

Indicazioni e strumenti per prevenire e affrontare il rischio di violenza nei confronti dei professionisti dell'aiuto

M. Alessandra Giribaldi



The poster is a dark blue triangle pointing downwards, set against a white background. At the top right, the logo of 'ORDINE ASSISTENTI SOCIALI Consiglio Regionale della Lombardia' is displayed. The main title 'IL FENOMENO DELL'AGGRESSIVITÀ NEI CONFRONTI DEGLI ASSISTENTI SOCIALI IN LOMBARDIA' is written in orange, bold, uppercase letters. Below the title, the subtitle 'Dai risultati di una ricerca nazionale alla consapevolezza, prevenzione e protezione' is written in a smaller orange font. The date 'Milano, 19 Novembre 2018' and the venue 'Auditorium San Fedele' are listed in white text. At the bottom, a row of logos includes the 'Fondazione Nazionale Assistenti Sociali', 'ORDINE ASSISTENTI SOCIALI Consiglio Nazionale', 'SUNAS', 'LA CASA DEI COMUNI anci LOMBARDIA', and the 'PATROCINIO Comune di Milano' logo.

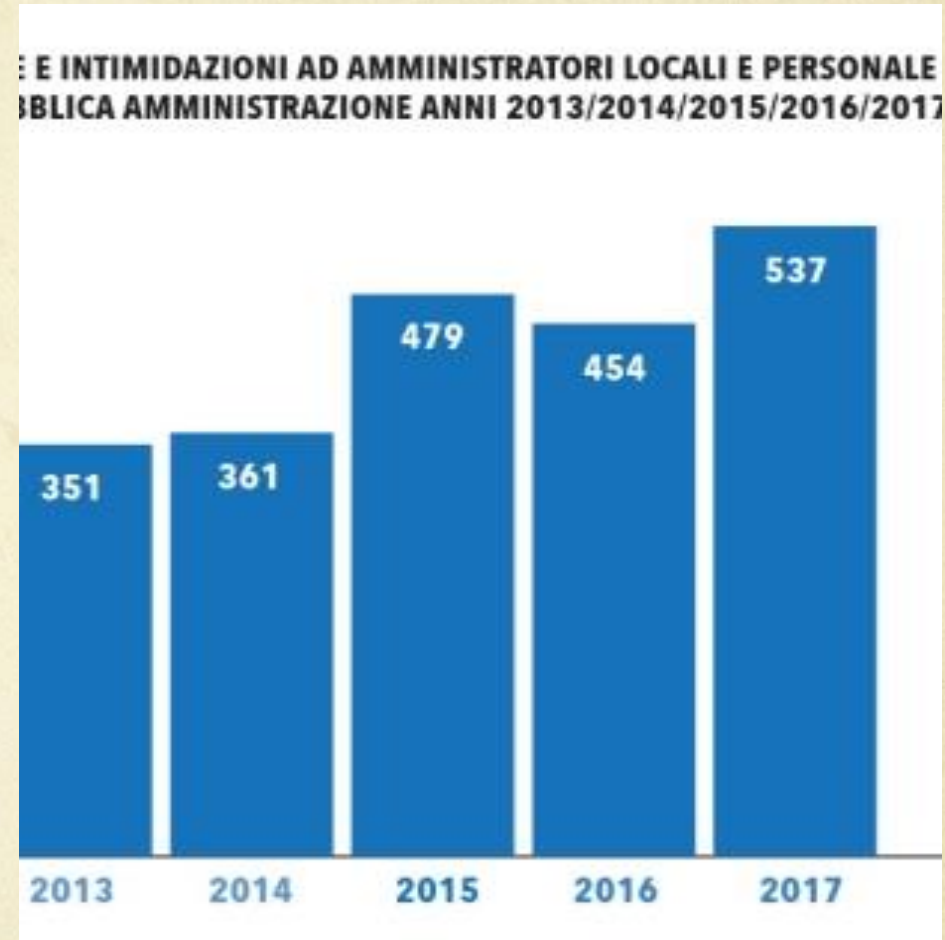


un percorso che inizia da lontano

- 2011 Una giovane assistente sociale viene aggredita con un machete presso la sede dei Servizi Sociali di Cairo Montenotte**
- 2012 Ricerche promosse da Croas Liguria e sindacati e Croas Puglia**
- 2015 Ricerca “*Lo stato dei Servizi Sociali di Roma Capitale: la violenza nei confronti degli operatori*” Università degli Studi Roma tre e Dipartimento Politiche Sociali Sussidiarietà e Salute del Comune di Roma**
- 2017 Ricerca Ordine Assistenti Sociali e Fondazione Assistenti Sociali “*Conoscere per agire: il fenomeno dell’aggressività nei confronti degli assistenti sociali*”**

Rapporto “Amministratori sotto tiro” redatto dall’Associazione Avviso Pubblico - aprile 2018

Negli ultimi anni si è assistito ad un progressivo aumento delle minacce anche al Centro-Nord (167 casi nel 2017, il 31 per cento del totale). **Il primato spetta alla Lombardia** (28 casi). A finire nel mirino sono soprattutto i Comuni medio-piccoli (71 per cento dei casi) con una popolazione fino a 50mila abitanti, ma non mancano le intimidazioni consumatesi anche nelle grandi città, come Bari, Milano, Napoli e Roma.



Aggressione ai docenti 2018

comunicato Anief (associazione Nazionale Insegnanti e Formatori): l'anno scolastico si chiude con 33 aggressioni note, una ogni settimana

l'Amministratore Delegato

COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n. 132/ AD del 05 nov. 2007
“Tutela legale al personale vittima di aggressioni”

Con la presente Comunicazione Organizzativa viene definita la procedura aziendale inerente le attività di tutela legale al personale vittima di aggressioni.

La presente Comunicazione Organizzativa aggiorna e sostituisce la CO n. 18/AD del 26 giugno 2003

Firmato
Michele Mario Elia

Perché la violenza?

“La violenza è l'espressione tragica di bisogni non soddisfatti. E' la manifestazione della impotenza e/o della disperazione di una persona talmente priva di risorse da pensare che le proprie parole non siano sufficienti per farsi capire. Allora attacca, grida, aggredisce...”

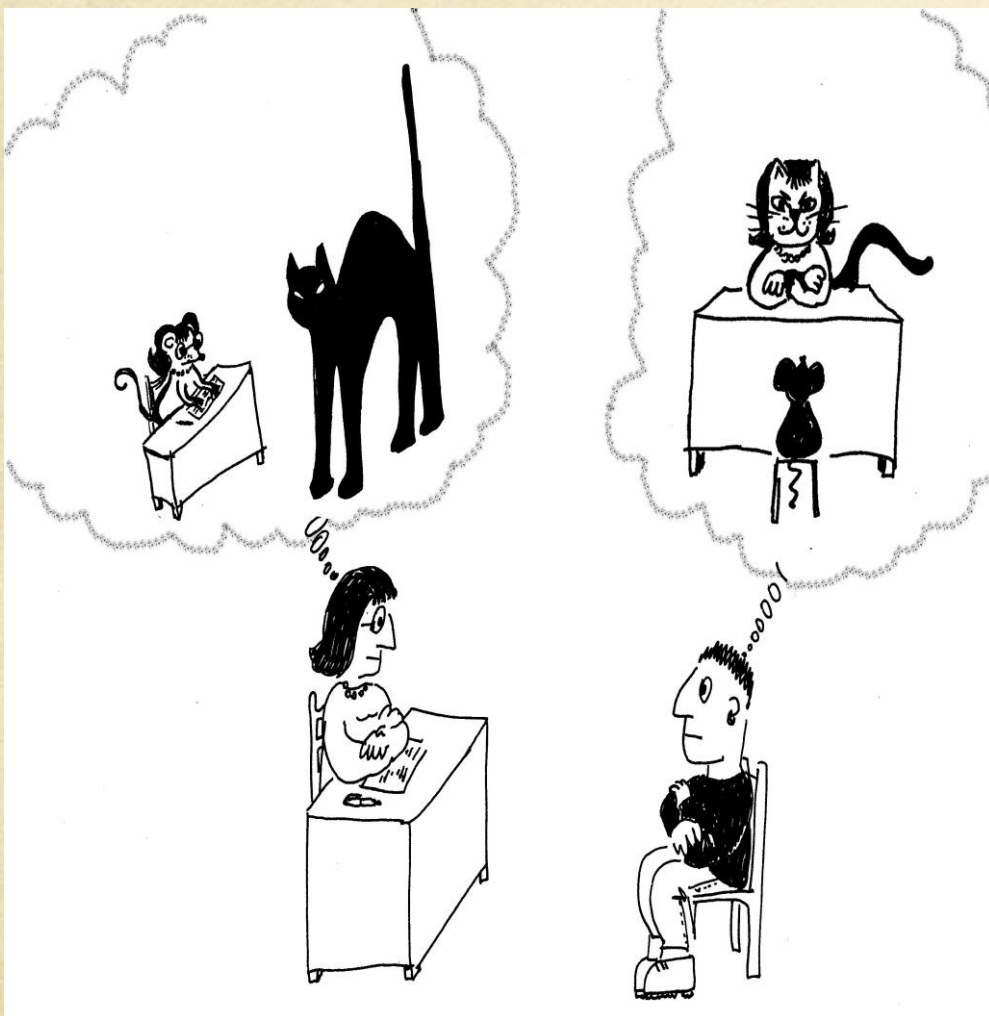
Marshall B. Rosenberg



**Aggressività, rabbia, violenza
nei servizi sociali:
un fenomeno complesso,
a molte dimensioni e variabili:**

- Variabili legate alla struttura di personalità dei soggetti coinvolti**
- Relazione operatore-utente**
- Dimensione etica e deontologica**
- Dimensione organizzativa**
- Interazione nella rete di servizi**
- Influenze del contesto socio-politico, culturale, valoriale**
- Aspetti giuridico-legali**

***La ragione e il torto non si dividono mai
con un taglio così netto che ogni parte
abbia soltanto dell'uno*** (Alessandro Manzoni)



- Incertezza dei diritti
- Burocratizzazione
- Doppio mandato e ambiguità
- Rapporto di potere
- Il servizio “respingente”
- Normalizzazione vs empowerment

Dalla rabbia alla violenza “virtuale”

La Repubblica

27 Novembre 2016

Intervista a Maria

**Perché ha dato della
poco di buono alla
presidente della
Camera?**

"Non lo so nemmeno io, sarà stata la rabbia per come mi sento quando torno dal lavoro. Ho 61 anni, mi hanno rifiutato la pensione di invalidità anche se ho avuto tre interventi alla schiena.

Dicono che non dipende dal lavoro, ma mi sono spaccata le vertebre lavorando prima nei tomaifici, poi nella cucina di un ristorante. Però devo aiutare in campagna, altrimenti non ce la facciamo. Non volevo offendere lei, era un insulto a tutti. Ero stanca, dopo una giornata in campagna, ho visto qualcosa che mi ha fatto pensare alle ingiustizie, ma non ce l'ho con lei, manco la conosco di persona, come faccio a giudicare? L'ho spiegato, è stata ignoranza".

Dalla rabbia alla violenza diretta



«Nessuna aggressione agli assistenti sociali»
da Il Piccolo di Trieste – gennaio 2012-

Il rappresentante sindacale della X invita il collega segretario della Y che ha lanciato un pesante allarme sulla situazione delle assistenti sociali -troppo poche e vittima a suo dire di 17 aggressioni fisiche in 5 anni- a non esagerare.

Y parlando di aggressioni avvenute negli uffici, citava come fonte l'Area Protezione sociale.

X risponde dopo aver consultato il Servizio protezione dei dipendenti in Comune: «Se questi atti violenti fossero accaduti - afferma - l'ufficio ne sarebbe stato immediatamente informato e ci sarebbe un verbale a dimostrarlo. Dal 2007 a oggi non si registrano in Comune nemmeno infortuni sul lavoro, e un'aggressione lo sarebbe se non altro per il conseguente stato di shock. Se invece parliamo di episodi di aggressività, non stento a credere che qualche pugno sul bancone sia stato sferrato per esasperazione, che qualche parola grossa possa volare: quando una persona vive un momento difficile della sua vita le tensioni sono evidenti.

Non 17, ma 170 episodi di questo genere sono disposto a credere vi siano stati».

Il rischio di violenza e aggressione nell'ambito dei Servizi Sociali

- Di quale rischio parliamo?
- Si tratta di un rischio specifico?
- Si tratta di un rischio elevato?
- E' un rischio che il Sistema di Prevenzione e Protezione deve trattare?
- Quali sono gli strumenti per prevenire e gestire gli eventi critici?

Di quale rischio parliamo?

Definizione di violenza esterna sul posto di lavoro

- Insulti-comportamenti incivili
- Minacce
- Forme di aggressione fisica o psicologica tali da mettere a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere dell'individuo
- Può esservi componente razziale o sessuale

Ogni aggressione fisica,
comportamento minaccioso
o abuso verbale
che si verifica nel posto di
lavoro

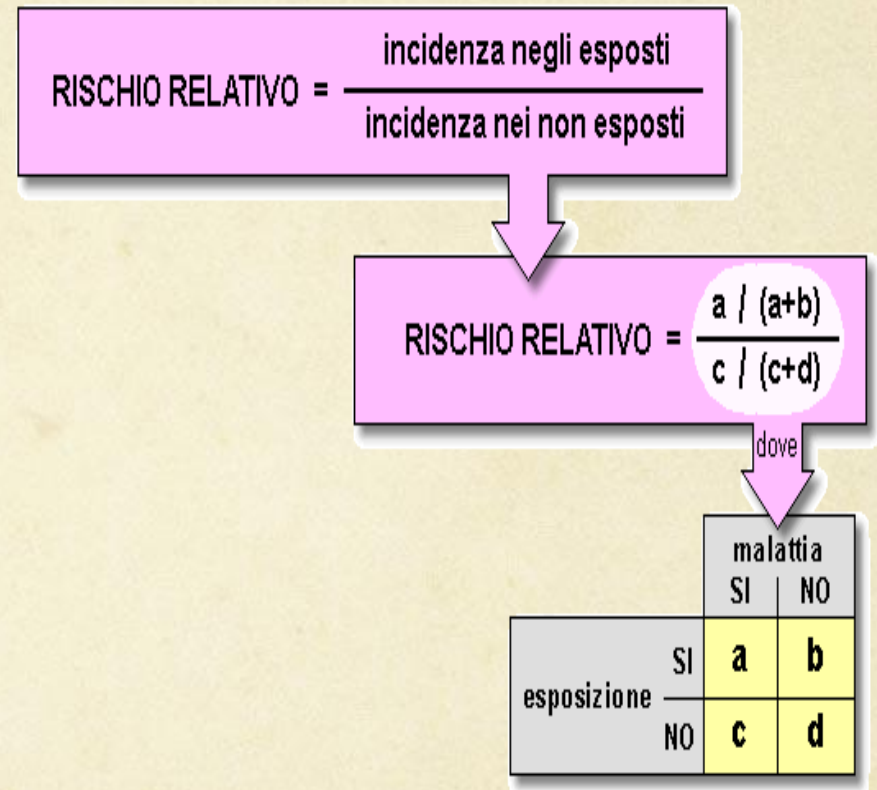
A proposito di rischio

Il rischio non è un'opinione

individuarlo richiede un vero e proprio calcolo statistico

è necessario monitorare i fatti e gli eventi sentinella

la valutazione del rischio riguarda gruppi omogenei di lavoratori



Organizzazione del lavoro e prevenzione dei rischi psicosociali

Le condizioni di **pericolo** o di **rischio** per il benessere fisico e psichico dei lavoratori dipendono anche da come è organizzato il lavoro

- **aspetti relativi alla progettazione**
- **organizzazione e gestione del lavoro**
- **contesti ambientali e sociali che dispongono del potenziale per dar luogo a danni di tipo fisico, sociale e psicologico**

I rischi psicosociali sono fra le principali cause di alterazione della salute sul posto di lavoro

- **Stress**
- **Burn out**
- **Mobbing**
- **Rischio di violenza e aggressioni**

Stress

E' un fattore di rischio, non una malattia

**Non fa parte dell' individuo o dell' ambiente
ma è il risultato di un processo che coinvolge
l'individuo nella sua**

INTERAZIONE con l'ambiente.

Fattori che determinano *distress*

- **Presenza di richieste eccessive a cui non si riesce a far fronte:**
- **capacità e abilità non commisurate al lavoro richiesto (lavoro sottoqualificato e sovraqualificato);**
- **elevato carico di lavoro;**
- **richiesta di essere sempre disponibili a lavorare;**
- **alta pressione emotiva;**
- **scadenze non rispettabili entro il tempo a disposizione;**
- **percepire che le preoccupazioni su tali fattori non siano riconosciute o affrontate nell'ambiente di lavoro.**
- **pianificazione del lavoro insufficiente**
- **comunicazione insufficiente o inadeguata**
- **non avere sufficiente influenza/controllo su come viene svolto il lavoro.**

- mancanza di un supporto adeguato da parte di dirigenti, colleghi, supervisori.**
- comportamenti inaccettabili sul luogo di lavoro, comprese molestie e violenza, violenza perpetrata da terzi**
- trattamento non equo rispetto ai colleghi**
- conflitto di ruolo o assenza di trasparenza, mancanza di chiarezza sui diversi ruoli e sulle responsabilità**
- non essere sufficientemente coinvolti o informati dei cambiamenti organizzativi**
- eccessivo turn-over o mancanza di turn over**
- scarse prospettive di carriera**
- ambiente fisico di lavoro (affollamento/mancanza di spazi; rumore; temperatura ambientale etc)**
- fattori di rischio esterni al lavoro**

Burn out

Quando le persone sono sfinite a livello emozionale, fisico e spirituale in relazione allo stress correlato alla vita lavorativa

Caratterizzato da:

- **Esaurimento**
- **Cinismo**
- **Inefficienza**



Alto rischio di stress e burn out
per le professioni
ad alto contenuto relazionale
(high-touch)

Professionisti delle relazioni di aiuto, a contatto continuo con persone in difficoltà:

- **Servizi sociali**
- **Assistenza sanitaria**
- **Istruzione**



Il rischio di violenza e aggressione nell'ambito dei Servizi Sociali

Si tratta di un rischio specifico?

Si tratta di un rischio elevato?

SEI SICURO?

8 domande e 8 brevi risposte per prevenire i rischi

Hai mai pensato alla tua sicurezza nell'esercizio della professione?

Numerosi studi e ricerche hanno confermato che chi lavora nel settore dei servizi sociali corre un alto rischio di subire violenza, analogamente a quanto avviene nel settore della sanità. Si segnala la dichiarazione dell'EU-OSHA*, che nel 2007 evidenziava: "il settore sanitario e sociale è caratterizzato dalla massima esposizione alla violenza sul luogo di lavoro; nell'Unione Europea a 27 il tasso di incidenza è del 15%".

*Agenzia Europea per la salute e la sicurezza sul lavoro

Credi che il luogo dove eserciti la professione sia un luogo sicuro?

Non sempre il luogo di esercizio professionale considera il rischio potenziale. Per esempio, gli aspetti logistici e architettonici (le vie di fuga negli uffici in caso di aggressione) e i sistemi di sorveglianza e di segnalazione, oltre alle modalità con cui avviene l'erogazione della prestazione dovrebbero essere oggetto di valutazione nelle organizzazioni e tra professionisti. E' fondamentale prevenire, già nei comportamenti operativi, i fattori di rischio: evitare ad esempio di rimanere soli negli uffici quando si accolgono le persone potrebbe essere un primo passo.

Ci sono comportamenti, modalità relazionali o procedure che possono contribuire a ridurre il rischio?

Esistono tecniche di de-escalation, ma il problema violenza ed il rischio correlato sono legati a molti fattori. Esperienze di protocolli per la gestione del rischio e schede di segnalazione e di monitoraggio sono stati sperimentati in alcuni enti pubblici e privati e danno risultati apprezzabili di riduzione del rischio.

La sicurezza è interesse del professionista ed anche dell'organizzazione!

Sai dare una definizione di violenza e di rischio?

Violenza è un termine generico che nel suo campo semantico include tutti gli atti che umiliano, degradano o danneggiano il benessere o la dignità di una persona. Per violenza sul posto di lavoro ci si intende riferire a tutte le azioni di tale tipo che si verificano nel luogo dove si esercita la professione - da parte di terzi - e che includono minacce, violenza fisica o psicologica (ad esempio la violenza verbale), e le molestie consistenti in comportamenti ripetuti, irragionevoli, rivolti contro un dipendente o un gruppo di dipendenti da un collega, un superiore o un subordinato, al fine di perseguitare, umiliare, intimidire o minacciare. Il rischio di cui ci si deve occupare trattando di prevenzione e protezione in ambiente di lavoro non può essere un'opinione: si tratta infatti di un concetto statistico, che presuppone una quantificazione e un calcolo matematico circa l'incidenza di eventi critici relativi alla salute a causa del lavoro. Per questo motivo è fondamentale e assolutamente necessario monitorare gli «eventi sentinella», trattando questi elementi con riferimento a gruppi omogenei di professionisti.

Quali sono i fattori che determinano il rischio?

Il rischio e i gli episodi di violenza non sono processi lineari. La complessità legata agli aspetti personali, ambientali, organizzativi e culturali non si affrontano con un solo intervento. E' necessario un approccio che contenga formazione specifica, interventi organizzativi, processi di monitoraggio e procedure di intervento in caso di urgenza. Importante è anche la capacità di comunicare: la corretta rappresentazione dei professionisti, di quelli che sono i servizi, gli interventi possibili è uno strumento fondamentale di prevenzione.

Si può misurare il rischio?

Un utile strumento di lavoro per la realizzazione di programmi di prevenzione è rappresentato dall'articolata serie di checklist realizzato nel 2002 dall'American Nurses Association, applicabile non solo in sanità, ma anche ai servizi sociali. Oltre a questo strumento ci sono esperienze specifiche, in Italia, di protocolli interni per la segnalazione ed il monitoraggio di episodi di violenza all'interno dei luoghi di esercizio professionale.

Sei a conoscenza di esperienze utili per la prevenzione e/o gestione del rischio di violenza e/o aggressione nei confronti degli assistenti sociali nel luogo dove eserciti la professione?

Esistono protocolli specifici ed esperienze di ricerca in Italia che hanno portato ad inserire specifiche procedure di prevenzione e protezione. I Comuni di Genova e Bologna, così come i Consigli regionali dell'Ordine degli Assistenti sociali di Liguria e Puglia hanno avviato specifici protocolli interni e con i maggiori enti di rappresentanza del territorio.

Dove posso approfondire il tema

Sul sito www.cnoas.it è stata realizzata una specifica area nella voce "Assistenti sociali" dove puoi trovare tutto il materiale, le esperienze, le ricerche e la normativa di riferimento.

Chi lavora nel settore sociale e socio sanitario è più esposto alla violenza

- Studio mondiale dell' Agenzia ONU **Bureau International du Travail**, già nel 1998;
- Numerosi studi a livello di **Unione Europea (EU-OSHA)**;
- Ricerche della **Commissione per lo Studio e la Prevenzione della violenza contro gli Assistenti Sociali** della **N.A.S.W.**, in U.S.A.
- Documentazione raccolta e prodotta dalla "National Task Force on violence against Social Care Staff" presso il **Dipartimento della Salute in Gran Bretagna**
- Ricerche quantitative e qualitative in **Italia**

Quali lavoratori corrono maggiore rischio per esposizione ad aggressioni?

Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro

- Manipolano denaro o beni di valore
- Distribuiscono o gestiscono farmaci con valore economico nel mercato illegale
- Assistono pazienti/utenti aggressivi o psicolabili
- Hanno frequenti rapporti con l'utenza
- Utenza sottoposta a stress per varie cause
- Svolgono lavori di ispezione, controllo o esercizio di attività di pubblica autorità

Lavoratori soggetti a ulteriori fattori di rischio

- **di sesso femminile**
- **portatori di handicap**
- **che lavorano da soli o isolati**
- **che lavorano in strutture non idoneamente attrezzate contro il rischio aggressioni**
- **non idoneamente formati dal punto di vista professionale a gestire il rischio di aggressione**
- **precari**

E gli assistenti sociali?

- Professione *high-touch*, a contatto continuo con utenza sottoposta a stress, potenzialmente aggressiva, anche con problemi psichiatrici e/o di consumo di sostanze d'abuso
- Gestiscono risorse (sempre più scarse !)
- Esercitano attività di controllo, anche su mandato dell'autorità giudiziaria
- Prevalenza di donne
- Senza formazione specifica in relazione al rischio aggressione
- Spesso lavorano da soli o in contesti isolati o in strutture non adeguate
- Sempre più spesso precari
- Con alto livello di responsabilità professionale/personale

Stalking e Servizi Sociali

“ Chiunque con condotte reiterate minaccia o molesta taluno in modo da cagionare un perdurante e grave stato di ansia o di paura ovvero da ingenerare un fondato timore per l'incolumità propria o di un prossimo congiunto o di persona al medesimo legata da relazione affettiva ovvero da costringere lo stesso ad alterare le proprie abitudini di vita...”

Disposizioni in materia di atti persecutori decreto legge n.11/2009 (art. 612-bis C.P.)

- **Verona: uomo arrestato per stalking nei confronti di due assistenti sociali**
- **Ragusa: uomo arrestato per stalking, utilizzando anche facebook, nei confronti dell'assistente sociale di una cooperativa**
- **Piacenza: uomo condannato per stalking nei confronti di a.s.; risarcito anche il Comune che si è costituito parte civile**
- **Alto Adige: uomo ammonito per stalking nei confronti di un assistente sociale**

Le criticità del settore dei servizi sociali e socio-sanitari

- **Mancanza di procedure specifiche e formalizzate di segnalazione**
- **Mancanza di prassi per il sostegno della vittima**
- **Cultura generale che tollera la violenza**
- **Fattore di genere**
- **Presenza di fattispecie peculiari, di difficile inquadramento**
- **Tendenza a sottovalutare i rischi da parte dei lavoratori**
- **Tendenza a sotto-riportare gli eventi critici**

Infografica - Le vittime delle aggressioni



● Assistente sociale ● Amministrativo ● Psicologo ● Educatore ● Usciere ● Operatori di segreteria ● Funzionario servizi sociali

Dati riferiti alla città di Roma (Rapporto dell'Università Roma Tre e dipartimento Politiche Sociali della città di Roma, 2014)

Segnalazioni degli episodi di violenza

dalla ricerca *“Conoscere per agire: il fenomeno dell’aggressività nei confronti degli assistenti sociali”* 2017

Alle autorità di PS

Al proprio Ente

Violenza contro oggetti
9,2%

Violenza contro oggetti
23,3%

**Violenza fisica sulla
persona**
10,6%

**Violenza fisica sulla
persona**
23,3%

Punti di vista

Il 18,5% dichiara che le misure di controllo degli accessi non sono presenti e non sono necessarie

Nei casi in cui queste misure sono presenti, il 13,3% dei rispondenti ritiene che non siano necessarie

Il 9,7% ritiene che non siano necessari sistemi di identificazione/tracciabilità di persone con una storia di violenza agita

Il 7,5% del campione non ritiene necessarie procedure di emergenza

8% non ritiene necessaria la formazione sulle procedure di emergenza

Perché si sottovalutano i rischi e non si segnalano gli episodi di minaccia o violenza

- **Salvaguardia della relazione con l'utente**
- **Il rischio "ineluttabile"**
- **Alta tolleranza di fronte a comportamenti aggressivi o minacciosi (ci si abitua...)**
- **Episodi vissuti come sconfitta professionale a livello personale**
- **Timore del giudizio, della stigmatizzazione o che l'essere stati coinvolti in tali situazioni sia percepito come segno di incapacità o negligenza.**
- **Solitudine e paura di "esporsi"**
- **La segnalazione è considerata inutile**

Il rischio di violenza e aggressione nell'ambito dei Servizi Sociali

E' un rischio che il Sistema di Prevenzione e Protezione deve trattare?

Quali sono gli strumenti per prevenire e gestire gli eventi critici?

LE FONTI NORMATIVE

in materia di sicurezza sul lavoro

Costituzione

Codice Civile

Codice Penale

Statuto dei Lavoratori

Normativa di settore

(Dlgs 626/94; Dlgs 81/2008;
Dlgs 106/2009; Dlgs
151/2001 tutela delle
lavoratrici madri

Direttive europee

Giurisprudenza



Concetti base in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro

INFORTUNIO SUL LAVORO

- ◆ evento lesivo
- ◆ da causa violenta
- ◆ in occasione di lavoro

MALATTIA PROFESSIONALE

- ◆ patologia
- ◆ dovuta alla esposizione prolungata
- ◆ ad agenti nocivi presenti nell' ambiente di lavoro

Salute e Sicurezza sul lavoro



- **Concetto e valore etico mutati nel tempo**
- **Principio recepito e tutelato dal nostro ordinamento**

Dall'assenza di infortuni e malattie professionali

...al benessere fisico, psichico, sociale e organizzativo

ART 2 Dlgs 81/08

«**Sistema di promozione della salute e sicurezza**»: complesso dei soggetti istituzionali che concorrono, con la partecipazione delle parti sociali, alla realizzazione dei programmi di intervento finalizzati a migliorare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori;

«**Salute**»: stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità;

«**Valutazione dei rischi**»: valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza;

Art.33 *Dlgs* 81/2008

Compiti del Servizio Prevenzione e Protezione

- Individuare fattori di rischio
- Valutare i rischi
- Individuare ed elaborare misure preventive e protettive
- Elaborare procedure per la sicurezza
- Consultare ed incontrare periodicamente i lavoratori
- Proporre programmi di informazione e formazione
- Informare i lavoratori su rischi, misure e procedure



RESPONSABILE SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

- Valuta i rischi;
- predispone i processi di adeguamento;
- verifica i processi introdotti;
- modifica i processi in caso di necessità.



MEDICO DEL LAVORO

- Effettua le visite mediche;
- redige la cartella sanitaria e di rischio;
- rilascia le idoneità allo svolgimento delle mansioni.



ADDETTI ANTINCENDIO E PRONTO SOCCORSO

- Ricevono le informazioni e la formazione obbligatoria.



LAVORATORI

- Ricevono la formazione, l'informazione e l'addestramento;
- effettuano la visita medica;
- ricevono i DPI.



RESPONSABILE DEI SERVIZI - PREPOSTI

- Verificano la corretta applicazione dei processi;
- segnalano le difformità.



UFFICIO FORMAZIONE

- Gestisce le attività di formazione, informazione e addestramento;
- verifica le scadenze;
- organizza e rinnova i corsi necessari.



UFFICIO FORNITORI

- Qualifica i fornitori;
- conserva e aggiorna la documentazione obbligatoria;
- gestisce la variazione dei fornitori.



UFFICIO RISORSE UMANE

- Applica i processi relativi alle risorse umane;
- gestisce il conferimento degli incarichi, le deleghe, i cambi di mansione, la pianificazione e il monitoraggio delle visite mediche.

Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)

Uno o più R.L.S. vengono eletti o designati per rappresentare i lavoratori sugli aspetti della salute e della sicurezza sul lavoro (artt. 37, 47, 50 Dlgs. 81/2008).

L'RLS è l'unico, tra tutti i soggetti protagonisti della salute e sicurezza in azienda, che può interagire con tutti gli altri come fiduciario dei lavoratori e per loro conto:

- sorveglia la qualità dell'ambiente di lavoro;
- partecipa a tutte le fasi del processo di prevenzione dei rischi lavorativi (dall'individuazione del pericolo fino alla progettazione e applicazione delle misure di prevenzione e protezione);
- agisce da punto di riferimento tra datore di lavoro, lavoratori, sindacato ed istituzioni.

Decreto Regione Lombardia n° 6298 del 04/07/2016

“La consultazione del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) nella valutazione del Rischio Stress lavoro-correlato”

Indicazioni di miglioramento rispetto al precedente Decreto n° 10611 del 15/11/2011 “Valutazione del rischio Stress lavoro-correlato – Indicazioni generali esplicative sulla base degli atti normativi integrati”.

Ribadita l'importanza della partecipazione del RLS nel processo di valutazione aziendale del rischio stress lavoro correlato

Art.20

obblighi dei lavoratori

Ogni lavoratore deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla sua formazione, alle istruzioni e ai mezzi forniti dal datore di lavoro.

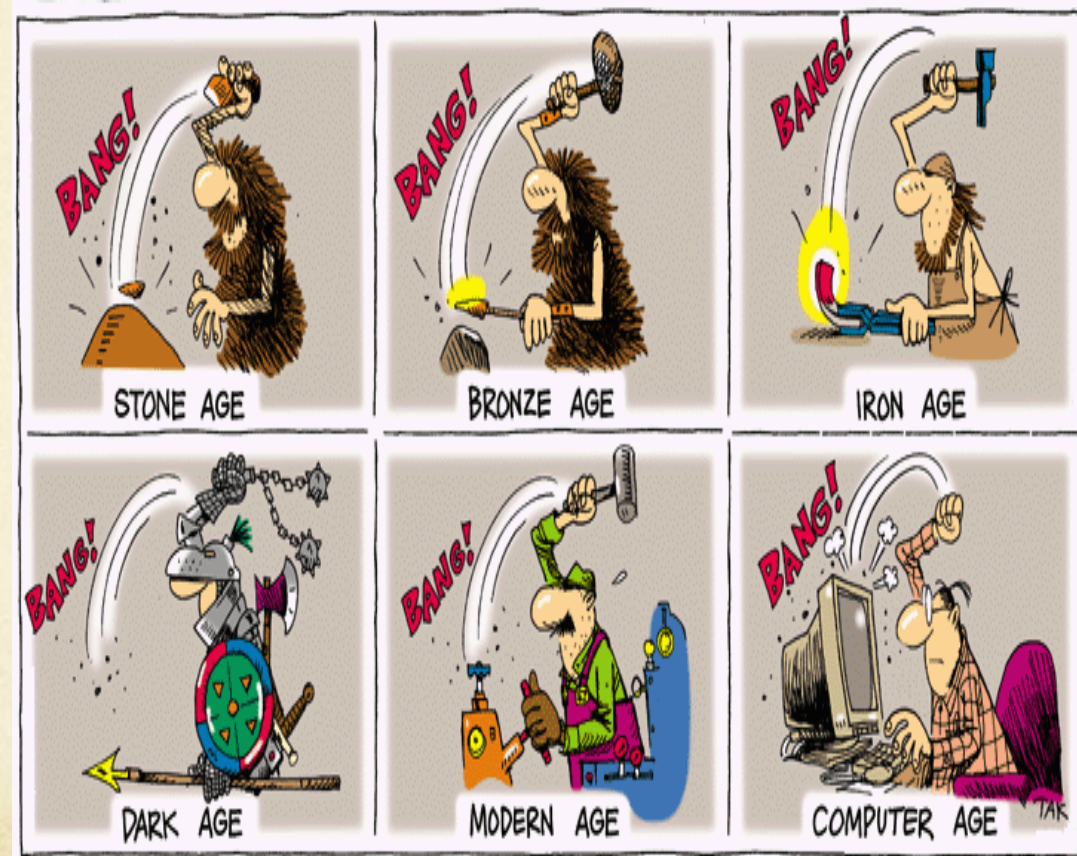


D.Lgs 81/08 Art. 28

Stress lavoro-correlato

La valutazione dei rischi
deve
tenere conto
anche dei rischi
da stress lavoro-
correlato.

(circolare n.15 del Ministero
del Lavoro- 18/11/2010)





Regione Lombardia

Sanità

LABORATORIO DI APPROFONDIMENTO

“Stress e Lavoro”

VALUTAZIONE DEL RISCHIO

STRESS LAVORO-CORRELATO

***INDICAZIONI GENERALI ESPLICATIVE SULLA BASE
DEGLI ATTI NORMATIVI INTEGRATI***

Regione Lombardia- 2013 - Schede gestione Stress Lavoro Correlato in 9 settori di attività:

Materiale informativo e di sensibilizzazione per il miglioramento continuo della valutazione e gestione del rischio da stress lavoro correlato allo scopo di supportare le aziende e i sistemi di sicurezza interni e affrontare in modo efficace il rischio specifico.

- Settore bancario
- Settore commercio/GDO
- Settore alberghiero e della ristorazione
- Settore manifatturiero
- Settore dell'**istruzione**
- Settore polizia municipale e vigilanza privata
- Settore **sanità**
- Settore telecomunicazioni
- Settore trasporti terrestri

e i Servizi Sociali?....

Il rischio di violenza da parte di terzi in Sanità

D.lgs. 81/2008

- **Raccomandazione n°8
“Per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari” (2007)**
- **Sorveglianza sanitaria**
- **Risk-management**
- **Manuale di formazione per il governo clinico: la sicurezza dei pazienti e degli operatori (2012)**
- **Esperienze di tutela legale specifica**



Ministero della Salute

DIPARTIMENTO DELLA QUALITÀ
DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA, DEI LIVELLI DI
ASSISTENZA E DEI PRINCIPI ETICI DI SISTEMA
UFFICIO III

**RACCOMANDAZIONE PER PREVENIRE GLI ATTI DI
VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI**

Gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari costituiscono eventi sentinella che richiedono la messa in atto di opportune iniziative di protezione e prevenzione

Diversi studi indicano che gli operatori sanitari delle strutture ospedaliere e territoriali nel corso della loro attività lavorativa possono subire atti di violenza. Nel nostro Paese mancano statistiche sulla diffusione del fenomeno, tuttavia appare necessario attivare misure di prevenzione per contrastarne l'occorrenza.

Con la presente Raccomandazione si intende incoraggiare l'analisi dei luoghi di lavoro e dei rischi correlati e l'adozione di iniziative e programmi, volti a prevenire gli atti di violenza e/o attenuarne le conseguenze negative.

Raccomandazione n. 8, novembre 2007

Premessa

**L' episodio di violenza va trattato come evento sentinella,
cioè un segnale di rischio e vulnerabilità, che richiede
opportune misure di prevenzione e protezione per i
lavoratori.**

Obiettivi

Prevenire (eliminare o ridurre i rischi)

**Dare nuove competenze per valutare i rischi e gestire gli
eventi critici quando accadono**

le Azioni

- **Elaborazione di un programma di prevenzione**
- **Analisi delle situazioni lavorative**
- **Definizione e implementazione di misure di prevenzione e controllo**
- **Formazione del Personale**

Io scelgo il rispetto.

Sono qui per prendermi cura di te.



Ogni persona che accede alle nostre strutture è tenuta a:

- rispettare le persone presenti
- rispettare il personale
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi **perché sono un patrimonio di tutti**

La violenza non è mai accettabile



Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

| Piano di Azione per la sicurezza NASW | Raccomandazione n. 8 Ministero Salute | Dlgs 81/08 Sistema per la salute e la sicurezza sul lavoro |
|--|---|--|
| Curare la comunicazione , verso l'interno e verso l'esterno, per quanto riguarda le disposizioni dell'Ente in materia di Sicurezza | Diffondere e comunicare a utenti e lavoratori una politica di tolleranza zero verso atti di violenza fisica o verbale | |
| Individuare e valutare i fattori di rischio | Individuare e valutare i fattori di rischio | Individuare e valutare tutti i fattori di rischio |
| Monitoraggio – Sistema di rilevazione degli eventi- Elaborazione | Monitoraggio – Sistema di rilevazione degli eventi sentinella- Elaborazione | Monitoraggio- Sistema di rilevazione di incidenti, infortuni, malattie professionali, eventi sentinella. Elaborazione per individuare il rischio |

| | | |
|---|--|---|
| <p>Piano di Azione per la sicurezza NASW</p> | <p>Raccomandazione n. 8 Ministero Salute</p> | <p>Dlgs 81/08 Sistema per la salute e la sicurezza sul lavoro</p> |
| <p>Elaborare un programma di prevenzione. Piano specifico per ogni Ente.</p> | <p>Elaborare un programma di prevenzione. Adattamento della procedura alle specificità di ogni Ente.</p> | <p>Elaborare un programma di prevenzione. Documento di Valutazione dei Rischi specifico per ciascun Ente/luogo di lavoro</p> |
| <p>Il Piano di Azione deve essere elaborato col contributo dei lavoratori interessati e di esperti.</p> | <p>Previsto un Gruppo di lavoro specifico, interprofessionale.</p> | <p>Sistema di Prevenzione e Protezione, in cui è previsto il coinvolgimento di diverse figure, fra cui RLS</p> |
| <p>Definizione di un Protocollo Operativo da attuare per la prevenzione e in caso di emergenza</p> | <p>Definizione di un Protocollo Operativo da attuare per la prevenzione e in caso di emergenza</p> | <p>Definizione di azioni da attuare per la prevenzione e in caso di emergenza (Documento di Valutazione dei Rischi e Piano per l'Emergenza e l'Evacuazione)</p> |

| Piano di Azione NASW | Raccomandazione n. 8 | Dlgs 81/08 |
|---|---|--|
| Attenzione a ruoli, procedure, regolamenti (l'organizzazione è al centro) | Attenzione a ruoli, procedure, regolamenti (l'organizzazione è al centro) | Attenzione a tutti gli aspetti di rischio, dunque anche quelli legati all'organizzazione (es. stress lavoro correlato) |
| Tutti gli operatori sono coinvolti e addestrati | Tutti gli operatori sono coinvolti e addestrati, tenendo conto anche della loro specificità | Formazione generale e specifica a seconda del tipo di rischio (gruppi omogenei di lavoratori) |
| Attenzione all'ambiente fisico e alla struttura. Dispositivi di sicurezza | Attenzione all'ambiente fisico e alla struttura. Dispositivi di sicurezza | Attenzione all'ambiente fisico e alla struttura. Dispositivi di sicurezza |
| Relazione e coordinamento con servizio di vigilanza e Forze dell'Ordine | Relazione e coordinamento con servizio di vigilanza e Forze dell'Ordine | |
| Rivalutare procedure direttive bisogni formativi alla luce dell'episodio violento | Rivalutare le procedure e le direttive e i bisogni formativi alla luce dell'episodio violento | Rivalutare le procedure e le direttive e i bisogni formativi alla luce degli eventi critici |
| Attenzione e supporto alla vittima e al gruppo di lavoro | Attenzione e supporto alla vittima e al gruppo di lavoro | Monitoraggio sanitario tramite il medico competente |

Elaborare un programma di prevenzione per:

- **Diffondere una politica di “tolleranza zero” verso atti di violenza e fare in modo che operatori, pazienti e familiari ne siano a conoscenza**
- **Incoraggiare il personale a segnalare gli episodi critici e a suggerire misure per ridurre o eliminare i rischi**
- **Facilitare coordinamento con FF.OO.**
- **Assegnare la responsabilità della conduzione del programma e formare/qualificare coloro che hanno tali responsabilità, prevedendo anche precise risorse da impiegare nella attività di riduzione dei rischi**
- **Assunzione di impegno da parte della Direzione per la sicurezza nelle proprie strutture**

Proposto un gruppo di lavoro interdisciplinare

Analisi delle situazioni lavorative

- **Revisione degli episodi segnalati in passato (frequenza e severità degli episodi, fattori favorenti)**
- **Indagini ad hoc presso il personale (questionari, focus group, check list)**
- **Analisi delle condizioni operative e dell'organizzazione soprattutto dopo il verificarsi di incidenti grazie alle schede di segnalazione: analizzare l'evento nei dettagli; caratteristiche aggressore e vittima; successione degli eventi.**
- **Identificare attività, processi, procedure e ambienti più a rischio**
- **Rilevare i fattori di rischio (tipologia utenza, caratteristiche strutturali, attività lavorative..)**

Definire e realizzare misure di prevenzione e controllo

- Misure strutturali e tecnologiche (logistica, dispositivi sicurezza, locali ad hoc per situazioni critiche, arredi, manutenzione, illuminazione..)
- Misure organizzative (comunicazioni a utenti e familiari; coordinamento con FF.OO.; sistema di registrazione degli eventi e sensibilizzazione del personale a segnalare gli episodi; procedure per visite domiciliari; regolamentazione accessi; addestramento in caso di emergenza e istruzioni comportamentali; utilizzo mediatore culturale...)
- Trattamento e sostegno per le vittime (dirette e indirette)

Formazione del personale

- **A tutto il personale**
- **In modo diversificato a seconda della tipologia di ambito operativo**
- **Formazione specifica per operatori maggiormente a rischio**
- **Formazione per management**
- **Formazione per il personale addetto alla Sicurezza**

Buone prassi negli Enti Locali

- **Valutazione del rischio aggressioni inserito all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi**
- **Predisposizione procedure definite di segnalazione, prevenzione e gestione degli eventi critici**
- **Sostegno alle vittime di violenza (singoli o gruppi di lavoro)**
- **Formazione specifica**

- **Compresenza;**
- **Regolamentazione orari di accesso;**
- **Accordi operativi con Forze dell'Ordine o Polizia Municipale per pronto intervento o accompagnamento per situazioni ad alto rischio;**
- **Procedure da adottare in caso di situazioni a rischio o di aggressione.**

Gli strumenti utilizzati

- **Predisposizione di una scheda per la segnalazione della violenza subita (verbale e fisica)**
- **Valutazione del rischio con elaborazione delle schede di segnalazione pervenute; Check list; interviste ai lavoratori interessati; individuazione di gruppi omogenei di lavoratori .**
- **Predisposizione di conseguenti misure strutturali (modifiche ai locali; disposizione arredi; vie di fuga; posizionamento di allarmi, videocitofono etc)**
- **Definizione di procedure da adottare in caso di escalation aggressiva/violenza**
- **Consulenza legale (coinvolgimento dell'Avvocatura) e domiciliazione in caso di denuncia**
- **Tutela legale al personale vittima di aggressioni**

e ancora

Sorveglianza sanitaria e sostegno alle vittime di violenza, anche con servizi di sportello e attività di *debriefing* per il gruppo di lavoro

Formazione obbligatoria ai lavoratori dei Servizi Sociali (tutti i profili interessati).

Presenza di referenti del Sistema di Prevenzione e Protezione durante la formazione.

Presenza dei Dirigenti dei Servizi alle attività di Formazione.

Rischio Professionale

www.cnoas.it



La sezione è pensata per dare strumenti utili a tutti i soggetti interessati (professionisti e non) per prevenire e affrontare le situazioni di rischio nel lavoro.

In questa sezione si possono reperire:

-Documenti

-Normativa

-Ricerche, buone prassi e indicazioni in merito al rischio professionale dell'Assistente sociale e delle professioni di aiuto.

VADEMECUM

Introduzione e breve inquadramento generale

Raccomandazione n.8 Ministero della Salute

Linee Guida per assistenti sociali – Procedure e indicazioni per la sicurezza della NASW

Modulo di segnalazione aggressione

Tecniche verbali di de-escalation per disinnescare o abbassare il livello di una situazione esplosiva

Ciclo della riflessività di G. Gibbs

Piccolo glossario della sicurezza

Quadro normativo essenziale di riferimento

Riferimenti bibliografici e sitografia



Indicazioni e strumenti per prevenire e affrontare il rischio di violenza nei confronti dei professionisti dell'aiuto ¹

***Vademecum ad uso di
amministratori, datori di lavoro
responsabili e componenti dei Sistemi di Prevenzione e Protezione,
professionisti e loro rappresentanti***

Integrato con la Procedura Sicurezza Rischio Aggressioni della ASL 4 Chiavarese



¹ Il presente documento è stato discusso e approvato dal sottogruppo del Tavolo del Patto della Professione composto da:
Patrizia Del Principe e Gianmario Gazzi (CNOAS), Alessandro Sicora (AIDoSS), Graziella Povero (AssNAS),
Bruna Pirola (SoStoSS), M. Alessandra Giribaldi (SUNAS).

Redatto a cura di M. Alessandra Giribaldi.

Comuni di Bresso, Cinisello Balsamo,

Cormano, Cusano Milanino

Azienda Speciale per la gestione associata dei servizi alla persona di tipo sociale, assistenziale, educativo, socio-sanitario e sanitario.

| | | |
|---|--|------------|
|  | SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA NEI LUOGHI DI LAVORO | REV 0 |
| | | 16/10/2017 |

PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Premessa

La violenza sul luogo di lavoro è ormai universalmente riconosciuta come un importante problema di salute pubblica nel mondo (World Health Organization, 2002).

Secondo l'Agencia Europea per la Salute e la Sicurezza sul lavoro() ¹quello della violenza perpetrata da terzi in ambito lavorativo è un problema reale, che riguarda tra il 5% e il 20% dei lavoratori europei

Per Eu-Osha, il settore sanitario e sociale è caratterizzato dalla massima esposizione alla violenza sul luogo di lavoro con un tasso di **incidenza del 15%**

La violenza sugli operatori è un rischio per salute e la sicurezza dei lavoratori che impone al Datore di lavoro la valutazione di tutti i rischi compresi quelli da stress correlato, la prevenzione e la protezione dei lavoratori esposti (D.lgs 81/2008 e ss/).

Inoltre il Ministero della Salute con la **“Raccomandazione n.8”** del 2007, definisce gli episodi di violenza contro operatori sanitari **“eventi sentinella”**(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 dei lavoratori.**

La Raccomandazione n.8 obbliga l’Organizzazione sanitaria ad **identificare i fattori di rischio** per la sicurezza del personale che variano da struttura a struttura, dipendendo da:

- tipologie dell'utenza
- tipologia dei servizi erogati
- ubicazione, dimensioni e tipologia della struttura
- fattori organizzativi
- fattore di genere (la maggior parte degli operatori socio sanitari e sociali sono donna)
- presenza o mancanza di una formazione specifica
- fattori culturali.

e predisporre un programma di prevenzione della violenza che dovrebbe comprendere almeno le azioni seguenti:

1. **programma di prevenzione**, le cui finalità sono:

- diffondere una politica di tolleranza zero verso atti di violenza,;
- incoraggiare il personale a **segnalare prontamente gli episodi subiti** e a suggerire le misure per ridurre o eliminare i rischi;
- facilitare il coordinamento con le Forze di Polizia o altri soggetti che possano fornire un valido supporto per identificare le strategie atte a eliminare o attenuare la violenza nei servizi sanitari;
- assegnare la responsabilità della conduzione del programma a soggetti o gruppi di lavoro
- affermare l’impegno della Direzione per la sicurezza nelle proprie strutture.

2. **Analisi delle situazioni lavorative**

- **analizzare l’incidente** nei suoi dettagli rilevanti, prendendo in considerazione le caratteristiche di aggressore e vittima, la successione di eventi prima e durante l’incidente.
- **identificare attività lavorative**, processi, procedure o ambienti a rischio più elevato:
Le aree di maggior frequenza degli eventi di violenza nei confronti degli operatori sanitari sono:
 - servizi di emergenza-urgenza;
 - strutture psichiatriche ospedaliere e territoriali;
 - luoghi di attesa;
 - servizi di geriatria;
 - servizi di continuità assistenziale.
- **rilevare i fattori di rischio** legati alla tipologia dei pazienti (ad esempio, quelli affetti da patologie psichiatriche o sotto effetto di droghe, alcool), alle caratteristiche strutturali (presenza di luoghi isolati, e/o scarsamente illuminati, assenza o indisponibilità di mezzi di comunicazione, aree ad accesso poco sicuro etc.), alle attività lavorative.

¹ *Agencia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro (Eu-Osha, “Violenza e molestie sul luogo di lavoro: un quadro europeo”, 2011)*

In Lombardia

Esiste un Comitato di Coordinamento regionale per la realizzazione sul territorio dell'uniformità degli interventi della pubblica amministrazione in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro (Delibera della giunta regionale n. 16 del 11/01/99)

-esamina ed esprime pareri in merito ai problemi applicativi delle normative in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, al fine di proporre alle diverse amministrazioni pubbliche, operanti nella materia di cui trattasi, interventi e/o procedure da assumere nei confronti dei soggetti destinatari delle norme, secondo le esigenze evidenziate da quest'ultimi;

-elabora linee-guida applicative della normativa di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro

Renata Fenoglio, Laura Nardi
Adriana Sumini, Aurelia Tassinari

L'AGGRESSIVITÀ NEI SERVIZI SOCIALI

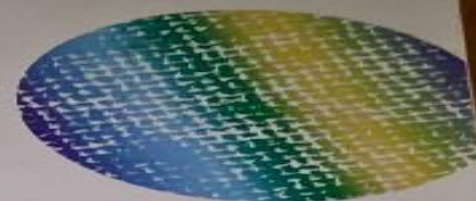
Analisi del fenomeno
e strategie di fronteggiamento

e di comunità


MAGGIOLI
EDITORE

La violenza contro gli operatori dei servizi sociali e sanitari

A cura di
Alessandro Sicora



Carocci Faber

LA VIOLENZA VERSO L'ASSISTENTE SOCIALE: prospettive teoriche per l'analisi delle esperienze

Laura Bini, Simone Peruzzi

Sociophænomè

ricerca
Pacini

Ricerca



RUOLO DEL SINDACATO

Dal greco: syn (insieme) dike (giustizia):

“agire insieme per la giustizia ”

Associazione di lavoratori per la tutela dei diritti e degli interessi professionali collettivi sul posto di lavoro e nell'ambito della società

tra il dire il fare...
“Ambiente fisico della struttura”

Sistemare e arredare il Servizio in modo che presenti un aspetto organizzato, calmo e rispettoso per il cliente. Mettere particolare attenzione alle zone di attesa/sale di aspetto...

Arredare gli uffici in modo da consentire una confortevole distanza fra cliente e operatore, così da permettere a entrambi di uscire dalla stanza con facilità...

Eliminate oggetti che possano essere lanciati o usati come armi...

In caso di emergenza, scavalcare



Un' arma a forma di orologio



No comment



SOGGETTI DIVERSI...

Datore di lavoro

Lavoratori

**Figure specifiche della
sicurezza**

Sindacati

Ordine professionale

Formatori

Utenti e cittadini

...

... LIVELLI DIVERSI

Organizzativo

**Professionale/individual
e**

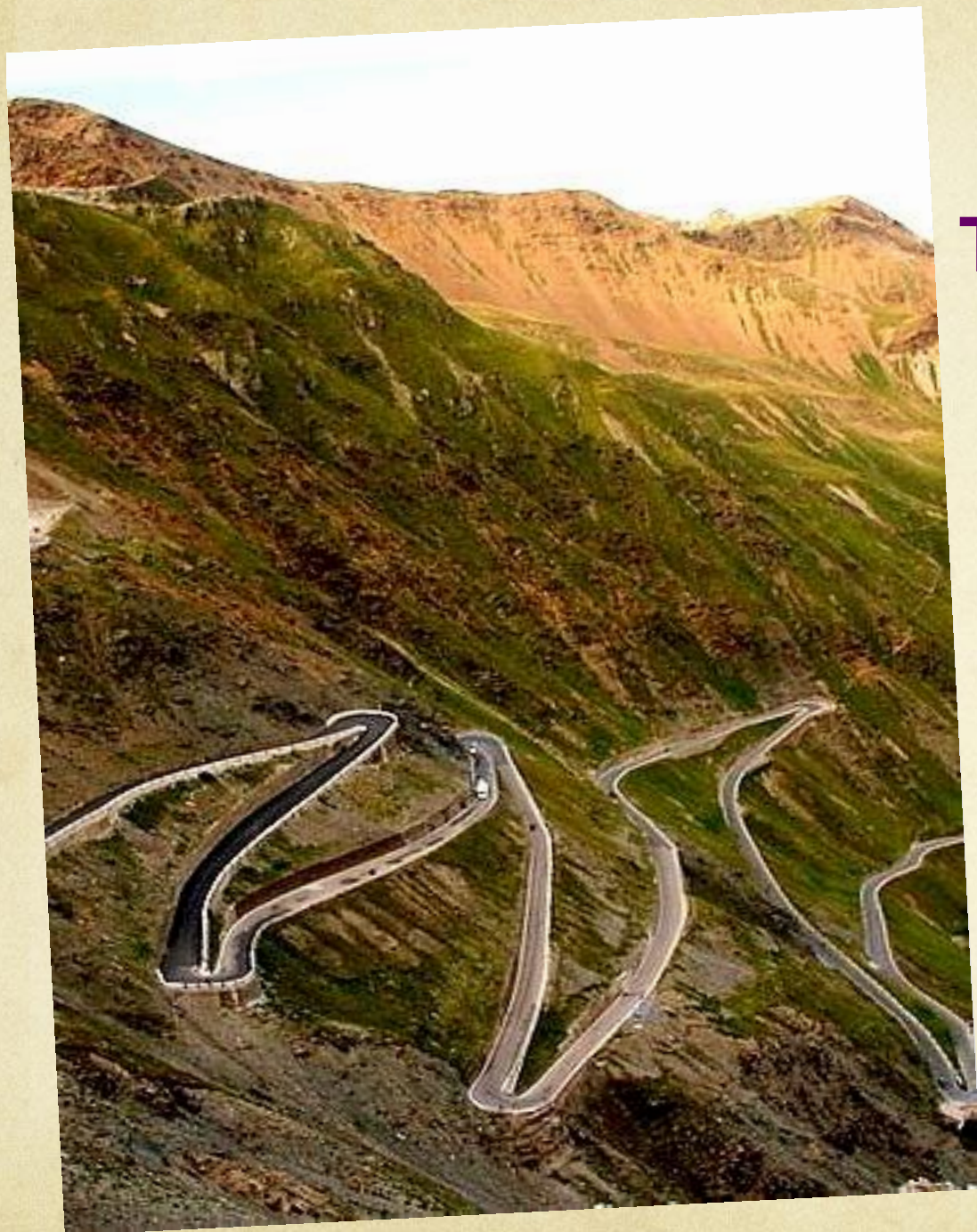
Normativo

Contrattuale

Locale

Nazionale

...



**Think global
act local**

Grazie per la vostra attenzione

M. Alessandra Giribaldi