PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 24 - numero 5132 di Martedì 29 marzo 2022

Indicazioni per la valutazione e la prevenzione delle aggressioni

Un intervento si sofferma sulla prevenzione delle violenze contro gli operatori sanitari e socio-sanitari e presenta alcune proposte operative. La normativa, la gestione e valutazione del rischio e le misure correttive.

"*Nessun paese, ospedale o clinica può proteggere i propri pazienti a meno che non mantenga i propri operatori sanitari al sicuro*". A sottolineare questa dichiarazione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), fatta per sensibilizzare sulla necessità di proteggere gli operatori sanitari dalle aggressioni violente, dai rischi fisici, biologici e psicosociali della loro professione, è la presentazione di un recente **webinar** (11 marzo 2022), organizzato dalla a Consulta Italiana Interassociativa della Prevenzione (CIIP).

Il webinar, dal titolo "**Violenze contro operatori sanitari e socio-sanitari. Oltre l'indignazione alcune proposte per la salute e sicurezza dei lavoratori**", ha permesso di soffermarsi sul tema delle aggressioni e di ricordare la legge 14 agosto 2020, n. 113, che individua specifici azioni di sensibilizzazione, monitoraggio e prevenzione, e del Piano Nazionale di Prevenzione 2020-2025 che ha previsto "l'attivazione di una linea di intervento specifica che contribuirà ad alzare l'attenzione agli aspetti di progettazione ed organizzazione del lavoro che, se non presidiati, possono favorire lo stress lavoro correlato ed episodi di aggressione nei contesti lavorativi".

Nell'articolo di presentazione del webinar, realizzato anche in occasione della prima "*Giornata nazionale di educazione e prevenzione contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari e socio-sanitari*" (12 marzo 2022), ci soffermiamo in particolare sull'intervento "**La prevenzione delle violenze contro gli operatori sanitari e socio-sanitari: prime proposte operative**" a cura di Antonia Ballottin (psicologa, coordinatrice CIIP gruppo di lavoro Stress LC e aggressioni, SPISAL AULSS 9 Scaligera Verona).

Questi gli argomenti affrontati nell'articolo:

- La normativa e la prevenzione delle molestie e violenze nei luoghi di lavoro
- La valutazione del rischio di molestie e violenza e gli indicatori da indagare
- Le aggressioni nei luoghi di lavoro: gestione del rischio e misure correttive

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0274] ?#>

La normativa e la prevenzione delle molestie e violenze nei luoghi di lavoro

L'intervento di Antonia Ballotin ricorda che la **prevenzione delle molestie e violenze** è stata normata dalla **legge 113/2020** recante "*Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni*".

La **violenza nei luoghi di lavoro** è, in realtà, un rischio per la sicurezza e salute di tutti i lavoratori "ed in quanto tale rientra nella tutela della salute e sicurezza sul lavoro" (D.Lgs 81/2008). E questa tutela:

- "riguarda tutti i lavoratori (non solo agli esercenti delle professioni sanitarie)
- comprende tutte le condizioni di esposizione ad episodi di molestia e violenza, non solo quelli che derivano dagli utenti esterni
- prevede che sia effettuata una valutazione del rischio e l'identificazione di misure di prevenzione collettive ed individuali
- individua percorsi di formazione per tutti i lavoratori esposti al rischio".

A questo proposito si segnala che ? "in considerazione di quanto previsto dalla Raccomandazione del Ministero della Salute (2007), l'Accordo Quadro Europeo (2007), la Legge 113/20 art.2 e la Legge 04/21" ? molestie e violenza si possono descrivere in questi termini:

- "le **molestie** si verificano quando uno o più lavoratori o dirigenti vengono ripetutamente e deliberatamente maltrattati, minacciati e/o umiliati in circostanze relative al lavoro;
- la **violenza** si verifica quando uno o più lavoratori o dirigenti vengono aggrediti in circostanze relative al lavoro".

Senza dimenticare che i comportamenti violenti spesso avvengono "secondo una progressione che, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, arriva fino a gesti violenti".

La valutazione del rischio di molestie e violenza e gli indicatori da indagare

Ricordato il significato di violenze e molestie, l'intervento si sofferma sulla **valutazione dei rischi**.

La valutazione del rischio "deve comprendere le condizioni di molestia come eventi sentinella di possibili azioni violente" e "si propone pertanto come indicazione minima la segnalazione di:

- **Aggressione verbale**: insulti, offese, minacce, calunnie, diffamazione lesive dell'onore della persona anche ad uso dei social media
- **Aggressività fisica contro oggetti**: distruzione deliberata di ogni tipo di oggetto disponibile.
- **Violenza fisica**: Sputi, graffi, morsi, pizzicotti, pugni, spinte energiche contro suppellettili o pareti, calci, strozzamento o strangolamento, ferita da arma".

In merito alla valutazione del rischio la relatrice si sofferma in particolare su alcuni aspetti rilevanti come:

- gli **eventi sentinella**: numero di segnalazioni; numero di infortuni; segnalazioni autorità giudiziaria e forze di polizia; referti PS; esiti della sorveglianza sanitaria applicata dal MC; risultati della valutazione del rischio stress lavoro-correlato; ...
- la **tipologia di attività**: a contatto con il pubblico; manipolano denaro; lavorano da soli; lavorano in orari serali/notturni o al mattino presto; unità operativa soffre di carenza di personale; in territorio ad elevato tasso di criminalità; trasportano merci o passeggeri; effettuano attività che potrebbero creare condizioni di conflitto con gli altri (ispezioni, vigilanza, affido minori...); ...
- la **tipologia di utenza**: pazienti con patologia psichiatrica; pazienti sotto l'effetto di alcol o droga; sottoposti a procedimento giudiziario; confuso/agitato; deficit cognitivo; barriere linguistiche/culturali; prelievo a domicilio (minore per interruzione patria potestà ...); soggetti violenti noti in struttura o assistenza domiciliare; popolazione infastidita da divisa e elementi distintivi; utenti con animali pericolosi; ...

Si ricorda poi l'importanza dell'identificazione dei **gruppi omogenei di lavoratori**, su cui procedere con la valutazione dei fattori di rischio, identificazione che può avvenire:

- "per partizione organizzativa: dipartimento/reparto/servizio
- per attività
- per tipologia di utenza".

Sono riportati poi alcuni "esempi di **indicatori da indagare**:

- **contesto organizzativo**: Organizzazione degli spazi, modalità di accesso degli utenti alle prestazioni, comunicazione e gestione delle attività, sistemi di identificazione, copertura dei turni...
- **ambiente di lavoro**: Illuminazione, arredi, sistemi di allarme, videosorveglianza....
- **area esterna alla struttura**: Entrate, illuminazione, sistemi di sorveglianza, modalità di accompagnamento in orari notturni...
- **area parcheggio**: Modalità di accesso riservata, sorveglianza, ...
- **assistenza domiciliare**: Programmazione, mappatura interventi a rischio, presenza di altri operatori, sistemi di segnalazione emergenza
- **informazione/formazione/addestramento e sensibilizzazione**: Programmi di comunicazione, informazione, formazione specifici erogati dalla struttura...".

Le aggressioni nei luoghi di lavoro: gestione del rischio e misure correttive

Veniamo alle indicazioni, riportate nell'intervento, relative alla **gestione del rischio**:

- "**adozione di una politica aziendale di tolleranza zero** che preveda azioni concrete: piano di comunicazione ospedale-paziente, monitoraggio delle condizioni interne di gestione del personale che possono favorire atteggiamenti aggressivi
- **costituzione di un gruppo di valutazione** in capo al RSPP e responsabile rischio clinico e sicurezza del paziente che coinvolga MC, RLS, affari legali e/o gestione risorse umane, della formazione, un rappresentante del personale di vigilanza, della professione infermieristica e medica e di altre competenze quali quelle rinvenibili nella Psicologia Aziendale, CUG, URP
- realizzazione della **valutazione del rischio aggressione** per tutti i lavoratori
- identificazione di **misure correttive** corrispondenti
- definizione del **sistema di supporto** alla vittima ed al gruppo di appartenenza".

La relazione si sofferma poi sulle **misure correttive**.

Le misure correttive "sono identificate in relazione a quanto emerso negli approfondimenti dei fattori che facilitano le aggressioni e possono essere:

- misure organizzative
- misure strutturali e tecnologiche
- misure di comunicazione/informazione/formazione
- misure di supporto ai singoli ed al gruppo che ha subito aggressione.

Riportiamo uno specchietto, presentato nelle slide, e comprendente alcuni esempi di misure correttive connesse a vari fattori di contesto organizzativo:

	FATTORI DI CONTESTO ORGANIZZATIVO	MISURE CORRETTIVE
	OPERATORI ESIBISCONO TESSERINO DI IDENTIFICAZIONE PRIVO DI INFORMAZIONI PERSONALI (COGNOME)	Prevedere per il personale valutato come potenzialmente a rischio, la dotazione di strumenti di identificazione che ne garantiscano comunque la sicurezza (badge privi di cognome)
	PROMOSSO CLIMA ORGANIZZATIVO ORIENTATO A RIDURRE EPISODI DI VIOLENZA	Promuovere un clima organizzativo positivo orientato alla riduzione degli episodi di violenza/tolleranza zero
	E' DEFINITA INTERFACCIA OPERATIVA CON LE FORZE DELL'ORDINE O AGENZIE DI SICUREZZA ESTERNE	Definire un'interfaccia operativa con le Forze dell'Ordine ai fini delle attività previste nel contesto, delle procedure di erogazione del servizio con l'obiettivo di definire protocolli condivisi
	ESISTONO PROCEDURE PER LA SICUREZZA IN CASO DI PAZIENTI CON COMPORTAMENTI VIOLENTI O SOTTOPOSTI A PROCEDIMENTI GIUDIZIARI	Prevedere e applicare procedure atte a garantire la sicurezza nel caso di gestione di parenti con comportamenti potenzialmente aggressivi o sottoposti a procedure di sicurezza nell'ambito di procedimenti giudiziari
	E' ASSICURATA LA DIFFUSIONE E L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI DI SEGNALAZIONE DEGLI EPISODI DI VIOLENZA	Promuovere la diffusione e l'utilizzo di strumenti di segnalazione degli episodi di violenza

È importante anche il **supporto agli operatori**:

- "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
- Il supporto legale, in relazione a quanto previsto dalla legge 113/2020
- Percorso di accompagnamento al rientro al lavoro, in collaborazione con il Medico Competente".

Concludiamo rimandando alla lettura integrale delle slide dell'intervento, che riportano ulteriori dettagli, anche in materia di formazione, e alla visione del video dell'intervento.

Tiziano Menduto

Scarica il documento da cui è tratto l'articolo:

"La prevenzione delle violenze contro gli operatori sanitari e socio-sanitari: prime proposte operative", a cura di Antonia Ballottin (psicologa, coordinatrice CIIP gruppo di lavoro Stress LC e aggressioni, SPISAL AULSS 9 Scaligera Verona), intervento al webinar "Violenze contro operatori sanitari e socio-sanitari. Oltre l'indignazione alcune proposte per la salute e sicurezza dei lavoratori", 2022.

Scarica la normativa citata nell'articolo:

LEGGE 14 agosto 2020, n. 113 - Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni.

Licenza Creative Commons

---

www.puntosicuro.it