



Rischio violenze e aggressioni sul lavoro

Convegno AIAS Lazio

11 novembre 2024 ore 9:30-12:30

Violenze e aggressioni sul lavoro: valutazione del rischio e prevenzione”

Dr.ssa Antonia Ballottin
Psicologa del lavoro e delle organizzazioni
(Coordinatrice del gruppo CIIP “stress lavoro-correlato,
molestie e aggressioni)

1989 - 2024

CIIP - La Storia

Negli ultimi 35 anni alcune Associazioni di professionisti della prevenzione hanno voluto costruire e far crescere un ambito di confronto fra le diverse discipline



La Clinica del Lavoro di Milano, sede della CIIP dalla fondazione.

Le Associazioni CIIP



associazioni che rappresentano mondi diversi: il sistema pubblico (ASL, ARPA, Università), della ricerca in epidemiologia ed ergonomia, il mondo delle imprese con associazioni di RSP, Medici Competenti, formatori, esperti in radioprotezione, psicologi del lavoro.

Gruppo di lavoro stress lavoro correlato e aggressioni

Attività recenti

17/12/2019 Aggressioni sul posto di lavoro: alcune proposte per la prevenzione

Lettera a Ministero della Salute

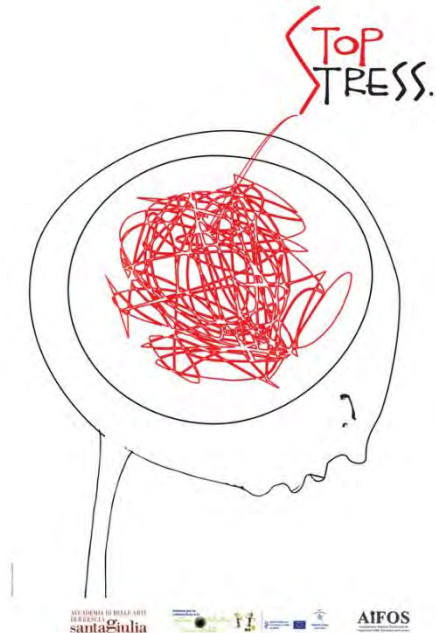
06/06/2022 Proposte operative per la prevenzione delle aggressioni in ambito sanitario - ONSEPS

Osservatorio Nazionale sulla Sicurezza degli Esercenti le Professioni Sanitarie e Socio Sanitarie

06/01/2023 Primo documento di consenso sui rischi psicosociali

Gruppo multidisciplinare

Antonia Ballottin e Priscilla Dusi coordinamento, Laura Bodini (CIIP), Quintino Bardoscia, Danilo Bontadi, Umberto Candura, Paolo Santucci (ANMA) Renata Borgato (Ambiente&Lavoro), Paola Cenni, Alberto Crescentini (SIPLO), Annalisa Lama e Patrizia Serranti (SIE), Maria Frassine (AIFOS), Antonia Guglielmin (SNOP), Maurizio Martinelli e Katia Razzini (UNPISI), Modesto Prospero (casa RLS Milano), Federico Modeo (AIREPSA), Maria Pia Cancellieri, Claudia Fabris, Michele Maisetti, Maria Grazia Fulco



VIOLENZE E AGGRESSIONI SUL LAVORO

“violenza e molestie” nel mondo del lavoro indica un insieme di pratiche e di comportamenti inaccettabili, o la minaccia di porli in essere, sia in un’unica occasione, sia ripetutamente, che si prefiggano, causino o possano comportare un danno fisico, psicologico, sessuale o economico, e include la violenza e le molestie di genere

(Convenzione ILO 190)

LEGGE N. 4 DEL 15 GENNAIO 2021

- Riguarda tutti i lavoratori
- Considera episodi di molestie e violenze subite, indipendentemente se causati da esterno o interno
- **Si integra alla tutela della salute e sicurezza: valutazione del rischio, misure di prevenzione**
- Prevede formazione di tutto il sistema aziendale
- Prevede attenzione al singolo

RACCOMANDAZIONE SULL'ELIMINAZIONE DELLA VIOLENZA E DELLE MOLESTIE NEL MONDO DEL LAVORO

I settori a maggiore probabilità di esposizione

IL SETTORE SANITARIO,
IL SETTORE DEI SERVIZI DI ALLOGGIO E DI RISTORAZIONE
I SERVIZI SOCIALI,
I SERVIZI DI EMERGENZA
IL SETTORE DEI TRASPORTI,
L'ISTRUZIONE
L'INTRATTENIMENTO

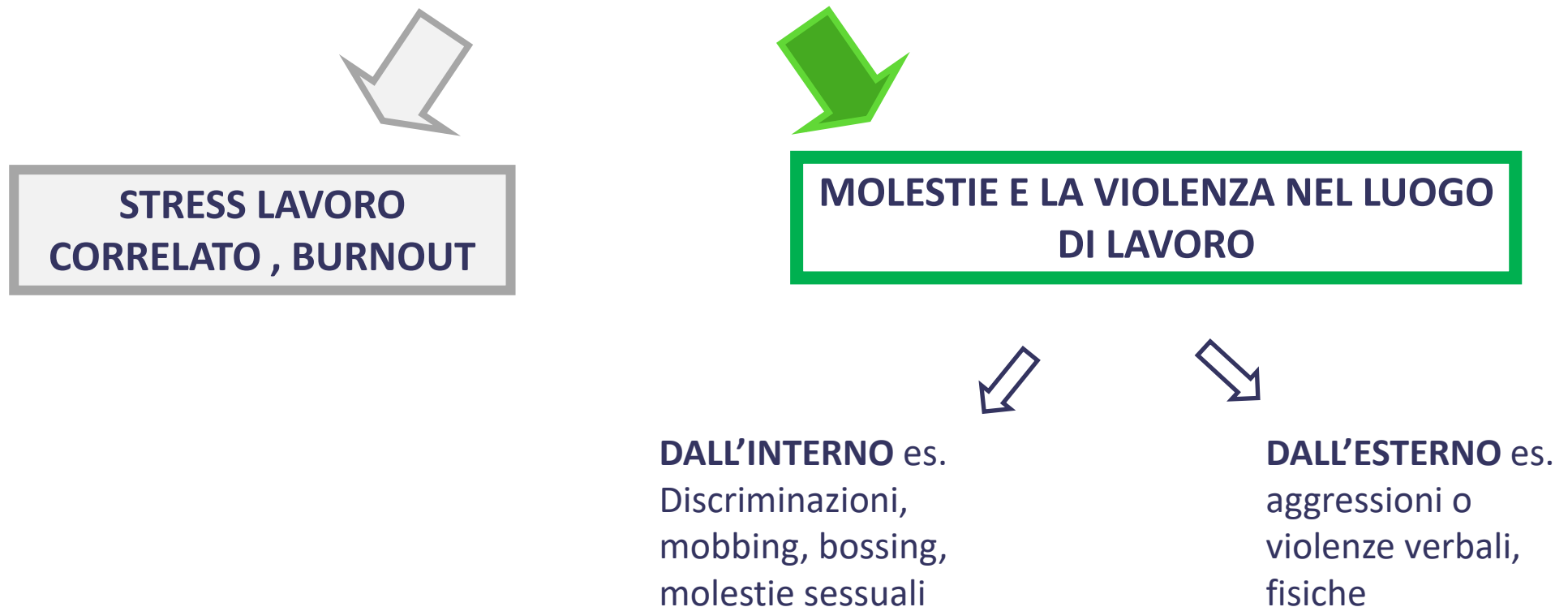
Le modalità lavorative a maggiore probabilità di esposizione

IL LAVORO NOTTURNO
IL LAVORO SVOLTO IN MANIERA ISOLATA

VIOLENZE E AGGRESSIONI SONO PARTE DEI RISCHI PSICOSOCIALI

I FATTORI CHE DETERMINANO IL RISCHIO APPARTENGONO AGLI “ ASPETTI DI PROGETTAZIONE, ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL LAVORO, ED I LORO CONTESTI AMBIENTALI E SOCIALI, CHE POTENZIALMENTE POSSONO DAR LUOGO A DANNI DI NATURA PSICOLOGICA, SOCIALE O FISICA”.

Effetti della mancata gestione

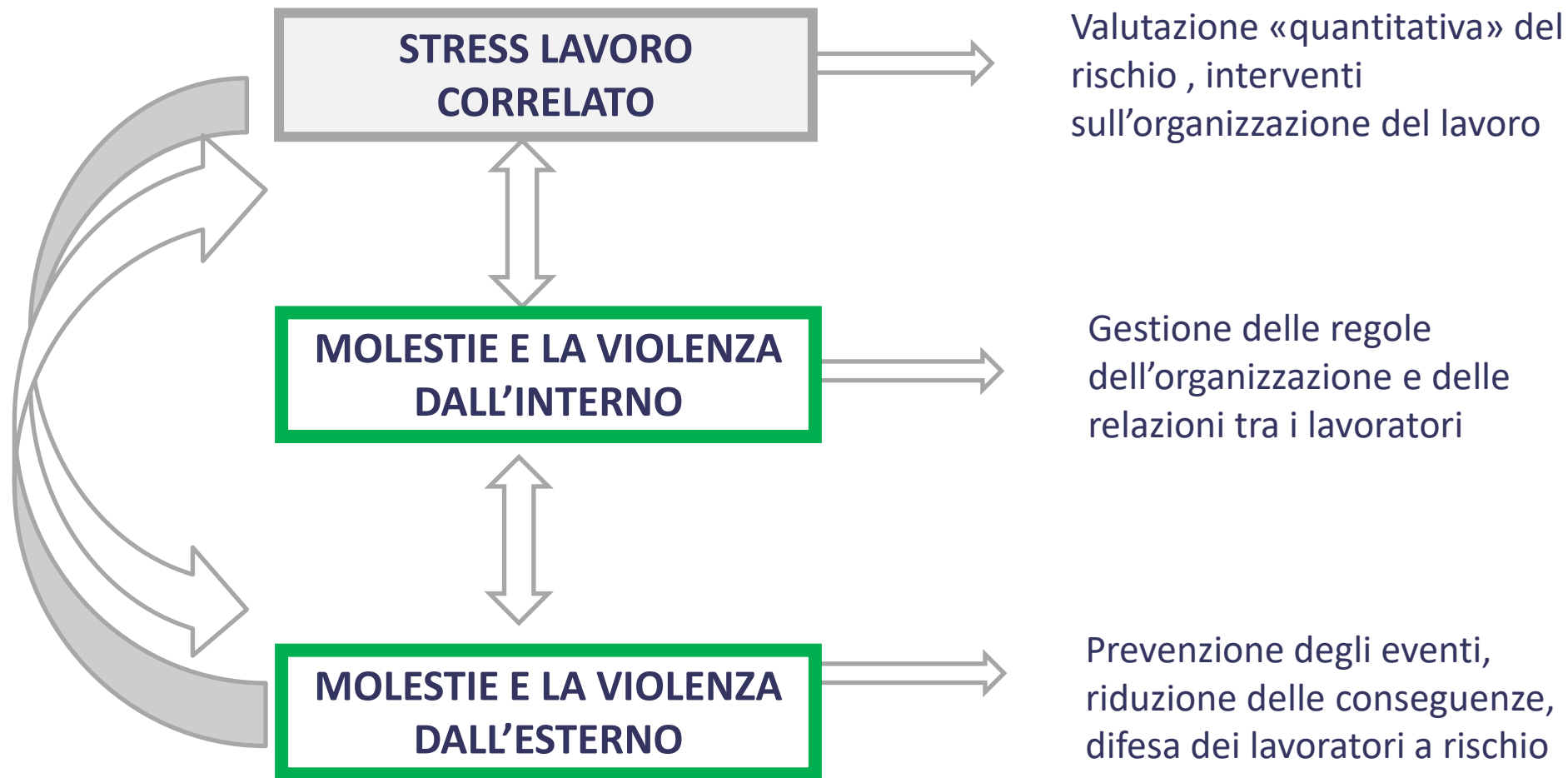




VIOLENZE E AGGRESSIONI NON SONO EVENTI SCOLLEGATI DAI FATTORI DI RISCHIO PSICOSOCIALI

| FATTORI DI CONTESTO | | FATTORI DI CONTENUTO |
|--|--|---|
| ASPETTI ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO | FATTORI SOCIALI SUL LAVORO | AMBIENTE DI LAVORO, ATTREZZATURE E ATTIVITÀ PERICOLOSE |
| ruoli e aspettative, controllo del lavoro o autonomia, richieste di lavoro, carico di lavoro e ritmo di lavoro, orario di lavoro e orari | relazioni interpersonali, comando, cultura organizzativa/di gruppo di lavoro (riconoscimento e ricompensa, sviluppo di carriera, supporto) | disponibilità, idoneità, affidabilità, manutenzione o riparazione delle apparecchiature inadeguate, mancanza di spazio, scarsa illuminazione e rumore eccessivo |
| gestione del cambiamento organizzativo | supervisione | lavorare in condizioni o situazioni estreme, come temperature molto alte o basse o in quota |
| lavoro a distanza e isolato | civiltà e rispetto | dover operare in ambienti instabili come zone di conflitto |
| sicurezza del lavoro e lavoro precario | equilibrio tra lavoro e vita privata | |
| tolleranza all'uso delle nuove tecnologie | violenza sul lavoro, molestie, bullismo e vittimizzazione | dover operare con utilizzo di strumenti tecnologici |

STRESS LC – MOLESTIE E VIOLENZE



RISCHIO VIOLENZE E AGGRESSIONI SUL LAVORO : PERCORSO NORMATIVO

- Accordo Europeo – Violenze e Molestie sul lavoro - 2007
- Raccomandazione Ministero Salute n. 8 Novembre 2007 – atti di violenza a danno degli operatori sanitari
- Recepimento Nazionale Accordo Europeo Violenze e Molestie sul lavoro - Linee Guida 25 gennaio 2016.
- Legge 113/2020 Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni
- Legge 4/2021 recepimento convenzione ILO 190 sull'eliminazione della violenza e delle molestie nel mondo del lavoro

RISCHIO AGGRESSIONI E ATTI DI VIOLENZA IN SANITA': LINEE DI INDIRIZZO

- **REGIONE EMILIA ROMAGNA**
["Linee di indirizzo per la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori dei servizi sanitari e socio-sanitari"](#)
- **REGIONE LAZIO**
["Documento di indirizzo sulla prevenzione e la gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari"](#)
- **REGIONE LOMBARDIA**
["Atti di violenza a danno degli operatori sanitari in ambito ospedaliero: metodologia di analisi e gestione del rischio"](#) e ["Sicurezza del personale sanitario e sociosanitario"](#)
- **REGIONE TOSCANA**
["Linee di Indirizzo per la prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari e socio-sanitari"](#)
- **REGIONE UMBRIA**
["Linee di indirizzo regionali per la prevenzione, la segnalazione e gestione degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario"](#)
- **REGIONE VENETO**
["Linee di indirizzo "Aggressioni ed atti di violenza a danno degli Operatori sanitari. Prevenzione e gestione degli eventi. Guida per gli operatori del Servizio Sanitario della Regione del Veneto"](#)
- **REGIONE SICILIA**
["Linee Guida per la prevenzione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari delle strutture sanitarie pubbliche della Regione Siciliana"](#)

...

**Osservatorio nazionale sulla sicurezza degli esercenti le
professioni sanitarie e sociosanitarie**

MODALITA' DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO VIOLENZE E AGGRESSIONI

La valutazione richiede l'impegno di tutta l'azienda, a partire dalla direzione che progetta e gestisce l'organizzazione del lavoro favorendo la partecipazione ed il feedback da parte dei lavoratori per aiutare a determinare l'efficacia delle misure di prevenzione

- **ADOZIONE DI UNA POLITICA AZIENDALE DI TOLLERANZA ZERO**
- **VALUTAZIONE DEL RISCHIO**
- **IDENTIFICAZIONE DI MISURE CORRETTIVE COLLETTIVE ED INDIVIDUALI**
- **VERIFICA DI EFFICACIA CON MONITORAGGIO DEL FENOMENO NEL TEMPO**
- **DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI SUPPORTO AI SINGOLI ED AL GRUPPO DI APPARTENENZA**

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO AGGRESSIONI

I determinanti di rischio:

- Tipo di servizio al pubblico o di attività
- Tipo di utenza o contesto in cui si svolge l'attività
- Fattori individuali (genere, età...)
- Condizioni di vulnerabilità (lavoro in solitario, lavoro notturno...)

TIPOLOGIE DI ATTIVITÀ A RISCHIO



- lavoro **non prevede contatti** con il pubblico esterno
- lavoro prevede un servizio al pubblico **destinato all'utente che lo richiede** (ad es. sanità, scuola, servizi di sportello, servizi bancari, trasporti)
- Il lavoro prevede un servizio al pubblico che espone a situazioni di **conflitto con l'utente** (ad es. ispezioni, vigilanza, controllo accessi, riscossione crediti, affido minori)
- Il lavoro comporta attività di prevenzione/contrasto alla criminalità ed **espone a possibili attacchi** (ed es. manipolazione di denaro o altri valori, tutela ordine pubblico e servizi pubblica sicurezza, attività presso siti di interesse politico, militare, sociale)

LE AGGRAVANTI

- CARENZA DI PERSONALE
- Turnover

- CARENZA DI COMUNICAZIONE
- comunicazione verso l'interno e nei confronti dell'utenza
- mancanza di formazione al personale
- segnalazione del problema

CULTURA ORGANIZZATIVA

- Politica aziendale di benessere e prevenzione delle violenze e aggressioni dall'interno
- Attenzione alle regole di comportamento e rispetto tra le persone, conflittualità
- Integrazione di competenze specifiche che supportino l'organizzazione

COSA VALUTARE

- **SEGNALAZIONI**
- **TIPOLOGIA DI ATTIVITA'**
- **CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI**
- **SISTEMA INTERNO**



PER EVENTI DERIVANTI DALL'INTERNO

Attivazione indagine ad hoc

Collegamento con quanto indicato dal Codice di Condotta e Codice Disciplinare aziendale



Permette di individuare i **GRUPPI OMOGENEI** su cui procedere con priorità alla **valutazione dei fattori di rischio** che riguardano:

- **CONTESTO ORGANIZZATIVO**
- **AMBIENTE DI LAVORO**
- **AREA ESTERNA ALLA STRUTTURA**
- **AREA PARCHEGGIO**
- **LAVORO FUORI SEDE**
- **LAVORO ONLINE**

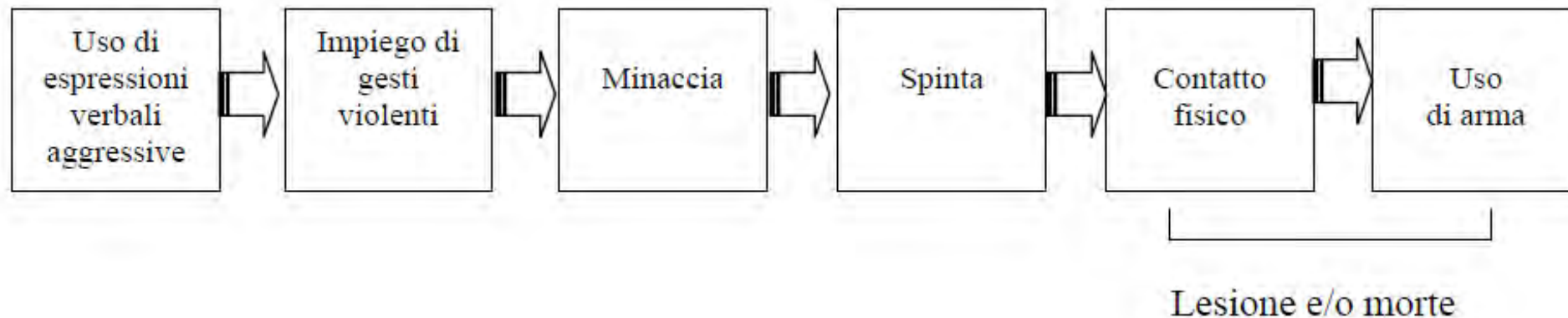
MISURE CORRETTIVE COLLETTIVE ED INDIVIDUALI

- Adottare una **politica aziendale** che espliciti che le molestie e la violenza non verranno tollerate
- **Registrare gli eventi segnalati** ed elaborare le informazioni raccolte al fine di definire ogni necessaria misura di prevenzione.
- Adottare interventi strutturali e/o organizzativi per ridurre la possibilità di eventi ricorsivi:
 - Sistemi di **accesso autorizzato** agli spazi e introduzione di **sistemi eliminacode**
 - **Organizzazione vie di fuga** e eliminazione potenziali corpi contundenti
 - Introduzione **barriere fisiche**
 - **Diffusione delle informazioni** di accesso ai servizi erogati
 - **Diffusione delle regole** di comportamento interne
 - Protocolli di **intervento con le forze dell'ordine e/o servizi di sicurezza** incaricati
 - Comunicazioni dei **cambiamenti organizzativi** verso l'esterno e l'interno
 - Procedure per la **gestione degli eventi di aggressione e violenza** da interni o da esterni

MISURE CORRETTIVE COLLETTIVE ED INDIVIDUALI

- Informazione e formazione adeguata dei superiori e dei lavoratori sul riconoscimento dei segnali di aggressione, la progressione del comportamento violento e le tecniche di prevenzione

Progressione del comportamento violento



DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI SUPPORTO AL SINGOLO ED AL GRUPPO DI APPARTENENZA

Assicurare un opportuno trattamento e sostegno agli operatori vittima di violenza o che possono essere rimasti traumatizzati per aver assistito ad un episodio di violenza.

La valutazione psicologica e la presa in carico dei singoli (DPTS) e dei gruppi

Percorso di accompagnamento al rientro al lavoro, in collaborazione con il Medico Competente

PER CONCLUDERE

Violenze e aggressioni sono una condizione di rischio che richiede un **intervento culturale e organizzativo**

Solo attraverso **l'emersione del problema e la sua valutazione** possiamo capire come intervenire, quali fasi lavorative riprogettare, che interventi organizzativi strutturare

Le aggressioni per carenza di personale/tempi d'attesa/assenza di comunicazione non si possono arginare solo introducendo sistemi di controllo o repressione dei singoli casi:

- Non diminuisce l'aggressività verbale o le minacce
- Non attenua la condizione di stress lavorativo (sempre maggior dislivello tra quello che devo fare e le risorse che ho a disposizione)
- Favorisce la conflittualità verso l'interno
- Agevola le scelte di «fuga» per disaffezione del proprio contesto