



## Aggressioni al personale sanitario

**I provvedimenti di Marche Nord per prevenire le violenze e tutelare gli operatori**

### **Direttore Generale**

Dr.ssa Maria Capalbo

### **Direttore Sanitario**

Dr. Edoardo Berselli

### **Direttore Amministrativo**

Dott. Antonio Draisci



## PREMESSA

La violenza sul luogo di lavoro è ormai universalmente riconosciuta come un importante problema di salute pubblica nel mondo (World Health Organization, 2002). Gli atti di violenza consistono nella maggior parte dei casi in eventi con esito non mortale, ossia aggressione o tentativo di aggressione, fisica o verbale, intimidazioni realizzate con uso di un linguaggio offensivo.

Accanto ai rischi tradizionali (chimici, fisici e biologici) per la salute del lavoratore, **la possibile esposizione ad aggressioni, sta diventando una delle principali cause di alterazione della salute sul posto di lavoro**; tali episodi di violenza vanno considerati come "eventi sentinella", in quanto segnali della presenza nell'ambiente di lavoro di situazioni di rischio o di vulnerabilità che richiedono l'adozione di opportune misure di prevenzione e protezione degli operatori.

Per far fronte a questa situazione, **il Ministero della Salute ha emanato una specifica Raccomandazione** (Raccomandazione n. 8, novembre 2007), con lo scopo d'incoraggiare l'analisi dei fattori di rischio e prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari attraverso l'adozione di misure che consentono almeno di ridurre, se non di eliminare, le condizioni di rischio. Nel documento ministeriale è indicato come **gli eventi di violenza si verifichino con maggior frequenza negli ambienti dove è presente un maggiore contatto diretto con il paziente** ovvero dove vengono gestiti rapporti caratterizzati da una "condizione di forte emotività" sia da parte del paziente stesso, sia dei familiari che si trovano in uno stato di vulnerabilità, di frustrazione o di perdita del controllo.

Il fenomeno delle aggressioni ai danni delle strutture e del personale è stato più volte analizzato in modo approfondito dall'Azienda Ospedaliera Marche Nord, di concerto con gli organi istituzionali preposti, anche in seguito al verificarsi di vari episodi di violenza nei confronti dei propri operatori. Ciò ha portato l'Azienda ad attivare, nel corso degli anni, **misure preventive e azioni mirate** al fine di contrastare l'insorgenza di questi fenomeni, ridurre il rischio per gli operatori e permettere loro di accrescere le competenze per valutare e gestire questi eventi, qualora dovessero accadere



# EPISODI DI AGGRESSIONE A MARCHE NORD

2017

**7 Aprile 2017**  
**Pesaro, armato di katana semina il terrore in ospedale**



2019

**28 Febbraio 2019**  
**Fano, medico del Pronto Soccorso aggredito dal parente di una paziente**



2020

**2 Maggio 2020**  
**Fase 2: eroi già nel mirino «Dottoresse aggredite»**



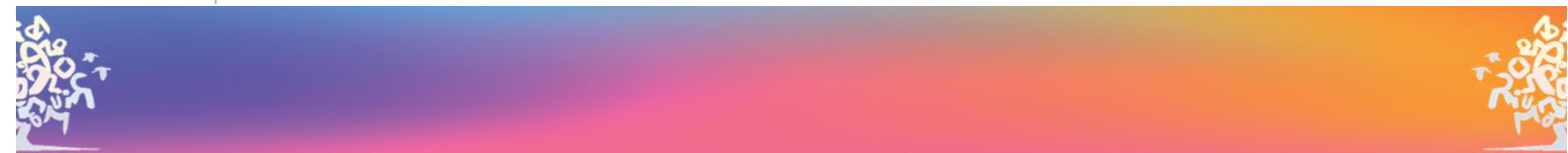
2021

**25 Maggio 2021**  
**Detenuto aggredisce 4 agenti e devasta il Pronto Soccorso**

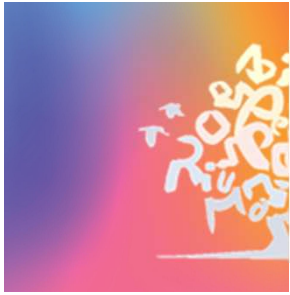


2021

**4 Novembre 2021**  
**Picchia medici e infermieri sotto effetto di alcol e droga**



# L'IMPEGNO DI MARCHE NORD: COSA E' STATO FATTO



## SEGNALARE IL PERICOLO

### Attivazione della chiamata di emergenza dal Pronto Soccorso verso la Pubblica Sicurezza/Forze dell'Ordine

Nell'aprile 2018, in seguito agli episodi avvenuti presso le strutture di Pronto Soccorso di Marche Nord, l'Azienda ha promosso periodici **incontri con i vertici della Questura e della Prefettura** di Pesaro e Urbino, con l'obiettivo comune di individuare, attraverso la condivisione di esperienze e competenze, le misure di prevenzione più idonee a contrastare gli atti di violenza ai danni degli operatori.

Da questa proficua collaborazione sono state intraprese numerose **iniziative**, volte non solo a tutelare l'incolumità del personale, ma anche a sensibilizzare gli operatori a far emergere gli atti di violenza, attraverso strumenti messi a disposizione per le segnalazioni.

A tal fine, è stata redatta una **Istruzione Operativa** con l'obiettivo di informare il personale sulle modalità di attivazione della chiamata di emergenza alle Forze dell'Ordine, definendo i ruoli e le attività del personale sanitario da attuare durante il verificarsi della situazione critica.

Secondo la procedura aziendale, le modalità con cui il personale di Marche Nord può contattare le Forze dell'Ordine sono:

- In maniera tradizionale, attraverso la **chiamata telefonica** diretta al numero di emergenza 113, qualora questo possa essere fatto in sicurezza, ovvero senza che vi sia la possibilità di accrescere la pericolosità del soggetto;
- Attraverso una **chiamata automatica**, con contestuale invio di un messaggio pre-registrato (alert automatico), premendo uno dei bottoni di allarme installati in diversi punti del Pronto Soccorso di Pesaro e Fano



**Immagine 1:**

Pulsante installato presso l'ambulatorio 3 del Pronto Soccorso di Pesaro, dove si visitano i pazienti

Nel primo caso, l'operatore colloquia direttamente con la Centrale Operativa che gestisce la situazione di emergenza segnalata e provvede a descrivere nei dettagli lo scenario presente. Nel secondo caso, l'operatore che per primo ravvisa una situazione di pericolo che non può essere segnalata direttamente con una telefonata, è tenuto a premere uno dei pulsanti installati all'interno del Pronto Soccorso, che attiverà un combinatore telefonico in grado di contattare il numero 113 ed inviare un messaggio registrato riportante una frase codificata.

L'operatore del centralino delle Forze dell'Ordine che riceverà il messaggio prenderà in carico la chiamata, invierà una pattuglia sul posto e, contestualmente, provvederà a contattare uno dei numeri telefonici forniti dall'Azienda per ottenere, ove possibile, maggiori informazioni sul quadro situazionale presente. Qualora non ottenga risposta, poiché la situazione potrebbe anche essere così grave da non rendere possibile una risposta da parte dell'operatore, confermerà alla pattuglia in arrivo l'urgenza dell'intervento.

Qualora la situazione dovesse risolversi spontaneamente, sarà compito del personale di Pronto Soccorso **comunicare** tempestivamente il **cessato allarme** alle Forze di Polizia, al fine di non disperdere le forze sul territorio, qualora non si ravvisi più la necessità di un pronto intervento della pattuglia.

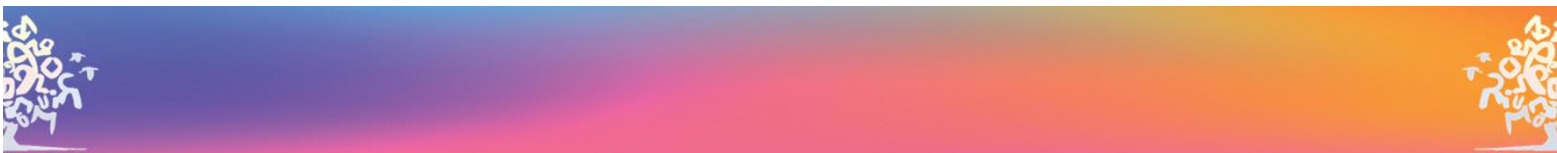
Al termine dell'intervento delle Forze dell'Ordine, dovrà essere trasmessa una **relazione dettagliata** sull'accaduto **alla Direzione Medica di Presidio**, al fine di registrare e, successivamente, analizzare l'atto di violenza; tracciare questi eventi è fondamentale per poter acquisire il maggior numero possibile di informazioni ed individuare le soluzioni più adeguate da adottare per contrastare successivi fenomeni.



**Immagine 2**  
Pulsante installato presso l'Osservazione Temporanea (risponde alle esigenze di chiamata del lato Emergenze)



**Immagine 3**  
Pulsante presso la postazione di Triage, installato sul bancone del Pronto Soccorso di Pesaro



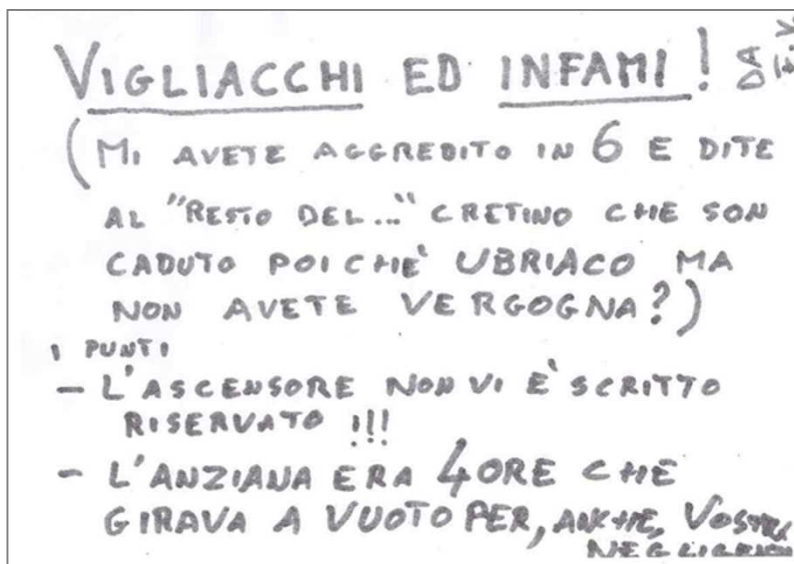


## CONDIVIDERE ESPERIENZE

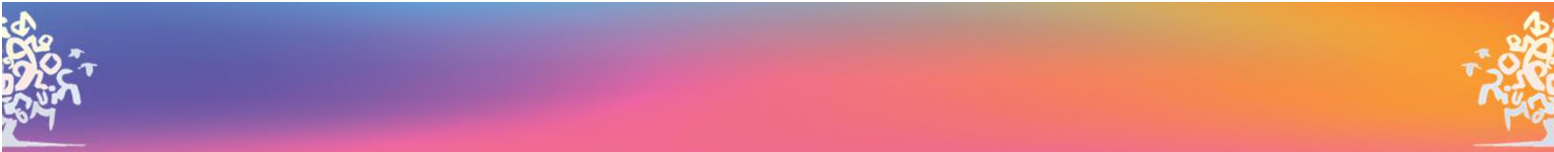
### Incontri periodici con gli operatori della Questura

In riferimento all'attivazione dell'Istruzione Operativa, su proposta degli operatori della Questura di Pesaro e Urbino, nel 2018 si sono tenuti degli **incontri operativi** tra una selezione di personale sanitario esperto afferente le strutture di Pronto Soccorso, rappresentanti della Direzione Medica di Presidio e le Forze dell'Ordine, per condividere i criteri di chiamata tramite il pulsante di emergenza attivato e **definire linee guida comuni** relative alle situazioni che meritano l'intervento della Pubblica Sicurezza.

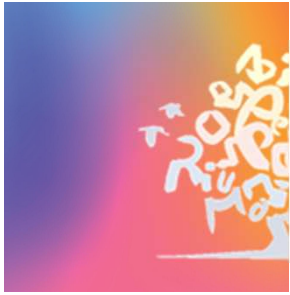
Nel corso del 2019, in seguito all'intensificarsi di episodi di aggressione verbale [*Immagine 4*] e fisica ai danni degli operatori sanitari (in particolar modo dei due Pronto Soccorso di Pesaro e Fano), la Direzione di Marche Nord ha promosso nuovi incontri con gli organi preposti, al fine di individuare nuove soluzioni per intensificare la sicurezza presso le strutture. Grazie alla collaborazione delle Forze dell'Ordine, è stata potenziata la sorveglianza attraverso una **maggiore frequenza di passaggio delle volanti**, anche in considerazione della vicinanza dei due presidi con le stazioni ferroviarie, come garanzia di tranquillità e sicurezza anche per il resto della cittadinanza.



**Immagine 4:** volantino rinvenuto in prossimità di uno dei marcatempo aziendali



# L'IMPEGNO DI MARCHE NORD: COSA E' STATO FATTO



## GESTIRE LA VIOLENZA

**Istruzione Operativa per la prevenzione e la gestione degli atti di violenza a danno degli operatori (Raccomandazione Ministeriale n.8 - Novembre 2007)**

Nel 2021, l'Azienda Ospedaliera Marche Nord ha prodotto un aggiornamento delle proprie procedure aziendali in materia di prevenzione degli atti di violenza ai danni degli operatori sanitari, attraverso la redazione di una apposita **Istruzione Operativa** che fornisce indicazioni precise al personale sanitario per la gestione di eventuali episodi di violenza da parte di pazienti, parenti o visitatori.

Tra gli obiettivi primari, l'intento è quello di **fornire agli operatori gli strumenti adeguati** per affrontare le possibili cause di violenza, accrescere l'acquisizione di competenze nel valutare e gestire l'insorgenza di situazioni emergenziali ed incoraggiare a segnalare prontamente le aggressioni subite.

Nel documento ministeriale è indicato come gli eventi di violenza si verifichino con maggior frequenza negli ambienti dove è presente un maggiore contatto diretto con il paziente, ovvero dove vengono gestiti rapporti caratterizzati da una "condizione di forte emotività" sia da parte del paziente stesso, sia dei familiari che si trovano in uno stato di vulnerabilità, di frustrazione o di perdita del controllo.

L'atto di violenza nei confronti di un operatore è un "**evento sentinella**" ovvero fa parte dell'elenco ministeriale di quegli eventi avversi di particolare gravità che è sufficiente si verifichino una sola volta perché da parte dell'organizzazione si renda opportuna:

1. un'indagine immediata per accertare quali fattori eliminabili o riducibili abbiano causato o vi abbiano contribuito (Audit);
2. l'individuazione e l'implementazione di adeguate misure correttive.

L'operatore deve segnalare prontamente gli episodi di aggressione/violenza, anche verbale, o di minaccia, attraverso la **scheda di segnalazione degli eventi** [Immagine 5]

Il Rischio Clinico aziendale provvederà a trasmettere agli organi di competenza la segnalazione. Nel caso in cui l'operatore abbia subito un'azione di violenza fisica, deve recarsi presso il Pronto Soccorso dell'Azienda, in quanto l'episodio si configura come infortunio sul lavoro.

| Funzione<br>Attività                                                                      | Direzione Medica | Rischio clinico | Direttore/<br>Coordinatore struttura | Operatore coinvolto nella violenza |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------|--------------------------------------|------------------------------------|
| Garantire la corretta applicazione della procedura a livello aziendale                    | R                |                 | C                                    |                                    |
| Responsabile di garantire la corretta applicazione della procedura a livello di struttura |                  |                 | R                                    |                                    |
| Responsabilità di redazione, riesame periodico e revisione della procedura                | C                | R               |                                      |                                    |
| Segnalazione evento                                                                       | C                | C               | C                                    | R                                  |
| Trasmisione scheda Eventi sentinella al Ministero (Allegati A e B)                        | C                | R               |                                      |                                    |

**Immagine 5:** scheda di segnalazione degli eventi

|                                                                                   |                                                       |                      |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|
|  | <b>SCHEDA SEGNALAZIONE<br/>SPONTANEA DEGLI EVENTI</b> | MOD02_PAQualT006_ORG | Pag 1 di 2        |
|                                                                                   |                                                       |                      | Rev. 02           |
|                                                                                   |                                                       |                      | Del<br>26.07.2021 |

|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Data della segnalazione                                             | _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Dati relativi all'operatore / Struttura che segnala                 | Nome e Cognome dell'operatore (facoltativo) _____<br><input type="radio"/> Medico <input type="radio"/> Coordinatore <input type="radio"/> Infermiere <input type="radio"/> Altro (specificare) _____<br>Struttura _____                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| Descrizione dell'evento (che cosa è successo?)                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| Circostanze dell'evento                                             | Data ____/____/____ e ora ____ in cui si è verificato l'evento<br>Luogo dove si è verificato l'evento _____<br>Tipo di prestazione sanitaria (specificare) _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| Persone coinvolte nell'evento                                       | <input type="radio"/> Medico <input type="radio"/> Coordinatore <input type="radio"/> Infermiere <input type="radio"/> paziente<br><input type="radio"/> Altro (specificare) _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| Dati del paziente coinvolto nell'evento                             | Nome e Cognome _____<br>Data di nascita: _____ Sesso: <input type="radio"/> M <input type="radio"/> F                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| Regime di assistenza                                                | <input type="radio"/> ordinario <input type="radio"/> day hospital <input type="radio"/> ambulatoriale<br><input type="radio"/> altro (specificare) _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
| Trattamenti/indagini sanitarie eseguite in conseguenza dell'evento: | a) Nessun trattamento/indagine sanitaria<br>b) Visita medica<br>c) Medicazioni<br>d) Consulenza specialistica<br>e) Indagini radiologiche <input type="radio"/> TC <input type="radio"/> RMN <input type="radio"/> RX<br>f) Indagini di laboratorio<br>g) ECG<br>h) Intervento chirurgico<br>i) Ricovero ordinario<br>j) Ricovero in terapia intensiva<br>k) Trasferimento presso _____<br>l) Altre prestazioni/indagini sanitarie: _____<br>m) Chiamata al 118<br>n) Chiamata rianimatore |  |  |
| L'evento è stato comunicato al:                                     | <input type="checkbox"/> Direttore/Responsabile <input type="checkbox"/> Coordinatore <input type="checkbox"/> Collega<br><input type="checkbox"/> Paziente <input type="checkbox"/> Parente <input type="checkbox"/> Altro _____                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
| L'evento è stato riportato sulla documentazione clinica?            | <input type="checkbox"/> Sì<br><input type="checkbox"/> No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |

|                                                                                   |                                                       |                      |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|
|  | <b>SCHEDA SEGNALAZIONE<br/>SPONTANEA DEGLI EVENTI</b> | MOD02_PAqualT006_ORG | Pag 2 di 2        |
|                                                                                   |                                                       |                      | Rev. 02           |
|                                                                                   |                                                       |                      | Del<br>26.07.2021 |

Fattori che possono aver contribuito all'evento:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fattori legati al paziente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grossa fragilità o infermità</li> <li>Non cosciente/scarsamente orientato</li> <li>Poca/mancata autonomia</li> <li>Barriere linguistiche/culturali</li> <li>Mancata adesione al progetto terapeutico</li> <li>Altro (specificare): _____</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Fattori legati al personale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Difficoltà nel seguire istruzioni/procedure</li> <li>Mancato rispetto procedure</li> <li>Inadeguate conoscenze/inesperienza</li> <li>Mancata/inesatta lettura documentazione/etichetta</li> <li>Mancata supervisione</li> <li>Mancato coordinamento</li> <li>Altro (specificare): _____</li> </ul> |
| <b>Fattori legati al sistema</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Staff inadeguato/insufficiente</li> <li>Insufficiente addestramento/inserimento</li> <li>Gruppo nuovo/inesperto</li> <li>Elevato turn-over</li> <li>Scarsa continuità assistenziale</li> <li>Protocollo/procedura inesistente/non chiara</li> <li>Mancato rispetto di protocolli/procedure</li> <li>Mancata/inadeguata comunicazione</li> <li>Mancata/inadeguata manutenzione attrezzature</li> <li>Mancanza/inadeguatezza di materiale di consumo</li> <li>Mancata applicazione protocollo/procedura in materia di radiazioni ionizzanti</li> <li>Altro (specificare): _____</li> </ul> | <b>Altri fattori (specificare):</b><br><br>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Sono stati intrapresi accorgimenti a seguito dell'evento?

☐ No

☐ Sì

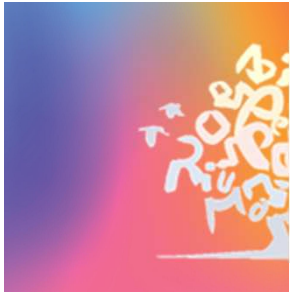
Se Sì quali? \_\_\_\_\_

Segnalare possibili azioni preventive/correttive/migliorative:

|  |
|--|
|  |
|--|



# L'IMPEGNO DI MARCHE NORD: COSA E' STATO FATTO



## SUPPORTARE IL PERSONALE

### Attivazione del consulto psicologico a favore degli operatori sanitari vittime di episodi di violenza verbale e fisica

Le vittime di violenza sul luogo di lavoro possono presentare, oltre a lesioni fisiche, una varietà di situazioni cliniche tra cui trauma psicologico di breve o lunga durata, timore di rientro al lavoro, cambiamento nei rapporti con colleghi e familiari. Pertanto, l'Azienda ha deciso di mettere in atto specifiche misure e azioni, gestite dall'Unità di Psicologia Ospedaliera, volte ad assicurare un trattamento ed un sostegno appropriato per aiutare le vittime a superare il trauma subito e prevenire il verificarsi di futuri episodi. Tra gli obiettivi prossimi in fase di realizzazione, l'attivazione di un **percorso formativo** rivolto agli operatori sulla gestione del conflitto, che verrà inserito nel Piano di Formazione Aziendale di Marche Nord.

Le indicazioni contenute nell'Istruzione Operativa circa **l'attivazione del supporto da parte della Psicologia Ospedaliera**, contemplano tutti gli ambiti di intervento dell'Unità Operativa, tra cui le procedure da attuare per il supporto degli operatori vittime di violenza.

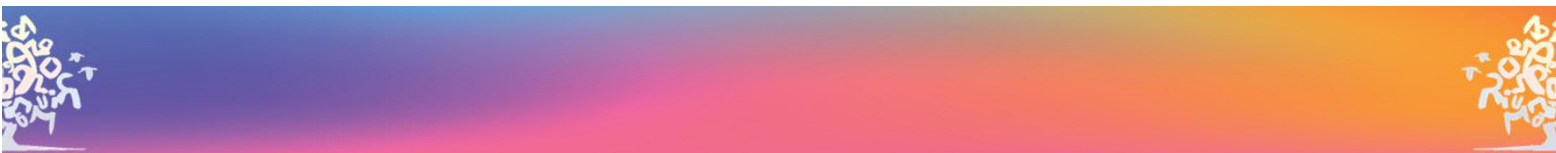
### Colloqui psicologici

Il lavoratore che ritiene autonomamente di avere un disturbo correlabile ai rischi presenti nell'attività lavorativa, può richiedere formalmente una **visita al medico competente**; sarà compito del medico, valutato lo stato di salute del lavoratore, richiedere la programmazione di una consulenza psicologica all'Unità di Psicologia Ospedaliera, qualora lo ritenga necessario.

In caso di accadimento di un evento avverso si rende necessario valutare le condizioni psicologiche dell'operatore coinvolto nell'evento al fine di fornire un adeguato sostegno psicologico e relazionale. Gli operatori del **Rischio Clinico** dell'Azienda che gestiscono l'evento dovranno porsi in condizione di ascolto nei confronti degli operatori coinvolti, raccogliere le loro testimonianze, le preoccupazioni e le richieste. Qualora il Rischio Clinico ravvisi la necessità di un supporto psicologico, provvederà ad indirizzare l'operatore alla Psicologia Ospedaliera proponendogli la **consulenza psicologica**, che potrà avvenire **in forma individuale o di gruppo**.

Le vittime della violenza sul luogo di lavoro possono presentare, oltre a lesioni fisiche, una varietà di situazioni cliniche tra cui trauma psicologico di breve o lunga durata, timore di rientro al lavoro, cambiamento nei rapporti con colleghi e familiari. Pertanto, è necessario assicurare un trattamento e un sostegno appropriato per aiutare le vittime a superare il trauma subito e per prevenire futuri episodi. Se a seguito dell'atto aggressivo, sia che abbia subito un danno fisico sia che non abbia subito alcun danno specificatamente fisico, l'operatore accusa una seria problematica psicologica, può essere **indirizzato** alla Psicologia Ospedaliera **dal Direttore o Coordinatore** della Struttura/Servizio per la programmazione del colloquio.

In caso di trauma vicario che coinvolge un **gruppo di lavoratori**, il Direttore o il Coordinatore della Struttura/Servizio che ritiene utile un supporto psicologico per gli operatori coinvolti può richiedere alla Psicologia Ospedaliera l'attivazione di un sostegno di gruppo mirato al recupero e alla rielaborazione traumatica.



# L'IMPEGNO DI MARCHE NORD: COSA E' STATO FATTO

## Analisi di clima organizzativo nelle unità operative

Il direttore di Struttura e/o il coordinatore infermieristico a seguito di **eventi ad alto impatto emotivo**, o in riferimento all'intenzionalità di **accrescere il benessere** all'interno della loro unità operativa, possono inviare una richiesta scritta arrecante l'esplicitazione del bisogno di intervento indirizzata al responsabile dell'Unità di Psicologia Ospedaliera.

Questi ha il compito di eseguire una valutazione obiettiva della richiesta esplicitata, attraverso un **colloquio** con il direttore di Struttura e/o con il coordinatore infermieristico, finalizzato all'acquisizione di conoscenze specifiche riguardanti le dinamiche comportamentali e relazionali dei lavoratori oggetto dell'analisi.

Valutate le risorse interne disponibili, il responsabile della Psicologia Ospedaliera provvederà alla stesura di un **progetto osservativo** che invierà per approvazione alla direzione Sanitaria e al Direttore Infermieristico. Infine, al termine dell'**analisi di clima** verrà redatta una **relazione psicologica** su quanto evinto dall'osservazione in oggetto, a conclusione del percorso psicologico effettuato.



### PROGETTO OSSERVATIVO EFFETTUATO PRESSO IL PRONTO SOCCORSO DI PESARO DALLA PSICOLOGIA OSPEDALIERA

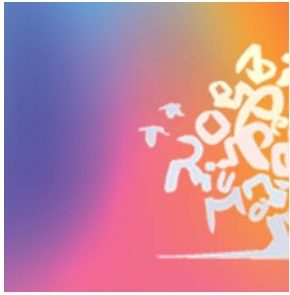
**Frequenza:** giornaliera, dal lunedì al venerdì, coinvolgendo 2 operatori per volta, in maniera alternata, per circa due ore di affiancamento al giorno

**Tecniche e strategie utilizzate nella fase dell'osservazione:** osservazione diretta, che ha permesso di mettere in atto sistemi di rivelazione che hanno come oggetto l'analisi del comportamento e del fenomeno studiato durante l'orario di lavoro

#### Tecniche utilizzate nella fase di intervento:

- **Agevolazione della catarsi emotiva, narrazione:** nei primissimi incontri gli operatori sono stati stimolati a mettere in evidenza le emozioni negative e disfunzionali dei quali erano portatori. Questa tipologia di intervento ha permesso di attivare una sollecitazione delle risorse personali disponibili, un problem-solving personale rispetto alla propria condizione, ed inoltre ha sollecitato un restringimento del campo nonché un esame di realtà rispetto alla risoluzione concreta ed effettiva delle problematiche emergenti.
- **Ristrutturazione cognitiva/rietichettamento:** laddove è stato possibile, si sono ristrutturate idee disfunzionali e *bias cognitivi* occorsi nelle situazioni vissute con minor razionalità, stimolando un'analisi realistica e quantificabile rispetto alla generalizzazione e dando il giusto nome e la giusta dimensione alle espressioni emotive per una risonanza realistica e congrua della situazione.
- **Inchiesta sulle principali tecniche di difesa assertive utilizzate** al fine di stimolare una riflessione sulle proprie competenze in ambito relazionale
- **Individuazione delle principali aspettative (realistiche e non) degli operatori:** queste domande hanno avuto l'obiettivo di rafforzare e consolidare la scelta di lavorare in un ambiente altamente complesso come quello del Pronto Soccorso
- **Ristrutturazione dei Bias Cognitivi** ovvero dei costrutti fondati al di sopra del giudizio critico, attestanti percezioni errate o deformate, spesso pregiudizievoli e intrisi di ideologie. Ogni qualvolta si è presentata l'occasione, la Psicoterapeuta ha fatto notare all'operatore le varie distorsioni cognitive che hanno «schermato», inficiandone in senso negativo, la sua visione dei fatti.
- **Implementazione dei punti di forza emersi**

# L'IMPEGNO DI MARCHE NORD: COSA E' STATO FATTO



## AUMENTARE LA SICUREZZA

- **Attivazione del servizio di vigilanza armata presso le strutture di Pronto Soccorso di Pesaro e Fano**
- **Attivazione del sistema di videosorveglianza**

In seguito alla violenta aggressione ai danni dei medici ed operatori sanitari del Pronto Soccorso di Pesaro avvenuta a Novembre 2021, considerata la non sporadicità dell'evento e la necessità di salvaguardare l'integrità fisica dei dipendenti dell'Azienda e degli utenti che vi accedono, Marche Nord ha richiesto, a margine di un incontro tenutosi con il Prefetto e il Questore di Pesaro, l'attivazione urgente di un **servizio di vigilanza armata fissa**, da stazionare h24 presso entrambe le strutture di Pronto Soccorso di Pesaro e Fano.

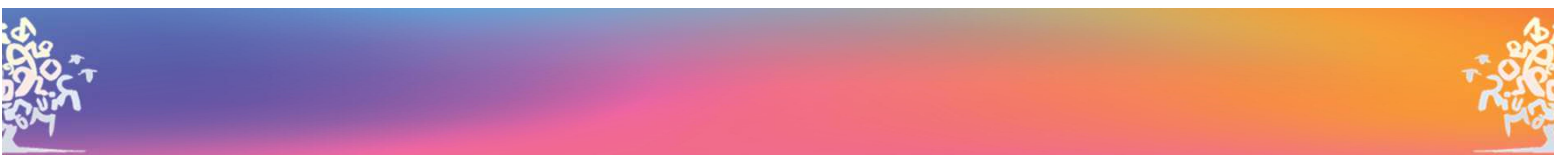
In un primo momento, la vigilanza armata è stata attivata nella fascia oraria notturna, dalle ore 22.00 alle ore 6.00, per poi essere estesa, a partire dal 1 Gennaio 2022, all'intera giornata, implementando il servizio h24, attivo 7 giorni su 7.

Inoltre, l'Azienda è dotata di un capillare **sistema di videosorveglianza** installato presso le aree dei tre presidi ospedalieri maggiormente esposte a concrete situazioni di pericolo o per le quali occorre un'effettiva esigenza di deterrenza. Nel perseguire finalità di sicurezza, tali misure vengono attivate in forma sussidiaria, ovvero quando siano valutate insufficienti o risultino inefficaci altri idonei accorgimenti, quali, ad esempio, controlli da parte degli addetti, sistemi di allarme, misure di protezione degli ingressi, ecc.

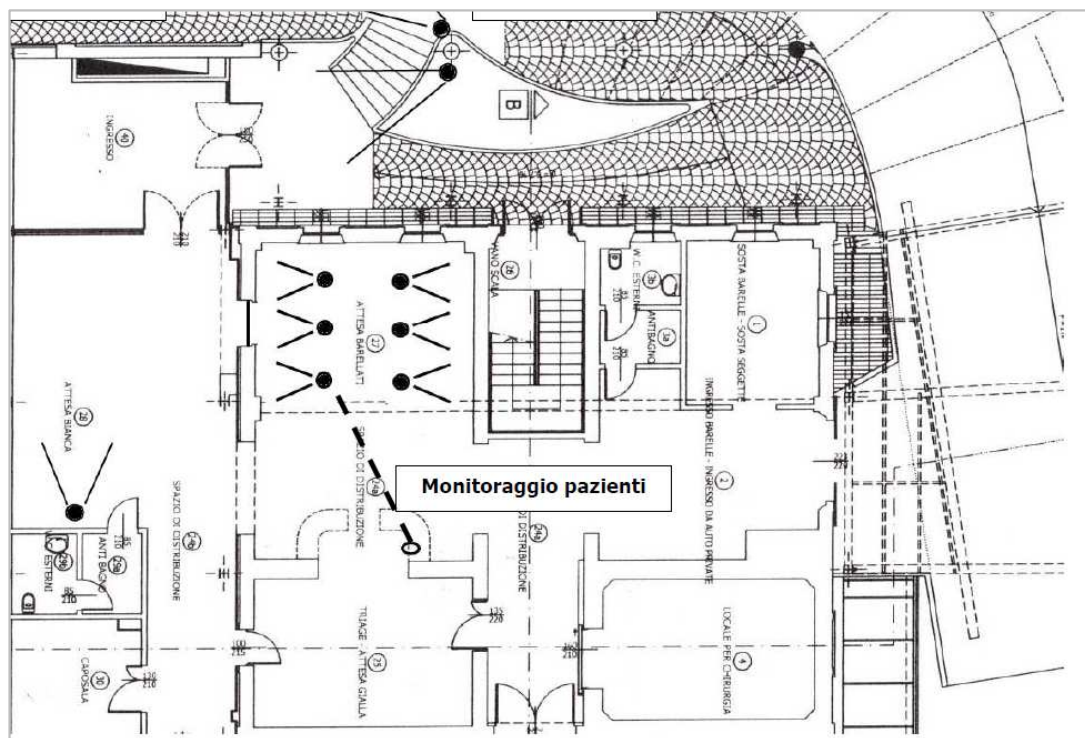
I dati registrati si intendono a disposizione dell'Autorità giudiziaria e delle Forze di Polizia dello Stato, per i fini istituzionali di tali organi, mentre non sono accessibili a privati cittadini. Qualora i richiedenti siano vittime di reati, le registrazioni potranno essere rilasciate all'organo di polizia che ha ricevuto la denuncia. Le segnalazioni devono essere effettuate tempestivamente, ovvero nel breve arco temporale di conservazione delle immagini dal momento che, trascorso il termine, il sistema prevede la loro automatica cancellazione.

Ove dovessero essere rilevate immagini di fatti identificativi di ipotesi di reato o di eventi rilevanti ai fini dell'intervento delle forze dell'ordine, l'incaricato addetto alla video sorveglianza provvederà a darne immediata comunicazione alla forze dell'ordine.

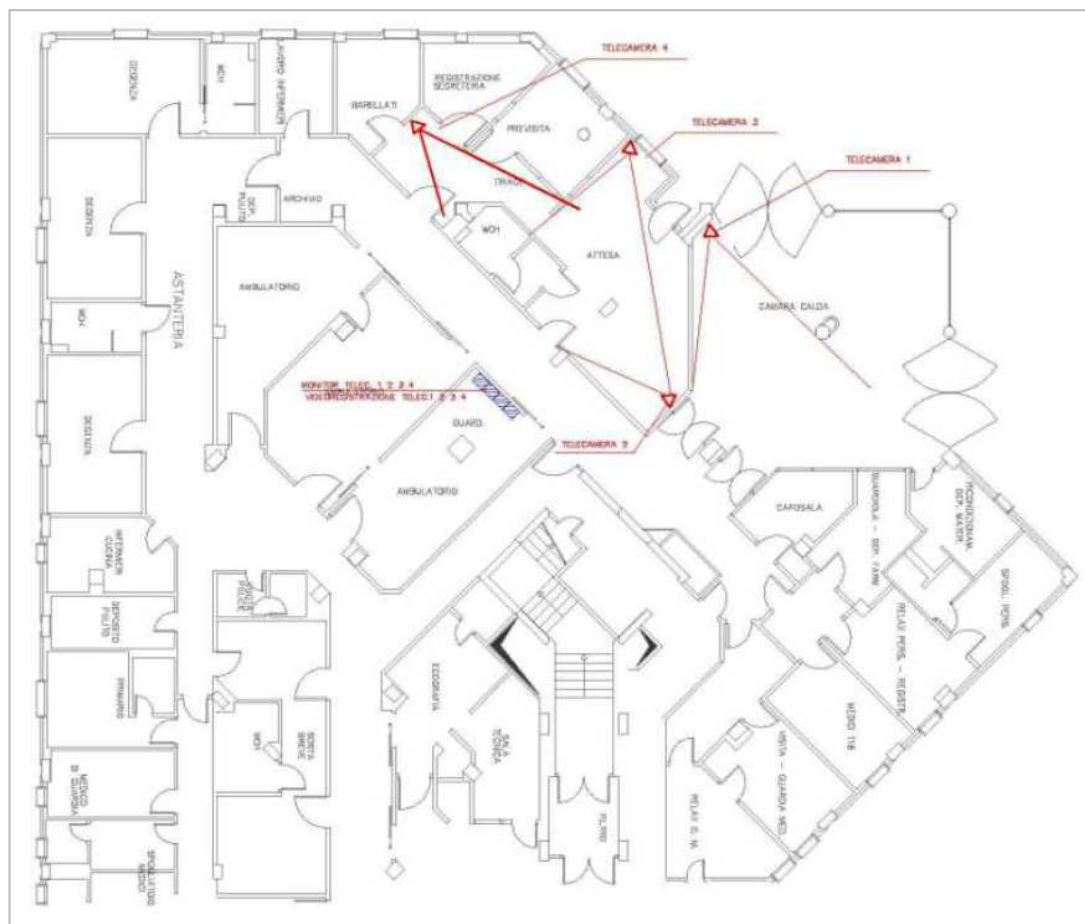
Rilevata l'esistenza di situazioni anomale afferenti ai visitatori, dipendenti od al patrimonio, uno degli incaricati addetti alla video sorveglianza provvede a dare comunicazione, agli addetti alla sorveglianza operanti sul territorio, seguendo gli schemi operativi prestabiliti, in modo da assicurare un intervento rapido e congruo.



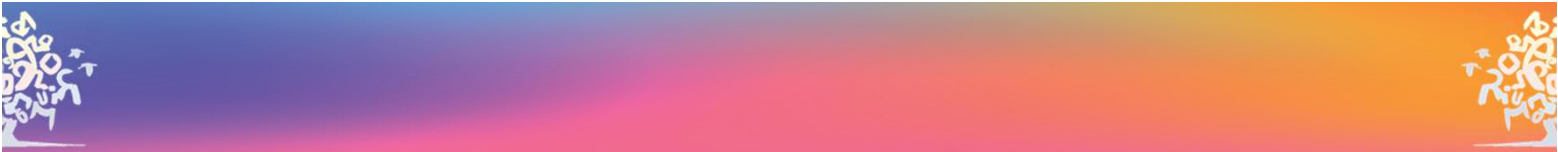
# L'IMPEGNO DI MARCHE NORD: COSA E' STATO FATTO



**Immagine 5:** mappatura delle telecamere installate presso il Pronto Soccorso di Pesaro



**Immagine 6:** mappatura delle telecamere installate presso il Pronto Soccorso di Fano





**Azienda Ospedaliera**  
Ospedali Riuniti Marche Nord

**Direttore Generale**  
Dr.ssa Maria Capalbo

**Direttore Sanitario**  
Dr. Edoardo Berselli

**Direttore Amministrativo**  
Dott. Antonio Draisci