

## CORSO DI FORMAZIONE

# Aggressioni e atti di violenza verso gli operatori: prevenzione e tecniche di gestione

### Destinatari

Il corso, promosso dalla Direzione Generale - UO di Medicina del Lavoro in collaborazione con il Gruppo di lavoro per la gestione dello stress lavoro correlato, la Direzione Sanitaria, la Funzione Risorse Umane, l'UO di Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza e la Funzione Servizio Prevenzione e Protezione, è rivolto a tutti i lavoratori OPBG.

### Obiettivi

L'obiettivo del corso è quello di fornire un'informazione di base sul rischio aggressione ai lavoratori del settore sanità, riportando alcune indicazioni e strumenti per prevenire e affrontare il rischio di violenza nei confronti dei professionisti. Al termine del corso i partecipanti avranno acquisito conoscenze per la corretta individuazione, rilevazione e valutazione di tale rischio professionale; specifiche tecniche per prevenire e gestire situazioni critiche a rischio di aggressione; modalità di gestione di situazioni critiche e di controllo degli utenti aggressivi.

### Contenuti

I contenuti del corso prevedono l'esposizione del quadro normativo specifico, dei rischi riferiti all'ambiente lavorativo, dei possibili danni derivanti, della sorveglianza sanitaria prevista per il personale esposto e delle misure da adottare per la possibile gestione di tale rischio, anche attraverso la conoscenza teorica delle difficoltà degli operatori sanitari per evitare che queste vadano ad incidere sulla soddisfazione degli stessi, sulla loro salute psico-fisica e sulla performance lavorativa.

### Educazione Continua in Medicina (ECM)

Verrà richiesto l'accreditamento del corso teorico per tutte le figure professionali coinvolte.

### Verifiche

Al termine del percorso formativo, previa frequenza di almeno il 90% delle ore di formazione, verrà effettuata una prova di verifica obbligatoria tramite test, finalizzata a verificare le conoscenze relative alla normativa vigente e le competenze tecnico-professionali acquisite in base ai contenuti del percorso formativo. Inoltre, sarà somministrato un questionario per la valutazione della qualità del corso e per la verifica dell'apprendimento.

### Logistica: luogo, date, durata e orario

Il corso è della durata complessiva di 8 ore. E' prevista una edizione il 12 Marzo e 29 Ottobre 2026 nella sede di Roma presso l'Auditorium di San Paolo.

### Registrazione presenze

Badge aziendale, da utilizzare all'ingresso e all'uscita del corso, e firma della presenza sul registro cartaceo.

### Segreteria Organizzativa

Eventi Formativi ECM - Formazione Aziendale (Tel. 2411-4758).

### Segreteria Scientifica

UO di Medicina del Lavoro – Direzione Generale (Tel. 2795).

## PROGRAMMA

**8.30 - 9.00**      **Registrazione dei partecipanti e distribuzione del materiale didattico- Test iniziali**

**9.00 – 09.15**      Introduzione  
*Massimiliano RAPONI - Direttore Sanitario*  
*Salvatore ZAFFINA – Responsabile UOC di Medicina del Lavoro, Direzione Generale*

**Moderatore:**      *Salvatore ZAFFINA – Responsabile UOC di Medicina del Lavoro, Direzione Generale*

**9.15 – 09.45**      *Antonio SANTORO – Responsabile Funzione Servizio Prevenzione e Protezione*  
- Il ruolo del SPP nella prevenzione e gestione del rischio aggressioni in OPBG

**9.45 – 10.15**      *Maria Rosaria VINCI - Vincenzo CAMISA - Dirigente Medico UOC di Medicina del Lavoro, Direzione Generale*  
- Il ruolo del medico competente per la tutela della salute del lavoratore in relazione alle aggressioni  
- Il benessere lavorativo: la salute mentale e lo stress lavoro-correlato

**10.15 – 10.45**      *Marcello DE SANTIS – Responsabile SITRA, Direzione Sanitaria*  
*Marta Luisa CIOFI DEGLI ATTI – Responsabile UOC Epidemiologia Percorsi Clinici e Rischio Clinico, Direzione Sanitaria*  
- Il Rischio Clinico in relazione alle aggressioni

**10.45 – 11.15**      *Salvatore ZAFFINA – Responsabile UOC di Medicina del Lavoro, Direzione Generale*  
- Le basi biologiche del benessere mentale  
- Il benessere individuale e la neurobiologia della resilienza  
- La psiconeuroendocrinologia dello stress

**11.15 – 11.30**      Break

**11.30 – 12.15**      *Federica De Falco – Psicologa-Psicoterapeuta UOC Medicina del Lavoro, Direzione Generale*  
- Dall'aggressione alla prevenzione: l'impatto psicologico e la tutela della salute mentale del lavoratore attraverso il percorso di supporto psicologico Help Point  
- Le radici cliniche dell'aggressività: la tutela della salute dei lavoratori attraverso il protocollo aggressioni al personale  
- *Defusing* per la gestione immediata degli eventi di aggressione.  
- Supporto e Resilienza di Gruppo: strumenti di prevenzione e l'importanza del *Debriefing*.

**12.15 – 13.30**      *Stefano VICARI – Responsabile UOC Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza e Coordinatore Area Clinica Neuroscienze*  
- Come contenere i comportamenti aggressivi: strategie di gestione emotiva e comportamentale per ridurre il rischio di aggressioni  
- Sapersi relazionare con una persona aggressiva: la giusta risposta per prevenire e/o disinnescare: esperienze pratiche

**13.30 – 14.30**      Pausa pranzo

**Moderatore:** *Maria Rosaria VINCI – Vincenzo CAMISA Dirigente Medico UOC di Medicina del Lavoro, Direzione Generale*

**14.30 – 15.15** *Guendalina DALMASSO – Psicologa HR Business Partner Benessere Organizzativo*

- Il Benessere organizzativo
- Riconoscere la violenza, soprattutto quella verbale
- La gentilezza smonta l'aggressività e la rabbia altrui
- Gli stili di comunicazione

**15.15 – 16.00** *Lucia CELESTI – Responsabile UOC URP e Accoglienza*  
*Valerio PAOLINI – Referente URP e Accoglienza*  
*Daniela MORELLI/DAVIDE TICCONI - Servizio Servizi Sociali*  
*Deny MENGHINI – Responsabile UOS Psicologia*  
- Approccio integrato: presa in carico e supporto alla famiglia

**16.00 – 16.30** **Test di verifica dell'apprendimento e Questionario di valutazione del corso**