

Programma Corso residenziale

Violenza contro gli operatori sanitari: comunicazione, riconoscimento e gestione dell'aggressione

Premessa

La violenza nei confronti del personale sanitario rappresenta un'emergenza riconosciuta dal Servizio Sanitario Nazionale e in costante crescita. Secondo l'ultima Relazione annuale dell'Osservatorio nazionale sulla sicurezza degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie (ONSEPS), istituito presso il Ministero della Salute nel 2022 e pubblicata il 12 marzo 2026, nel solo anno 2025 sono state registrate quasi 18.000 segnalazioni di aggressioni che hanno coinvolto 23.367 operatori, con un aumento del numero complessivo di aggrediti rispetto al 2024 (da circa 22.000 a oltre 23.000). Le aggressioni risultano prevalentemente verbali (69%), seguite da quelle fisiche (25%) e da quelle contro la proprietà (6%). Le donne rappresentano oltre il 60% delle vittime nella maggior parte delle Regioni. La categoria professionale più colpita è quella infermieristica (55% degli episodi), seguita da medici (16%) e operatori socio-sanitari (11%); il restante 12% delle segnalazioni riguarda altre categorie, tra cui dipendenti non sanitari e operatori di front office (3%) e vigilanti, soccorritori e figure assimilate (9%). I luoghi più critici risultano il Pronto Soccorso, i Servizi Psichiatrici di Diagnosi e Cura (SPDC) e le Aree di Degenza. I dati INAIL, relativi al quinquennio 2019-2023, confermano la rilevanza del fenomeno con quasi 12.000 infortuni da aggressione accertati nel comparto sanità e assistenza sociale, una quota pari al 37,4% di tutti i casi di aggressioni rilevati nell'intera gestione Industria e servizi.

Il quadro normativo si è progressivamente consolidato e rafforzato. La Legge 14 agosto 2020, n. 113 ha introdotto specifiche disposizioni a tutela degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie e ha istituito l'ONSEPS. Il D.L. 30 marzo 2023, n. 34, convertito in Legge 26 maggio 2023, n. 56, ha inasprito il regime sanzionatorio intervenendo sull'articolo 583-quater del Codice penale e prevedendo la reclusione da due a cinque anni per le lesioni personali a operatori sanitari. Il D.Lgs. 137/2024 ha ulteriormente rafforzato il quadro, introducendo l'arresto obbligatorio in flagranza. A novembre 2025 il Ministero della Salute ha pubblicato la nuova Raccomandazione ministeriale n. 8 sulla prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari e socio-sanitari, che amplia l'ambito di applicazione includendo non solo il personale sanitario, ma anche tutti gli operatori coinvolti in attività di assistenza, in attività ausiliarie alla cura e nei servizi di supporto, quali il personale di front office e i CUP.

La proposta formativa

ONSEPS e AGENAS hanno definito standard formativi minimi per il personale sanitario. La formazione tradizionale, prevalentemente frontale e centrata sulla normativa e sui dati epidemiologici, mostra tuttavia limiti documentati nell'incidere sui processi relazionali profondi che precedono e accompagnano l'aggressione, e nel facilitare l'elaborazione dei vissuti professionali traumatici. Il presente percorso integra la cornice informativa con metodologie attive. La medicina narrativa, riconosciuta dall'Istituto Superiore di Sanità con la

Conferenza di Consenso del 2014 (“Linee di indirizzo per l'utilizzo della Medicina Narrativa in ambito clinico-assistenziale”) come strumento di cura e di formazione, e il role playing strutturato come tecnica di apprendimento esperienziale, costituiscono i pilastri metodologici del corso. La visione guidata di una clip cinematografica funge da stimolo narrativo per attivare la scrittura riflessiva e la condivisione tra pari, secondo il modello della narrative-based medicine.

Obiettivo ECM: Area obiettivo formativo di processo. La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato.

Obiettivi specifici

Al termine del percorso il partecipante sarà in grado di:

1. Riconoscere i segnali precoci di escalation di aggressività in contesto sanitario, distinguendo le tipologie di violenza (fisica, verbale, psicologica, vicaria, laterale tra colleghi)
2. Inquadrare il fenomeno nel quadro normativo italiano vigente (Legge 113/2020, art. 583-quater c.p., D.L. 34/2023 conv. L. 56/2023, ruolo di ONSEPS) e nelle procedure aziendali di segnalazione
3. Applicare tecniche di comunicazione efficace e di de-escalation nella gestione di situazioni ad alto rischio relazionale con utenti, familiari e tra colleghi
4. Utilizzare strumenti di medicina narrativa per l'elaborazione di vissuti professionali ad alto impatto emotivo e per la prevenzione del trauma vicario
5. Sperimentare in role playing scenari realistici di aggressione, sviluppando consapevolezza delle proprie reazioni emotive, corporee e comunicative
6. Identificare risorse personali, di équipe e istituzionali per la tutela della propria salute psicofisica e per la corretta segnalazione degli eventi.

Modalità didattica: Il corso adotta un impianto integrato che alterna momenti di trasmissione di contenuti, di attivazione esperienziale e di rielaborazione narrativa:

- Lezione frontale partecipativa con supporto di diapositive per l'inquadramento normativo ed epidemiologico
- Visione guidata di clip cinematografica (8-10 minuti) come stimolo narrativo e momento di coinvolgimento prima di passare al role playing:
 - scrittura riflessiva individuale secondo il metodo della medicina narrativa
 - condivisione in piccoli gruppi (4-5 partecipanti) e restituzione plenaria
- Role playing strutturato in triadi (operatore, controparte, osservatore) con scheda di scenario e debrief guidato. L'osservatore qui non è una terza persona, ma gli altri partecipanti che guardano la scena con griglie di osservazione
- Discussione plenaria conclusiva con sintesi degli strumenti operativi

Durata: 3 ore

Crediti: 3,9

Edizione III - Data del corso:

03 luglio dalle 10.00 alle 13.00

Struttura

Edizione III

10.00-10.15	15 min	Apertura: presentazioni, patto d'aula (riservatezza, sospensione del giudizio, libertà di non parlare), inquadramento del tema della giornata
10.15-10.55	40 min	Inquadramento del fenomeno: dati ONSEPS/INAIL, tipologie di violenza (fisica, verbale, vicaria, laterale tra colleghi), quadro normativo, come riconoscere i segnali di de-escalation, tecniche e modelli per prevenire e gestire la violenza
10.55-11.40	45 min	Stimolo narrativo: proiezione di clip cinematografica (8-10 min), riflessioni di gruppo (10 min), lavori di scrittura e condivisione in piccoli gruppi da 4-5 partecipanti (15 min), restituzione plenaria (10 min)
11.40-11.50	10 min	Pausa
11.50-12.45	55 min	Role playing strutturato: 2 scenari di aggressione in triadi (operatore, controparte, osservatore), debrief guidato dopo ciascuno scenario con focus su reazioni corporee, emotive, comunicative e tecniche di de-escalation emerse
12.45-13.00	15 min	Sintesi e take-home message: strumenti operativi di de-escalation, modello di segnalazione aziendale, risorse di tutela individuale e di équipe, lettura narrativa di chiusura

Sede del corso: Aula multimediale, Azienda ospedaliera Moscati

Responsabili scientifici: Alessandra Malanga, giornalista responsabile dell'Ufficio stampa dell'Azienda Ospedaliera "San Giuseppe Moscati", Maria Rosa Valetto medico e giornalista pubblicitista

Destinatari: medico, odontoiatra, farmacista, veterinario, psicologo, biologo, chimico, fisico, assistente sanitario, dietista, educatore professionale, fisioterapista, igienista dentale, infermiere, infermiere pediatrico, logopedista, ortottista/assistente di oftalmologia, ostetrica/o, podologo, tecnico audiometrista, tecnico audioprotesista, tecnico della fisiopatologia cardiocircolatoria e perfusione cardiovascolare, tecnico della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro, tecnico della riabilitazione psichiatrica, tecnico della riabilitazione psichiatrica, tecnico ortopedico, tecnico sanitario di radiologia medica, tecnico sanitario laboratorio biomedico, terapeuta della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, terapeuta occupazionale.

Il corso è riservato ai dipendenti dell'Azienda Ospedaliera "San Giuseppe Moscati".

Docente:

Angelica Giambelluca, formatrice e giornalista professionista specializzata in ambito medico e sanitario. Negli ultimi 15 anni ha collaborato e diretto diverse testate giornalistiche e portali dedicati alla medicina e alla sanità. È specializzata in medicina narrativa e docente di corsi ECM per medici e professionisti sanitari. Nel 2025 ha scritto il dossier La violenza: genesi, prevenzione e gestione del conflitto in ambito sanitario utilizzato come materiale formativo per un corso di formazione a distanza. Per l'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri di Milano segue la comunicazione social e cura corsi di comunicazione in ambito medico. Ha ricevuto il Premio Giornalistico OMAR – Osservatorio Malattie Rare nel 2021 e il Premio Giornalista dell'Emergenza 2025 promosso dal Congresso Nazionale Emergenza e Rianimazione.