

# La prevenzione del rischio aggressione

- *Interactive Film* -

Dott.ssa Nicoletta Porcu



**2025**

**AIRESPSA SCHOOL**  
Dalla applicazione delle regole  
alla gestione dei rischi

## Premessa

La crescente frequenza degli episodi di aggressione nelle strutture sanitarie porta a qualificare il rischio violenza come una vera e propria emergenza.

Per affrontare efficacemente questa sfida, è fondamentale adottare **strategie formative innovative**, capaci di coinvolgere attivamente il personale sanitario e non sanitario.

## Il nostro progetto si basa su due pilastri:

- ✓ **Visione sistemica e inclusiva:** la formazione è rivolta a tutte le professionalità coinvolte e mira a creare sinergie tra i diversi attori del sistema organizzativo interno ed esterno (es. forze dell'ordine, enti pubblici, Ministero della Salute).
- ✓ **Approccio evidence-based:** l'utilizzo di una piattaforma LMS consente l'analisi puntuale dei dati di fruizione, utili a valutare:
  - il clima organizzativo,
  - la capacità di leadership,
  - la consapevolezza situazionale,
  - l'individuazione di azioni correttive condivise.



Questa metodologia supporta la crescita delle competenze, trasformando la formazione in un vero e proprio strumento strategico per la prevenzione e il miglioramento continuo.

**2025**

**AIRESPSA SCHOOL**  
Dalla applicazione delle regole  
alla gestione dei rischi

## Un fenomeno in crescita

La Relazione dell'Osservatorio Nazionale sulla Sicurezza degli Esercenti le Professioni Sanitarie e Socio-sanitarie (ONSEPS) conferma anche per il 2024 un **trend crescente e preoccupante** degli episodi di violenza contro il personale sanitario e socio-sanitario.

### I numeri delle aggressioni



- **Oltre 18.000 episodi di violenza registrati a livello nazionale**
- **Circa 22.000 operatori** coinvolti, in particolare:
  - Infermieri (oltre il 55% dei casi)
  - Medici
  - OSS
- **Donne più colpite:** oltre il 60% delle segnalazioni in un contesto lavorativo a prevalenza occupazionale femminile

**2025**

**AIRESPSA SCHOOL**  
Dalla applicazione delle regole  
alla gestione dei rischi

## Un fenomeno in crescita

Le aggressioni non causano solo danni fisici, ma anche psicologici e sociali compromettendo la **qualità delle cure** e generano **elevati costi indiretti** legati a:

- trattamenti per danni fisici e psicologici
- giornate di lavoro perse
- spese legali
- counseling (per casi di depressione e ansia)
- autolesionismo (l'84% riconducibile a violenza interpersonale)
- violenza vicaria

Con una **perdita di produttività tra il 9,5% e il 22,1%.**

**2025**

**AIRESPSA SCHOOL**  
Dalla applicazione delle regole  
alla gestione dei rischi

## L'ascensore delle competenze

Le competenze — intese come **sapere**, **saper fare** e **saper essere** — si sviluppano su tre livelli tra loro interconnessi: individuale, collettivo (riferito al gruppo di lavoro) e organizzativo.

Questa progressione viene rappresentata attraverso il concetto di *ascensore delle competenze*.

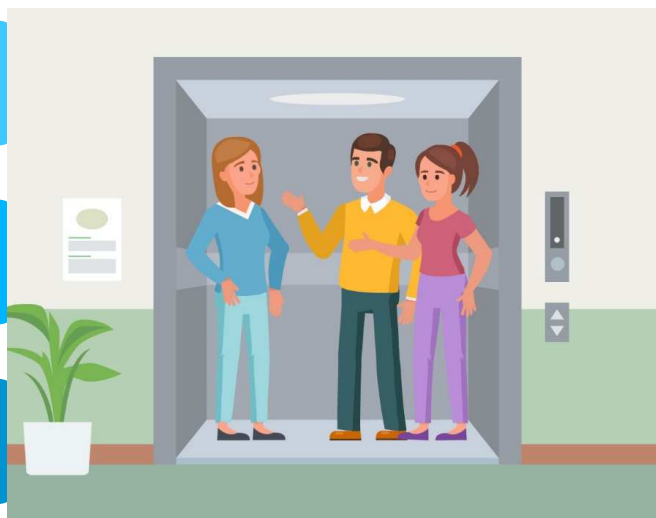
Le competenze collettive, in particolare, rivestono un ruolo cruciale nei processi lavorativi e la formazione è finalizzata a potenziarle, soprattutto per affrontare e gestire situazioni di aggressività in modo efficace. La competenza distintiva significa professionalità in tutte le dimensioni, tecnico-specifiche e relazionali.

Le competenze **collettive** nei processi di lavoro

Competenze **organizzative**

Competenze **del gruppo di lavoro**

Competenze **del singolo professionista**



Competenze **distintive**

**2025**

**AIRESPSA SCHOOL**  
Dalla applicazione delle regole  
alla gestione dei rischi

## Obiettivi della formazione

La formazione è finalizzata allo sviluppo e al potenziamento delle competenze necessarie per prevenire e gestire efficacemente situazioni di aggressività

L'obiettivo è **diffondere la consapevolezza e la padronanza di comportamenti e strategie** operative mirate a contenere il rischio di atti violenti.



**2025**

**AIRESPSA SCHOOL**  
Dalla applicazione delle regole  
alla gestione dei rischi



## Obiettivi della formazione

**In particolare, il percorso formativo permette di:**

- ✓ riconoscere i segnali di pericolo che precedono un'aggressione;
- ✓ riconoscere gli elementi di rischio presenti nel contesto;
- ✓ saper identificare i soggetti potenzialmente violenti;
- ✓ mettere in atto comportamenti in grado di prevenire episodi di aggressività;
- ✓ mettere in atto azioni comunicative e comportamenti in grado di evitare l'*escalation* dell'aggressività;
- ✓ reagire correttamente agli atti di violenza o aggressione;
- ✓ segnalare gli atti di aggressione e attivare i comportamenti organizzativi corretti;
- ✓ saper utilizzare i *device* di sicurezza individuali e collettivi
- ✓ mantenere le abilità acquisite e monitorarle nel tempo (auditing)

**2025**

**AIRESPSA SCHOOL**  
Dalla applicazione delle regole  
alla gestione dei rischi





**AIRESPSA**  
PREVENZIONE E PROTEZIONE  
IN AMBIENTE SANITARIO

## STRUMENTI DELLA FORMAZIONE e del processo formativo

Teatro

*Interactive film*

Interventi psicologici in gruppo  
(brain storming, focus group, debriefing...)

**SIMULAZIONE**  
come strumento  
che avvicina alla  
realtà

**2025**

**AIRESPSA SCHOOL**  
Dalla applicazione delle regole  
alla gestione dei rischi

## La formazione continua

Rispetto alla formazione tradizionale in aula, l'**e-learning con gli *Interactive Film*** garantisce:

- ✓ **Continuità** anziché sporadicità dei messaggi informativi/formativi.
- ✓ **Aderenza alle situazioni reali** nella quali l'utente viene a trovarsi.
- ✓ **Aggiornamenti** tempestivi e puntuali (*tailored made*).
- ✓ **Limitato impatto operativo** e impegno di tempo dedicato (efficienza del sistema).
- ✓ **Coinvolgimento** e ruolo attivo del discente (efficacia del sistema).

**2025**

**AIRESPSA SCHOOL**  
Dalla applicazione delle regole  
alla gestione dei rischi



**AIRESPSA**  
PREVENZIONE E PROTEZIONE  
IN AMBIENTE SANITARIO



**STRUMENTI DELLA FORMAZIONE  
e del processo formativo**

***BRANCHING SCENARIO***



Gli «*Interactive Film*» propongono **scenari realistici in forma di «gioco» interattivo** con un coinvolgimento attivo del discente nel riconoscere, comprendere e attivare il comportamento corretto per le diverse tipologie di aggressore/i.

**2025**

**AIRESPSA SCHOOL**  
Dalla applicazione delle regole  
alla gestione dei rischi

## *Interactive Film – Cosa sono*

**Gli *Interactive Film* sono brevi unità didattiche multimediali e interattive che si caratterizzano per un forte coinvolgimento del discente.**

Presentano 5 fasi chiave:

1. **“Demolire”** il comportamento da cambiare, mostrando le sue conseguenze negative.
2. **Proporre** un comportamento alternativo migliore.
3. **Creare** una spinta emozionale che muova verso il comportamento alternativo, utilizzando linguaggi e strumenti che creino un impatto emotivo.
4. **Favorire** l'applicazione del comportamento alternativo, dando informazioni chiare e complete su come attuare il comportamento corretto.
5. **Ripetere** il messaggio, comunicandolo più volte, utilizzando strumenti, linguaggi e canali diversi (es. download di infografiche, immagini, documentazione, audio, ecc.).

Possono essere proposti come interventi autonomi o richiamare o sostenere concetti chiave già trasmessi in altri eventi formativi, on line o d'aula.

## ***Interactive Film – Cosa sono***

Gli *Interactive Film* sono:

1. **Basati** su **scenari realistici** e storie **coinvolgenti**.
2. **Interattivi**, l'utente deve fare delle scelte e compiere delle azioni per completare con successo lo scenario.
3. **Asincroni**, fruibili in qualsiasi momento accedendo alla piattaforma e-learning.
4. **Inviati a cadenza temporale**, personalizzabile in relazione alle specifiche esigenze (monitoraggio).
5. **Accessibili** mediante qualsiasi computer, tablet o smartphone collegato a Internet.
6. **Tracciabili** (accesso, completamento, superamento).
7. **Arricchiti** da strumenti di ***gamification*** (attivazione di un sistema premiante).



 **Durata Interactive Film: 10 – 15 minuti**

## Medicina narrativa



### Principi fondamentali:

- Valorizzazione della narrazione personale
- Empatia e ascolto attivo
- Integrazione con approccio *evidence based*
- Creazione del senso di appartenenza e comunità (condivisione storie)

### Campi d'applicazione:

- Laboratori di scrittura
- Diari, fotografie
- Teatro e *storytelling*



# Intelligenza emotiva

(D. Goleman)



Consapevolezza di sé

Autoregolazione (controllo)

Empatia

Motivazione

Competenze sociali - relazionali

**2025**

**AIRESPSA SCHOOL**  
Dalla applicazione delle regole  
alla gestione dei rischi



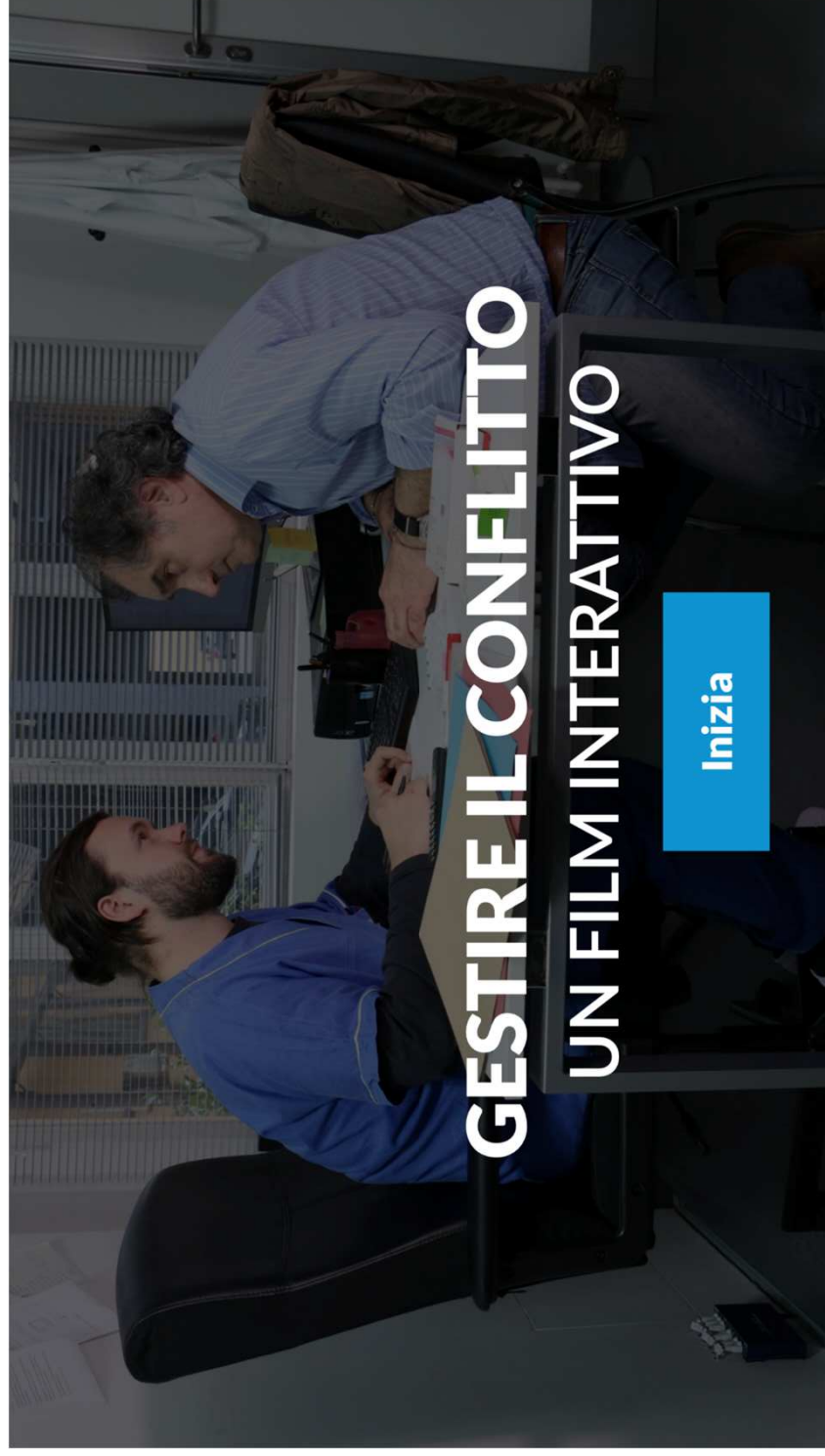
## Interactive Film – Le storie

Lo **storytelling**, costruito su situazioni realistiche, aiuta a contestualizzare ciò che si apprende e a stimolare la riflessione e l'interiorizzazione dei comportamenti.

Il discente diventa anch'esso protagonista della storia poiché chiamato a partecipare supportando e indirizzando le scelte del protagonista.

Dalle scelte del discente dipenderanno i **contenuti del feedback** generato e lo **sviluppo della narrativa**. Le scelte saranno sostenute e giustificate da un adeguato **supporto teorico (narrative medicine)**, con brevi riferimenti focus.





# GESTIRE IL CONFLITTO

## UN FILM INTERATTIVO

Inizia

**2025**  
**AIREPSA SCHOOL**  
Dalla applicazione delle regole  
alla gestione dei rischi

## Piano editoriale

Gli *Interactive Film* sono progettati per affrontare situazioni di conflitto attraverso simulazioni realistiche e coinvolgenti. Gli scenari sono personalizzabili e possono essere inseriti in contesti riconoscibili dal discente.

Alcuni degli **scenari proposti** includono:

- Il familiare o il paziente esasperato per la lunga attesa e la mancanza di informazioni
- Il paziente in stato di ebbrezza o alterato da sostanze stupefacenti
- Il paziente particolarmente esigente e insistente
- Il familiare insinuante, che mette in discussione le scelte cliniche (es. "Se dimette mia madre e domani sviene di nuovo, se ne assume lei la responsabilità, dottore?")
- Il familiare sconvolto di fronte a una prognosi infausta
- Il paziente o il familiare che manifesta atteggiamenti razzisti
- Il paziente che, pur non avendo condizioni gravi, pretende un trattamento da codice rosso
- Il paziente che mette in dubbio la competenza del personale sanitario
- Situazioni di violenza collettiva (es. manifestazioni, partite, ecc.)

## ***Interactive Film - Fruizione***



### **Perché**

Per garantire un apprendimento continuo, efficace e misurabile, riducendo l'impatto organizzativo.

Gli Interactive Film favoriscono l'engagement, la consapevolezza e la capacità di gestione in tempo reale delle situazioni critiche, contribuendo concretamente alla sicurezza del personale e al miglioramento del clima organizzativo.



### **Cosa**

È possibile erogare un qualsiasi Interactive Film incluso nell'offerta formativa, in relazione alle necessità dell'azienda/organizzazione.

**2025**

**AIRESPSA SCHOOL**  
Dalla applicazione delle regole  
alla gestione dei rischi

## *Interactive Film - Fruizione*



### **Come**

On line con accesso alla piattaforma e-learning che consente di tracciare tutte le attività dei discenti o in aula come strumento a supporto della formazione tradizionale.



### **Quando**

La frequenza di erogazione è personalizzabile.



### **Premialità**

Il completamento degli Interactive Film può essere collegato a un sistema di assegnazione di **feedback e rewards** che costituisce un ulteriore elemento di stimolo per il discente.

**2025**

**AIRESPSA SCHOOL**  
Dalla applicazione delle regole  
alla gestione dei rischi





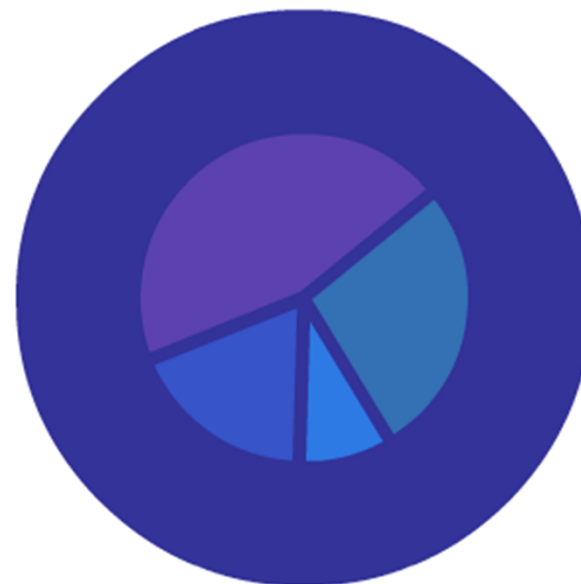
**AIRESPSA**  
PREVENZIONE E PROTEZIONE  
IN AMBIENTE SANITARIO

## Monitoraggio e analisi dei dati

Ogni unità didattica genera una **reportistica puntuale** sui comportamenti di fruizione e interazione degli utenti.

L'analisi dei dati consente di **misurare l'impatto della formazione, individuare aree critiche e progettare azioni correttive** su misura favorendo un approccio strutturato alla sicurezza e al benessere organizzativo.

**Tutta la documentazione prodotta può integrare il DVR e il piano delle misure conseguente.**



**2025**

**AIRESPSA SCHOOL**  
Dalla applicazione delle regole  
alla gestione dei rischi



**AIRESPSA**  
PREVENZIONE E PROTEZIONE  
IN AMBIENTE SANITARIO

## Interventi in équipe: FOCUS GROUP

### DEFINIZIONE

Tecnica di ricerca di tipo qualitativo, basata sul dibattito circa un tema prestabilito.  
(Girard, Penati, Ferrari, 2026)



OBIETTIVO	TARGET	CARATTERISTICHE
Far emergere punti di vista spontanei	Gruppo omogeneo di operatori	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presenza di un conduttore e di un co-conduttore;</li><li>• Discussione focalizzata e orientata (focus);</li><li>• Domande stimolo e individuazione di parole-chiave</li><li>• Osservazione e ascolto attivo</li></ul>

**2025**

**AIRESPSA SCHOOL**  
Dalla applicazione delle regole  
alla gestione dei rischi



## Interventi in équipe: DEBRIEFING

### DEFINIZIONE

Processo di ricostruzione (analisi inversa) di un intervento per verificare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi e valutare le eventuali criticità con particolare attenzione a: fatti, pensieri e vissuti emotivi emersi durante lo svolgimento.



OBIETTIVI	TARGET	CARATTERISTICHE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creare un confronto costruttivo con l'équipe;</li> <li>• Riflettere sullo svolgimento dell'intervento identificando opportunità di miglioramento;</li> <li>• Stabilire una comprensione comune, per garantire un miglioramento dell'efficienza futura</li> </ul>	<p>Gruppo omogeneo di operatori</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di un moderatore;</li> <li>• Adeguatezza del setting;</li> <li>• Osservazione e ascolto attivo</li> </ul>

# I 6 step del Debriefing



Fonte: <https://www.headvisor.it/debriefing>

## Interventi in équipe: DEFUSING

### DEFINIZIONE

Dall'inglese *to defuse* che significa disinnescare, indica un intervento breve in gruppo attuato in contesto di emergenza o a seguito di un evento particolarmente impattante sull'équipe



OBIETTIVO	TARGET	CARATTERISTICHE
Iniziare a rielaborare collettivamente il significato di un evento potenzialmente traumatico per ridurre l'impatto emotivo.	Gruppo omogeneo di operatori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di uno psicologo con competenze specifiche;</li> <li>• Contesto relazionale protetto e non giudicante;</li> <li>• Osservazione e ascolto attivo</li> </ul>

## Bibliografia

- Ming, J.-L., Huang, H.-M., Hung, S.-P., Chang, C.-I., Hsu, Y.-S., Tzeng, Y.-M., Huang, H.-Y., & Hsu, T.-F. (2019). *Using simulation training to promote nurses' effective handling of workplace violence: A quasi-experimental study. International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(19), 3648. <https://doi.org/10.3390/ijerph16193648>
- Autori vari. (2023). *Effectiveness of education and training interventions targeting aggression prevention for healthcare workers. In Cochrane Database of Systematic Reviews.* (Review no. CD011860). <https://doi.org/10.1002/14651858.CD011860.pub2>
- Camatti, J., Ferrari, G., Introvini, M. S., & Pugliese, F. (2023). *Violenza nei luoghi di lavoro e rischio aggressione: Guida pratica alla prevenzione.* Edizioni FS.



**AIREPSA**  
PREVENZIONE E PROTEZIONE  
IN AMBIENTE SANITARIO

*In collaborazione con*



**2025**

**AIREPSA SCHOOL**  
Dalla applicazione delle regole  
alla gestione dei rischi