PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 26 - numero 5601 di Martedì 16 aprile 2024

Prevenzione delle aggressioni: valutazione del rischio e procedure aziendali

Un intervento si sofferma sulla prevenzione e gestione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari, con particolare riferimento alla valutazione del rischio e alle possibili procedure aziendali.

Torino, 16 Apr ? Non c'è dubbio che in un ambiente di lavoro gli effetti della **mancata gestione dei rischi psicosociali** non tardano a manifestarsi, ad esempio con un aumento dello stress lavoro-correlato, ma magari anche con violenze fisiche, aggressioni, molestie sessuali e vessazioni di altro tipo.

A ricordarlo è un intervento che si è tenuto al seminario " Il rischio aggressione, violenze e molestie per le lavoratrici e i lavoratori" che, organizzato dalla CGIL Piemonte, si è tenuto il 26 marzo 2024 a Torino sul tema delle **aggressioni** principalmente al personale sanitario e socio-sanitario ma con un'attenzione anche alle altre lavoratrici e agli altri lavoratori esposti allo stesso rischio in altri comparti lavorativi (trasporti, banche, poste, commercio, ...).

L'intervento "**Procedura aziendale. Prevenzione e gestione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari, la valutazione del rischio**", a cura di Antonia Ballottin (Psicologa AULSS 9 Scaligera Verona ? SPISAL, Coordinatrice gruppi di lavoro SLC e aggressioni CIIP), si sofferma su vari aspetti rilevanti anche con riferimento al contenuto di vari documenti della Consulta Italiana Interassociativa della Prevenzione, come il " Primo documento di consenso. Dallo stress lavoro correlato alla prevenzione dei rischi psicosociali" prodotto nel 2022.

Questi gli argomenti affrontati nell'articolo di presentazione dell'intervento:

- I rischi psicosociali e la gestione di violenze e aggressioni
- Molestie e violenza nei luoghi di lavoro: la valutazione del rischio
- Molestie e violenza nei luoghi di lavoro: linee guida e procedure

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[ACAL130.3] ?#>

I rischi psicosociali e la gestione di violenze e aggressioni

Si indica che il **Quadro strategico dell'UE 2021-2027** "*Salute e sicurezza sul lavoro in un mondo del lavoro in evoluzione*" segnala che "i problemi di **salute mentale** colpiscono circa 84 milioni di persone nell'UE: la mancanza di interazione sociale, l'uso crescente delle tecnologie e la ricerca di nuovi equilibri tempi di vita-lavoro ha determinato un ulteriore aumento a rischi psicosociali ed ergonomici".

Inoltre la **Risoluzione del Parlamento europeo del 5 luglio 2022** sulla salute mentale nel mondo del lavoro digitale (2021/2098 INI) ricorda "che esistono molestie e discriminazioni che sono una frequente fonte di stress e di distacco dal luogo di lavoro e sottolinea l'importanza di:

- adottare un approccio individuale e organizzativo
- includere una politica anti-molestie nelle misure di salute e sicurezza nel mondo del lavoro
- favorire il reinserimento nel mondo del lavoro di coloro che sono affetti da problemi psicosociali".

E l'introduzione della **legge 04/2021** di ratifica della convenzione ILO "sancisce l'inclusione della violenza e delle molestie nella gestione della salute e della sicurezza sul lavoro e fornisce l'opportunità di lavorare su una gestione complessiva dei rischi psicosociali come da tempo l'approccio ergonomico e le norme tecniche indicano".

Si indica poi che, con riferimento alla **norma ISO 45003: 2021**, "la gestione complessiva dei rischi psicosociali diventa una strategia necessaria per facilitare l'impegno fisico e mentale, con effetti positivi ed utili anche nella prevenzione di violenze sul lavoro, molestie, bullismo, aggressioni, diversità di genere".

Senza dimenticare che la 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*" introduce "maggiori tutele per la prevenzione delle molestie e violenze, di cui le aggressioni fanno parte, per gli operatori della sanità".

Riprendiamo dalle slide una tabella sui rischi psicosociali con riferimento anche alle violenze e molestie:



Molestie e violenza nei luoghi di lavoro: la valutazione del rischio

Dopo aver ricordato che le Regioni hanno individuato metodi e strumenti diversi di segnalazione, valutazione e gestione dei possibili atti di violenza a carico degli operatori sanitari, l'intervento ricorda che la violenza nei luoghi di lavoro "rappresenta 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 81/08)" e dunque:

- "riguarda tutti i lavoratori
- 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 ai rischi".

E riguardo alla **valutazione del rischio** si segnalano i "fattori che possono favorire l'esposizione al rischio" e l'importanza di tener conto di:

- eventi sentinella
- tipologia di attività
- tipologia di utenza

In questo modo è possibile "individuare i gruppi omogenei su cui procedere con priorità alla valutazione dei fattori di rischio che riguardano":

- **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"....

La relazione si sofferma anche sulla identificazione delle **misure correttive** corrispondenti e sulla definizione del **sistema di supporto** alla vittima ed al gruppo di appartenenza.

Bisogna, infatti, "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".

Senza dimenticare:

- "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".

Molestie e violenza nei luoghi di lavoro: linee guida e procedure

La relatrice si sofferma anche sulle linee di indirizzo della Regione Veneto "**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**".

Ad esempio, con riferimento alla **mappatura dei rischi**.

L'**analisi del contesto lavorativo** "deve identificare quei fattori di rischio, esistenti o potenziali, che potrebbero incrementare il verificarsi degli episodi".

Nell'intervento si parla di:

- **Analisi del contesto organizzativo**: "l'analisi del contesto organizzativo comprende la valutazione della tipologia di utenza, delle attività e delle prestazioni erogate al fine di:
    - ♦ raccogliere i dati relativi al fenomeno della violenza a livello aziendale in termini di:
        - ◊ incidenza complessiva aziendale e frazionata per singole unità operative o servizio;
        - ◊ dinamica degli eventi;
        - ◊ presenza di fattori scatenanti/attenuanti;
        - ◊ severità degli episodi di aggressione.
- **Audit su evento significativo** (SEA): i Risk Manager aziendali devono promuovere degli audit mirati all'analisi dell'evento e all'individuazione delle aree su cui orientare i programmi di miglioramento. La Direzione Strategica Aziendale può coinvolgere, in audit congiunti, il servizio di Prevenzione, il Risk Manager Aziendale ed i servizi di Psicologia ospedaliera al fine di analizzare i contesti a rischio negli eventuali episodi di violenza occorsi".

Nel documento è presentata anche una **procedura aziendale**, per la **gestione del rischio aggressione**, proposta dall' AULSS 9 Scaligera.

Si accenna ad un **protocollo per la gestione psicologica delle aggressioni in ambito sanitario**.

Il Servizio di Psicologia Ospedaliera "conduce una prima valutazione del caso, approfondendo modalità e tipo di aggressione/violenza, numero di persone coinvolte e la rilevanza dell'impatto emotivo. Alla luce di quanto emerso dalla valutazione attiva interventi individuali e/o di gruppo rivolto agli operatori coinvolti nell' evento aggressivo".

E nel caso il monitoraggio "facesse emergere condizioni di malessere, burnout o sintomi riferibili al Disturbo Post Traumatico da Stress, sarà valutato da parte del Servizio di Psicologia Ospedaliera l'opportunità di un nuovo intervento psicologico oppure, in accordo con il medico competente, l'invio al Servizio di Psichiatria per un supporto psicofarmacologico".

Rimandiamo, in conclusione, alla lettura integrale dell'intervento che riporta molte altre indicazioni e dettagli sulla valutazione dei rischi, sul supporto alle vittime degli episodi di violenza e sul processo di formazione.

Tiziano Menduto

Scarica il documento da cui è tratto l'articolo:

"Procedura aziendale. Prevenzione e gestione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari, la valutazione del rischio", a cura di Antonia Ballottin (Psicologa AULSS 9 Scaligera Verona ? SPISAL, Coordinatrice gruppi di lavoro SLC e aggressioni CIIP), intervento al seminario "Il rischio aggressione, violenze e molestie per le lavoratrici e i lavoratori", 2024.

 Licenza Creative Commons

---

www.puntosicuro.it