIONE

- 3.1 Definizione del rischio
- 3.2 Fattori di rischio
- 3.3 Cause e fattori di rischio
- 3.4 I fattori scatenanti comportamenti aggressivi
- 3.5 Fattori di rischio relativi all'autore (linee guida ILO, ICN, WHO, PSI)
- 3.6 Strutture di degenza: fattori di rischio
- 3.7 Reparti geriatrici

3.8 Valutazione e gestione del rischio

Schede e utility

Scheda 1: Check up situazione lavorativa

Scheda 2: Check list di autovalutazione organizzativa

Scheda 3: Check list dei problemi ambientali interni

Scheda 4: Check list dei fattori di rischio

Scheda 5: Indicazioni FACTs 24: Anticipare e ridurre il rischio di violenza e aggressività

Scheda 6: Misura il rischio aggressioni sul tuo posto di lavoro

4. METODOLOGIA DELL'APPROCCIO E INTERVENTI DI DE ESCALATION

4.1 Gli indicatori di rabbia o aggressività

4.2 Definizione di de escalation

4.3 De-escalation: modelli di riduzione dell'aggressività

4.3.1 Modello ciclico di de-escalation

4.3.2 Talk Down - modello di decrescita di Bowers

4.3.3 Modello ciclo dell'aggressione

4.4 De-escalation: analisi fase per fase

4.4.1 Dettaglio cosa fare fase per fase

4.4.2 Punti dell'intervento di de-escalation

4.5 L'atteggiamento e approccio degli operatori

4.6 L'atteggiamento e il ciclo comportamentale

4.7 Percezione dell'aggressività e riconoscimento comportamento aggressivo

4.8 Competenze di base per un'efficace gestione della comunicazione

4.9 Modelli e tecniche di comunicazione efficaci

a.LEAPS

b.PALMS

c. Modello 5 R

d.Tecnica del fogging

e.Tecnica del disco rotto

d.Dichiarazioni in prima persona

Scheda n. 7 Linee guida NICE (2015 De-escalation)

Scheda n.8- Scale di valutazione dei comportamenti di aggressione

Scheda 9: Fasi di de escalation e interventi

Scheda n.10 pre-aggressione e analisi trigger

Scheda 11: Cosa fare sempre e cosa fare mai

Scheda 12: Check list delle staff skills ovvero quello che tutti devono sapere

Scheda n. 13 Triage Violence Risk Assessment Chart (Sands, 2007). L'approccio ABC

Scheda 14: Check list di risposta di emergenza

Scheda15: STAMP, Check list dei segnali sentinella

Scheda 16: Come ridurre e risolvere i conflitti

Scheda n. 17 Tolerance Scale

Scheda n.18: misura la tua percezione dell'aggressività

5. INTERVENTI E LE CONSEGUENZE DOPO LE AGGRESSIONI

5.1 Cultura organizzativa per combattere la violenza

5.2 Misure generali di prevenzione e di protezione

5.2.1 Programmi di prevenzione

5.3. La segnalazione: modello incident reporting

5.4 Infortuni, violenza e aggressione

5.4.1 Assistenza ai dipendenti

5.4.2 Il protocollo di supporto psicologico

5.5 Effetti sulla salute e sulla sicurezza

5.6 Formazione

5.6.1 Pianificazione dei corsi

Schede e utility

Scheda n.19: checklist post aggressione

Scheda 20: Cosa dovrebbero fare i datori di lavoro

Scheda 21: Cosa dovrebbero fare i lavoratori

APPENDICE

Aspetti di tutela in Italia: cenni

Linee guida NICE, 2015

GLOSSARIO

Riferimenti istituzionali e linee guida

Riferimenti internazionali

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI E SITOGRAFICI

TOTALI PAGG: 250

Responsabile Scientifica e Relatrice

Laura Baccaro

Psicologa, esperta in psicologia giuridica e criminologia. Già docente di Criminologia, di psicologia criminale in varie università. Docente presso Università degli Studi di Verona al Master in Intercultural Competence and Management-Comunicazione, già docente formatore presso il Ministero della Giustizia. Giudice Onorario presso il Tribunale di Sorveglianza di Venezia. Direttore scientifico della "Rivista Psicodinamica Criminale", periodico on line di saggi, criminologia e ricerche. Responsabile e supervisore per lo "Sportello stalking e violenza" e per "Centro trattamento autori di reato" a Padova per l'Associazione psicologo di strada, che presiede. Responsabile scientifico di eventi e convegni in tutta Italia, ha partecipato in qualità di relatrice a conferenze e giornate di studio in psicologia giuridica e criminologia. È autrice di diversi manuali o saggi in questi ambiti e svolge attività libero-professionale di consulenza ed interventi psico-criminologici.