

## **PROTOCOLLO PER LA PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEI DIPENDENTI DI ASP TERRE D'ARGINE**

**Approvato con deliberazione dell'Amministratore Unico n.25 del 10.07.2023**

## **1. PREMESSA**

I dipendenti di ASP Terre d'Argine durante la loro attività possono essere esposti al rischio di subire atti di violenza da parte di soggetti terzi. Tale rischio è in crescita negli ultimi anni e le criticità inerenti la sicurezza nell'ambito della propria attività rappresentano uno degli aspetti cui i dipendenti risultano essere sensibili.

Nel contesto lavorativo gli atti di violenza fisica o verbale, realizzata spesso con uso di un linguaggio offensivo, può coinvolgere sia il personale socio-sanitario e assistenziale, ma anche il personale tecnico o amministrativo in relazione alle loro specifiche attività di relazione con il pubblico

Numerosi sono i fattori che concorrono al manifestarsi degli atti di violenza diretti contro i dipendenti come meglio sopra evidenziati. Il comportamento violento avviene spesso secondo una progressione che, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, può arrivare fino a gesti fisici. La conoscenza di tale progressione può consentire al personale di comprendere quanto accade ed interrompere la progressiva escalation del comportamento aggressivo.

La predisposizione del protocollo in oggetto può contribuire a limitare gli effetti della problematica ed il perpetuarsi degli eventi.

Laddove viene riportato il termine "Utente" si intende riferito, in senso generale, alle persone che accedono ai servizi in qualità di visitatori, famigliari e soggetti terzi (es. fornitori) e non agli ospiti dei servizi.

## **2. OBIETTIVI**

Gli obiettivi del documento sono:

- Promuovere una politica di prevenzione del fenomeno della violenza sui dipendenti;
- Aumentare la conoscenza del fenomeno
- Programmare e implementare misure (strutturali, tecnologiche, organizzative e formative) che consentano la riduzione del rischio di comportamenti aggressivi e di atti di violenza contro i dipendenti;
- Promuovere la diffusione di competenze da parte degli operatori per valutare, prevenire e gestire tali eventi;
- Garantire l'offerta di supporto psicologico e/o sanitario al lavoratore che subisce l'atto di violenza, qualora necessario.
- Promuovere la tutela legale dei lavoratori, prevedendo la possibilità, in caso di denuncia dell'aggressione, l'impegno da parte dell'Azienda ad un'azione efficace di supporto, anche costituendosi essa stessa in giudizio, consapevoli delle conseguenze, anche legali, in caso di dichiarazioni di eventi non riconducibili al contesto del presente regolamento (intendendo aggressioni verbali o fisiche non connesse all'attività lavorativa).

## **3. AMBITI DI APPLICAZIONE**

DOVE: in tutti i servizi di ASP Terre d'Argine, con priorità per le attività considerate a più alto rischio potenziale (professioni sanitarie, socio assistenziali, personale amministrativo a contatto con l'utenza esterna).

A CHI: tutti i dipendenti coinvolti in processi collegati alle suddette attività.

QUANDO: eventi accaduti sia all'interno dei Servizi di ASP Terre d'Argine che esternamente agli stessi, riconducibili alla propria attività lavorativa.

#### **4. AZIONI**

La prevenzione degli atti di violenza nei confronti dei dipendenti dell'Ente richiede che si identifichino i fattori di rischio per la sicurezza del personale e vengano poste in essere le strategie ritenute più opportune. A tal fine, ASP Terre d'Argine deve mettere in atto interventi di prevenzione della violenza.

##### **4.1 Identificazione dei fattori di rischio**

La violenza sul luogo di lavoro rappresenta un rischio per la sicurezza e per la salute dei lavoratori, e pertanto ricade nella valutazione dei rischi prevista dal D.lgs. n.81/08, che deve interessare tutti i rischi presenti nell'organizzazione ed è 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. L'art.28, comma 1, del D.lgs. n.81/08 specifica che la valutazione *“deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato”* e che *“il datore di lavoro effettua la valutazione”* ed elabora il Documento di Valutazione dei Rischi tramite il Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale, in quanto la normativa attribuisce a tale servizio compiti specifici nella valutazione dei rischi e nella pianificazione e programmazione degli interventi di prevenzione e protezione, con la collaborazione del Medico Competente.

La valutazione dei rischi deve quindi avere un connotato più estensivo, andando ad analizzare anche aspetti relativi al contesto lavorativo con la collaborazione di tutti i soggetti coinvolti.

L'analisi dovrà avvalersi anche di una serie di strumenti:

- esame degli episodi di violenza segnalati
- conduzione di indagini ad hoc presso il personale
- analisi delle condizioni operative e dell'organizzazione

Tali informazioni saranno utilizzate per:

- analizzare l'incidente nei suoi dettagli rilevanti, prendendo in considerazione le caratteristiche dei soggetti coinvolti e delle strutture i meccanismi generatori degli eventi e gli esiti;
- identificare i contesti e le attività lavorative a rischio più elevato.

##### **4.2 Definizione ed implementazione di misure di prevenzione e controllo**

Le misure di prevenzione e controllo si possono dividere in tre grandi categorie: tecnologico-strutturali, organizzative e formative.

##### Misure tecnologico-strutturali

Sono indirizzate a:

- valutare i progetti di nuova costruzione o di modifica delle strutture esistenti in funzione della riduzione dei fattori di rischio connessi ad atti e comportamenti violenti, in particolare sul layout;
- valutare la necessità di dotarsi e mantenere regolarmente in funzione sistemi di allarme o altri

dispositivi di sicurezza (pulsanti antipanico, allarmi portatili, telefoni cellulari, ponti radio) nei luoghi e nelle situazioni identificati come potenzialmente a rischio;

- valutare il potenziamento e/o l'installazione di impianti di videoregistrazione a circuito chiuso nelle aree ad elevato rischio;
- migliorare l'accoglienza ed il confort dei luoghi di attesa, facilitando l'accesso e la richiesta di informazioni da parte dell'utenza;
- gestire l'accesso ai locali di lavoro mediante regole e sistemi tecnologici selettivi (es. accessi con sistemi a badge o elettronici);
- prevedere nelle aree a rischio la presenza di arredi idonei a ridurre gli elementi potenzialmente pericolosi, eliminando quelli non strettamente necessari e fissandoli stabilmente quando opportuno;
- valutare, in relazione al rischio, ove vi è un rapporto con il pubblico, eventuali arredi che per conformazione e struttura rendano difficile avvicinarsi agli operatori;
- assicurare l'installazione di sistemi di illuminazione idonei e sufficienti sia all'interno della struttura che all'aperto;
- mantenere in buono stato le strutture e le attrezzature (finestre, serrature, vetture...).

#### Misure organizzative

Sono indirizzate a:

- promuovere un clima organizzativo positivo orientato alla riduzione degli episodi di violenza;
- promuovere la diffusione e l'utilizzo di strumenti di segnalazione degli episodi di violenza;
- fornire agli utenti informazioni chiare sulle modalità e sui tempi di erogazione dei servizi (es.: tempi di attesa);
- garantire la chiarezza della comunicazione con gli utenti (in senso lato) e, nel caso di utenti stranieri, prevedere se necessaria la presenza di un mediatore culturale o modalità organizzative che permettano di avvalersi di tali competenze;
- effettuare un piano di comunicazione mirato agli utenti, eventualmente con la collaborazione delle associazioni di volontariato;
- assicurare – ove possibile e considerato opportuno – la presenza di due figure professionali all'atto dell'erogazione di una prestazione sanitaria;
- ridurre ove possibile le situazioni in cui gli operatori sono soli durante lo svolgimento delle attività ritenute a rischio, e dove questo non è possibile adottare idonee misure comportamentali e tecnologiche per controllare il rischio;
- sensibilizzare il personale al corretto utilizzo dei dispositivi di protezione individuale;
- informare il personale che indossare monili può rappresentare un potenziale pericolo di lesioni per l'operatore stesso (es.: collane, orecchini...);
- prevedere, per il personale valutato come potenzialmente a rischio, la dotazione di strumenti di identificazione che ne garantiscano comunque la sicurezza;
- realizzare e applicare adeguate procedure relative all'offerta di supporto (psicologico, sanitario, legale e medico-legale e amministrativo) per gli operatori che subiscono episodi di violenza;

#### Misure Formative

La formazione deve mirare a far sì che tutto il personale conosca i rischi potenziali per la sicurezza e le procedure da seguire in caso di episodi di violenza. I contenuti formativi vanno diversificati in base ai

diversi contesti lavorativi e profili professionali.

I contenuti formativi dovranno affrontare almeno i seguenti aspetti:

- a. Politica di prevenzione degli episodi di violenza
- b. Rischi connessi alla propria attività lavorativa e al posto di lavoro
- c. Apprendimento delle tecniche di riconoscimento precoce e di gestione di comportamenti aggressivi e violenti privilegiando tecniche di prevenzione di de- escalation, di tranquillizzazione rapida
- d. Procedure per la segnalazione.

Le iniziative formative potranno essere inserite nel normale percorso di formazione sulla sicurezza previsto dal D.lgs. n.81/08 per i lavoratori, o attuati in modo specifico in determinati contesti a rischio.

## **5. LA SEGNALEZIONE DEGLI EPISODI DI VIOLENZA ED I RELATIVI FLUSSI INFORMATIVI**

A prescindere dalla natura e gravità del danno occorso, l'operatore vittima di violenza (oppure il Responsabile o il Direttore) devono tempestivamente segnalare l'evento al Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione tramite la compilazione dell'apposita scheda di segnalazione.

Nello specifico:

- tutti gli atti di violenza (verbale o fisica) vanno segnalati utilizzando la scheda di segnalazione, anche quelli per i quali vi sia il dubbio che l'evento sia legato a particolari caratteristiche del paziente che ne compromettano la capacità di intendere, questo per avere comunque una dimensione del fenomeno;
- nel caso in cui gli esiti di un atto di violenza possano essere riconducibili ad un evento infortunistico, oltre alla segnalazione con la scheda specifica, il dipendente deve darne comunicazione al proprio Responsabile di Servizio, al fine della trasmissione della denuncia di infortunio all'INAIL;
- se l'atto di violenza si configura come reato, oltre alla segnalazione con la specifica scheda occorre valutare se intraprendere un'azione legale pertinente.

## **6. SOSTEGNO ALL'OPERATORE CHE HA SUBITO VIOLENZA**

Ai lavoratori che hanno subito un'aggressione deve essere tempestivamente fornito supporto e, se necessario, trattamento medico.

ASP Terre d'Argine dovrà rendere note al proprio personale le modalità di assistenza (legale, amministrativa, medico legale, sanitaria e psicologica) al soggetto che ha subito un episodio di violenza. Andrà inoltre assicurato un appropriato supporto per superare il trauma, anche attivando sostegno psicologico agli operatori che, a seguito di violenza, possano manifestare vari disagi, quali disturbo post traumatico da stress, timore di rientro al lavoro, cambiamento nei rapporti con colleghi e familiari, etc.

## **7. COMUNICAZIONE**

ASP Terre d'Argine potrà elaborare un piano di comunicazione specifico per gli utenti dei singoli servizi, in primo luogo per quelli maggiormente a rischio, mettendo a disposizione strumenti cognitivi di elaborazione dell'eventuale disagio, per evitare che questo si materializzi in atti o comportamenti negativi.

Va sottolineata l'importanza che il materiale utilizzato trasmetta un messaggio comprensibile e tranquillizzante, evitando di generare ulteriori allarmi e preoccupazioni.