

NATURA DELLE AGGRESSIONI

Nella maggior parte dei casi segnalati dagli operatori si tratta di aggressioni verbali e minacce. La tipologia di utenza, l'organizzazione del lavoro, la formazione, l'informazione e la sensibilizzazione degli operatori e dei cittadini, così come le dotazioni tecnologiche ed i requisiti strutturali, sono fattori con un importante impatto sulla frequenza degli episodi aggressivi. Le conseguenze delle aggressioni sono sia dirette sulle persone coinvolte (operatori sanitari e utenti dei servizi) che indirette, sull'organizzazione e l'erogazione dei servizi stessi (sofferenza personale degli operatori e stress lavoro correlato, vandalismi verso le strutture, danni di immagine delle aziende, ecc.). Pertanto, il fenomeno delle aggressioni necessita di essere tempestivamente affrontato non solo in quanto un problema di sicurezza degli operatori, ma anche in termini di sicurezza delle cure e di gestione del rischio clinico, in un'ottica integrata del rischio nelle strutture sanitarie.