

## Programma Corso FAD

# Violenza contro gli operatori sanitari: prevenzione e gestione del conflitto

*corso realizzato in collaborazione con l'Azienda Ospedaliera di rilievo nazionale e di alta specialità San Giuseppe Moscati di Avellino*

**Obiettivo:** Acquisire le conoscenze sulle principali cause e fattori alla base dei principali episodi di violenza. Conoscere i principi della comunicazione per prevenire situazioni a rischio e disinnescare situazioni che stanno evolvendo in episodi di violenza.

**Modalità didattica:** La formazione è centrata su un dossier informativo e su due casi che pongono quesiti decisionali e calano l'attività formativa nella pratica quotidiana, oltre al questionario di valutazione. Come materiale di supporto sono disponibili due video clip per sottolineare i concetti principali.

**Durata:** 5 ore

### Struttura

- **Sessione formativa (dossier)**
  - Definizioni e descrizioni
    - Introduzione al fenomeno
    - La definizione di violenza
    - L'evoluzione della violenza contro gli operatori sanitari
    - I setting più a rischio
    - Le conseguenze della violenza
  - Fattori di rischio, dinamiche psicologiche e relazionali
    - Le cause del conflitto
    - Il profilo della vittima
    - Il profilo dell'aggressore
    - Fattori situazionali e ambientali
  - La comunicazione efficace
    - Impossibile non comunicare
    - Cosa vuol dire comunicare?
    - Una danza ben orchestrata
    - Il modello di Jakobson
    - Il linguaggio
    - I principali errori di comunicazione
    - Il "quadrato della comunicazione" di Schulz von Thun
    - La comunicazione svela la relazione
    - L'ascolto
  - Genesi e gestione del conflitto
    - Il conflitto insorge quando la comunicazione fallisce
    - I metodi per la gestione del conflitto

**Assenza di sponsor:** Il programma non ha sponsor e rientra nel piano di formazione indipendente di Zadig

- La de-escalation
- Il ruolo dell'empatia
- Il conflitto tra pari in ambito sanitario
  - Le dinamiche
  - Mobbing e bullismo in ambito sanitario
  - La gestione del conflitto tra pari
  - La prevenzione del conflitto tra pari
  - Strategie per costruire un ambiente di lavoro positivo
- Il quadro normativo
  - La legge 113/2020
  - Il Decreto Legge 30 marzo 2023, n. 34
  - Il Decreto Legge 1 ottobre 2024, n. 137
  - Il codice penale
  - Le normative regionali
  - La giurisprudenza
- **Sessione di esercitazione/valutazione**
  - Caso clinico 1
  - Caso clinico 2
  - Questionario di valutazione

**Disponibilità online del corso:** dal 31 gennaio 2025 al 31 dicembre 2025.

**Responsabile scientifico:** Alessandra Malanga, Eva Benelli

**Destinatari:** tutti i dipendenti dell'Azienda Ospedaliera di rilievo nazionale e di alta specialità San Giuseppe Moscati di Avellino.

**Piattaforma:** [www.saepe.it](http://www.saepe.it)

#### **Bibliografia essenziale alla base del dossier formativo**

- INAIL. Violenza nei confronti degli operatori sanitari, gli ultimi dati dell'Inail presentati al Ministero della Salute <https://www.inail.it/portale/it/inail-comunica/news/notizia.2024.03.violenza-nei-confronti-degli-operatori-sanitari-gli-ultimi-dati-dell-inail-presentati-al-ministero-della-salute.html>
- Ministero della Salute. Osservatorio Nazionale sulla Sicurezza degli Esercenti le Professioni Sanitarie e socio-sanitarie (ONSEPS). Relazione attività anno 2023 [https://www.salute.gov.it/imgs/C\\_17\\_pubblicazioni\\_3420\\_allegato.pdf](https://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_3420_allegato.pdf)
- Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro, decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81. <https://www.ispettorato.gov.it/files/2024/09/TU-81-08-Ed.-Settembre-2024.pdf>
- Gadapati S, B R S, et al. A review on violence against health care professionals in India and its impact. National Journal of Community Medicine 2023;14:525-33. <https://doi.org/10.55489/njcm.140820233112>
- Pines R, Myers KK, et al. Healthcare professionals' emotional labor and management of workplace violence with underserved patients in the safety net context. Health Commun 2024;39:1558-67.

**Assenza di sponsor: Il programma non ha sponsor e rientra nel piano di formazione indipendente di Zadig**

- Decreto Legge 1° ottobre 2024, n. 137. 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. (24G00158) (GU Serie Generale n.230 del 01-10-2024). <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2024/10/01/24G00158/SG>