PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 23 - numero 5005 di Martedì 14 settembre 2021

La prevenzione dei rischi di aggressione e violenza nei luoghi di lavoro

La Consulta Italiana Interassociativa della Prevenzione ha realizzato un'analisi dei dati relativi agli atti di aggressione e violenza nei luoghi di lavoro. La valutazione dei rischi, la formazione e le misure di contrasto.

Milano, 14 Set ? Il nostro giornale si è già soffermato più volte sul tema degli atti di **aggressione e violenza** che avvengono nel comparto sanitario, ad esempio con riferimento al documento " Procedura per la gestione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari", elaborato nel 2018 dall'ULSS 9 Scaligera.

Tuttavia alcune analisi e riflessioni, pubblicate poco prima dell'emergenza COVID-19, mostrano come **aggressioni e violenze nei luoghi di lavoro non siano un fenomeno che interessa solo il settore sanitario**, ma anche. come vedremo nell'articolo, vari altri settori lavorativi.

A occuparsi, a fine 2019, delle aggressioni nei luoghi di lavoro, con un'analisi dei dati, una riflessione sulle cause e, specialmente, alcune utili proposte, è la Consulta Italiana Interassociativa della Prevenzione (CIIP).

Consulta che ha raccolto le sue analisi nel documento "**Aggressioni sul lavoro: un tema di grande attenzione sociale**" e che ha inviato il 17 dicembre 2019 una lettera sul tema al Ministro della Salute.

Nel presentare questo lavoro di ricerca e di proposta, ci soffermiamo sui seguenti argomenti:

- L'analisi dei dati: le aggressioni e le professioni coinvolte
- Gli atti di aggressione e violenza e la valutazione dei rischi
- Le aggressioni in ambito sanitario: le misure per il contrasto

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[DVD084] ?#>

L'analisi dei dati: le aggressioni e le professioni coinvolte

La Consulta, che analizza gli Open Data Inail in collaborazione con il prof. Giovanni Falasca, segnala che "l'unico modo di studiare le aggressioni attraverso i dati infortunistici è utilizzare le variabili sulle modalità di accadimento degli infortuni contenute nel Flussi Informativi Inail-Regioni e P.A.". Si fa particolare riferimento al **quinquennio 2013/2017** attraverso la

variabile relativa (codice 83) "*Violenza, aggressione, minaccia - proveniente da persone esterne all'impresa verso le vittime nel quadro della loro funzione (rapina in banca, aggressione ad autisti di autobus, ecc.)*".

Riportiamo dall'analisi un grafico relativo agli episodi di violenza, a volte con conseguenze anche gravi, in relazione alla distribuzione degli eventi per Gruppo di Tariffa Inail:

Gruppi di Tariffa Inail	2013	2014	2015	2016	2017	TOTALE
0300 Sanita' e servizi sociali	1.675	1.709	1.553	1.541	1.287	7.765
0700 Uffici e altre attivita'	1.761	1.551	1.298	1.279	883	6.772
9100 Trasporti	599	579	535	469	429	2.611
9999 Gruppo non presente	408	449	334	381	354	1.926
0100 Attivita' commerciali	261	248	213	184	159	1.065
0200 Turismo e ristorazione	197	197	164	142	128	828
0400 Pulizie e nettezza urbana	86	79	86	55	70	376
0600 Istruzione e ricerca	66	55	44	37	29	231
0500 Cinema e spettacoli	36	39	24	36	30	165
Altri gruppi di tariffa	115	122	112	86	77	512
TOTALE	5.204	5.028	4.363	4.210	3.446	22.251

L'analisi operata, che riporta molte tabelle di approfondimento, ricorda che "solo una piccola frazione delle aggressioni finiscono al pronto soccorso e vengono quindi denunciate all'Inail come infortuni sul lavoro. La stragrande maggioranza non comporta assenze dal lavoro maggiori di 3 giorni, quindi rimangono sconosciute".

Riguardo poi alle **professioni**, si indica che le professioni sanitarie "subiscono **più del 25% delle aggressioni**; seguono le professioni **correlate all'ordine pubblico**, tra l'altro sottostimate perché non ci sono informazioni sui dipendenti pubblici (Polizia e Corpi militari)". Si indica che "Sanità e ordine pubblico sono i comparti prioritari sui quali progettare interventi di prevenzione, ma nello stesso tempo le analisi proposte portano a pensare che le stesse percentuali di rischio dovrebbero essere commisurate a percentuali simili di investimenti in sicurezza". A seguire, riguardo alle professioni più colpite "i **trasporti pubblici** e gli **addetti agli uffici degli enti pubblici**".

Gli atti di aggressione e violenza e la valutazione dei rischi

Veniamo ora al contenuto del documento CIIP "**Aggressioni sul lavoro: un tema di grande attenzione sociale**", a cura della dr.ssa Susanna Cantoni (presidente CIIP).

Il documento sottolinea che gli episodi di violenza hanno "un **effetto negativo sull'organizzazione del lavoro** (assenteismo, insoddisfazione e riduzione dell'impegno lavorativo), sulla **salute fisica e mentale degli operatori**, la **qualità dell'assistenza e del lavoro** in generale in molti settori chiave (scuola, assistenza sociale, ...)".

Il problema delle aggressioni "non riguarda solo il mondo sanitario ma in generale **i mondi del lavoro a contatto con utenti**: sanità, scuola, servizi sociali, trasporti, lavori di cura, lavori di sportello, operatori delle carceri, servizi di vigilanza, 118, etc".

E purtroppo, continua la Consulta, "il tema viene **affrontato in modo un po' affannato**: ci sono state **carenze delle Valutazioni del rischio** (VdR) generali o almeno nell'occasione della VDR su stress LC; se si fosse tenuto conto dell'esistenza del rischio di aggressioni e violenze, non solo quello da rapina in Banca, che da tempo è stato affrontato, se vi fosse stata una adeguata attenzione agli eventi sentinella che emergevano" in altri settori critici, ... "forse oggi saremmo più avanti nel monitoraggio, nella formazione e nelle soluzioni".

In particolare si sottolinea che la **valutazione dei rischi** "deve considerare tutti i fattori sia del contesto che dell'organizzazione del lavoro: carenze di personale e quindi difficoltà/malessere degli utenti (tempi di attesa dell'esame clinico o dell'autobus, ...), lavoro oggi in solitudine (tipico quello degli assistenti sociali), la inadeguata comunicazione nel rapporto con gli utenti, perdita del significato del lavoro, ... sino a 'banali' problemi quali l'illuminazione, la possibilità di segnalazione, il lay-out di alcune postazioni critiche, etc., sono tutti elementi da esaminare ed affrontare".

E ad avviso della CIIP i **punti chiave da prendere in considerazione** sono:

- "analisi del contesto e dell'organizzazione del lavoro
- modalità di raccolta degli eventi
- modalità di valutazione del rischio specifico, interventi e procedure
- formazione
- supporto ex-post".

In definitiva il rischio "va **studiato e misurato in tutti i comparti di lavoro critici**: il tema aggressioni deve diventare centrale negli aggiornamenti delle Valutazione dei rischi con ascolto del punto di vista dei lavoratori, con proposte di miglioramento organizzativo (aumento personale, lavoro di squadra, ...), il ridisegno del layout di ambienti e postazioni di lavoro, ricerca di soluzioni di supporto, che insieme alla formazione del personale a più livelli, sulla base dell'esposizione al rischio, possono ridurre in modo significativo la frequenza e la gravità delle aggressioni fisiche e verbali".

Si parla poi, con riferimento ad una *review* pubblicata sul *Journal of Occupational Environmental Medicine*, della mappatura sistematica del rischio, dell'innalzamento del livello di priorità del rischio di aggressione nelle politiche di prevenzione, della revisione degli organici a partire dai servizi più esposti per limitare il ricorso a turni prolungati, della "formazione degli operatori e la realizzazione di campagne pubbliche per rappresentare alla popolazione gli effetti negativi delle aggressioni sui servizi sanitari, ma anche nel settore scuola, servizi sociali, trasporti".

Le aggressioni in ambito sanitario: le misure per il contrasto

Riportiamo, infine, alcune proposte inviate al Ministro della Salute il 17 dicembre 2019 nella lettera "**Sulle aggressioni in ambito sanitario**".

Si ricorda al Ministro che il problema delle aggressioni "riguarda principalmente il settore della sanità, che comprende le strutture ospedaliere ma anche le altre strutture sanitarie, le strutture socio assistenziali, le attività di assistenza domiciliare e

tutti i servizi di prevenzione (igiene pubblica, igiene e sicurezza alimentare, salute e sicurezza del lavoro, veterinaria)".

E si indica che "è necessario **istituire un osservatorio nazionale degli eventi**, non limitati agli infortuni denunciati da INAIL, ma questo non può che essere l'aggregazione degli osservatori territoriali; occorre quindi incentivare la raccolta dei dati in tutte le realtà lavorative in cui più frequentemente si verificano episodi di aggressioni, che devono inserire questo tema nelle loro valutazioni dei rischi (DLgs 81/08)".

Inoltre le **misure per il contrasto** a questo fenomeno "devono sì comprendere misure di repressione", ma "devono essere indirizzate anche alla prevenzione e alla limitazione dei danni, devono quindi riguardare l'organizzazione del lavoro, gli aspetti strutturali, la formazione del personale, l'assistenza post traumatica; devono inoltre essere accompagnate da campagne di comunicazione attraverso strumenti diversi".

Concludiamo rimandando ad una lettura integrale dei documenti CIIP presentati e auspicando anche futuri approfondimenti delle conseguenze - in negativo e in positivo, basti pensare della diminuzione del lavoro a contatto con utenti ? che l'emergenza COVID-19 può avere avuto tra 2020 e 2021 sulla diffusione di atti di aggressione e violenza nei luoghi di lavoro.

RTM

Scarica i documenti relativi all'articolo:

Consulta Italiana Interassociativa della Prevenzione, "Aggressioni sul lavoro: un tema di grande attenzione sociale", a cura della dr.ssa Susanna Cantoni (presidente CIIP), 10 dicembre 2019, Lettera al Ministro del 17 12 2019, Analisi dati, realizzata in collaborazione con il prof. Giovanni Falasca.

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

---

www.puntosicuro.it