

## La formazione degli operatori

Grande importanza riveste il ruolo della **formazione degli operatori** per prevenire il fenomeno. Molti i corsi organizzati dalla Regione e dalle Aziende Sanitarie finalizzati ad affinare le loro conoscenze, con strumenti condivisi per la valutazione del rischio e la definizione di un linguaggio comune, di modelli formativi innovativi e forme di collaborazione. In particolare, quelli dedicati alle tecniche comunicative di de-escalation, che consentono di evitare il sorgere di situazioni conflittuali che potrebbero scatenare comportamenti all'insegna dell'aggressività.

Per formare tutti gli operatori della sanità dell'Emilia-Romagna, (oltre 70.000 addetti) su questo rischio e sugli aspetti di comunicazione e comportamento, l'assessorato alle Politiche per la salute sta definendo **un corso** che sarà **fruibile in formazione a distanza per tutti gli operatori**. Specifiche **campagne di comunicazione** sono poi indirizzate a sensibilizzare l'utenza, per diffondere una migliore conoscenza dei percorsi diagnostici e la cultura del rispetto.