

Prevenzione delle molestie e della violenza negli ambienti di lavoro



Il ruolo del Medico Competente: tra *Safety* e *Security*



Safety: «sicurezza» nel senso tradizionale del termine in relazione ai fattori di rischio «interni» dei luoghi di lavoro

Security: «sicurezza» nel senso di protezione contro fattori «esterni» al luogo di lavoro (aggressioni etc.)

Difficoltà del Medico Competente ad affrontare le problematiche di **Security** per parziale o mancata formazione e perché spesso ritenute *lontane* dalle attività proprie di natura sanitaria → **Indispensabili adeguate attività di studio e approfondimento.**

Il NIOSH definisce la violenza sul posto di lavoro come *“ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro”*, nella maggior parte eventi con esito non mortale: (aggressione fisica e/o verbale).

Gli operatori sanitari sono particolarmente esposti, soprattutto medici, infermieri, operatori socio-sanitari, personale addetto alla vigilanza e personale URP.



Nel dettaglio, si distinguono:

“molestie”: quando i lavoratori vengono ripetutamente e deliberatamente minacciati, maltrattati o umiliati sul lavoro;

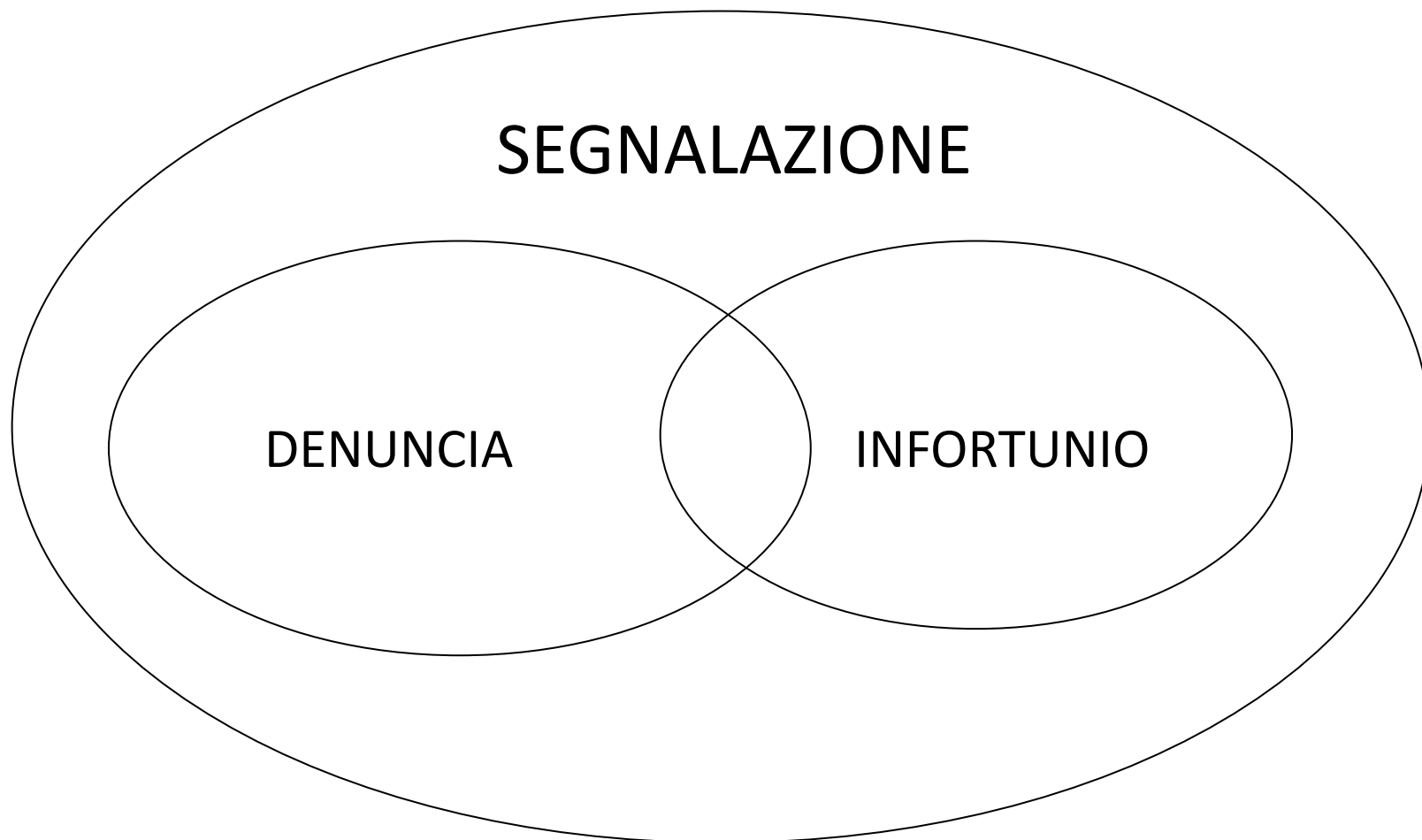
“violenze”: quando i lavoratori vengono aggrediti fisicamente in circostanze di lavoro.

Il Medico Competente deve comunque sempre poter assicurare di essere presente e collaborare attivamente anche alla individuazione e gestione di tale tipo di eventi, sia in sede preventiva sia per la gestione dei casi già accaduti.



In realtà nelle strutture ospedaliere e sanitarie pubbliche è assicurata la presenza di MC dipendenti o convenzionati, talora docenti universitari, che possono contare su unità e reparti organizzati e dotati di adeguate risorse e di personale. Più difficile la situazione nelle strutture sanitarie private, ove spesso prevale una concezione *economicistica* anche per la tutela della sicurezza e della salute dei dipendenti.

MC come figura di riferimento e supporto



Misure preventive

- misure strutturali e tecnologiche (videosorveglianza)
- misure organizzative interne, collegamento con centrali PS
- norme comportamentali
- dispositivi di protezione (gilet anti-aggressione ?)



Misure preventive



Le metodologie preventive più efficaci si basano su un ***approccio integrato*** che combina formazione, sicurezza ambientale e tecnologie avanzate:

- attività di valutazione del rischio delle violenze e/o aggressioni sul luogo di lavoro, basata su dati storici e statistici e analisi del contesto lavorativo, *attività differente da quella condotta per i tradizionali fattori di rischio occupazionali (es.: rumore, sostanze chimiche, movimentazione manuale dei carichi)*;
- predisposizione di programmi di formazione del personale, in relazione alle concrete situazioni ipotizzabili, su tecniche di *de-escalation*, gestione dello stress e riconoscimento precoce di situazioni potenzialmente pericolose, inclusi corsi di addestramento per le basilari tecniche di difesa personale;
- collaborazione con altri esperti di sicurezza per definire, insieme al datore di lavoro, al RSPP e agli RLS, simulazioni di crisi e relativi protocolli d'intervento.

Condizioni ‘strutturali’



Anche se esula dalle competenze proprie del MC essenziale tenere conto della **sicurezza strutturale** dei luoghi di lavoro:

- progettando e organizzando gli spazi al fine di minimizzare il rischio di aggressioni, con postazioni sicure e vie di fuga facilmente percorribili;
 - assicurando sistemi di sorveglianza (telecamere) e allarmi da azionare facilmente e rapidamente in caso di pericolo;
 - garantire, laddove possibile, la presenza di personale di sicurezza di agenzie di vigilanza privata o di agenti delle forze dell'ordine per deterrenza ed eventuali interventi immediati.
-

Norme comportamentali



Il personale medico e paramedico deve essere in grado di:

- riconoscere segnali di aggressività e a gestire le situazioni critiche, organizzando anche esercitazioni pratiche;
 - rispondere efficacemente, con gentilezza e in modo non autoritario, richiedendo il rispetto personale e dell'istituzione e delle norme vigenti;
 - assicurare una corretta e sollecita comunicazione degli eventi che riguardano il paziente, utilizzando un tono di voce calmo e controllato, prestando attenzione a eventuali segnali di impazienza/aggressività dell'interlocutore.
-

Verso il futuro ...

Ipotizzata l'integrazione dell'IA per individuare preventivamente individui che potrebbero rendersi protagonisti di aggressione, con sistemi di sorveglianza in grado di identificare comportamenti aggressivi in tempo reale attraverso il riconoscimento facciale e l'analisi dei movimenti.



Anche l'utilizzo di *dispositivi indossabili* e di sensori biometrici, per monitorare lo stress e il livello di tensione degli operatori, permetterebbe interventi tempestivi con miglioramento delle condizioni lavorative.

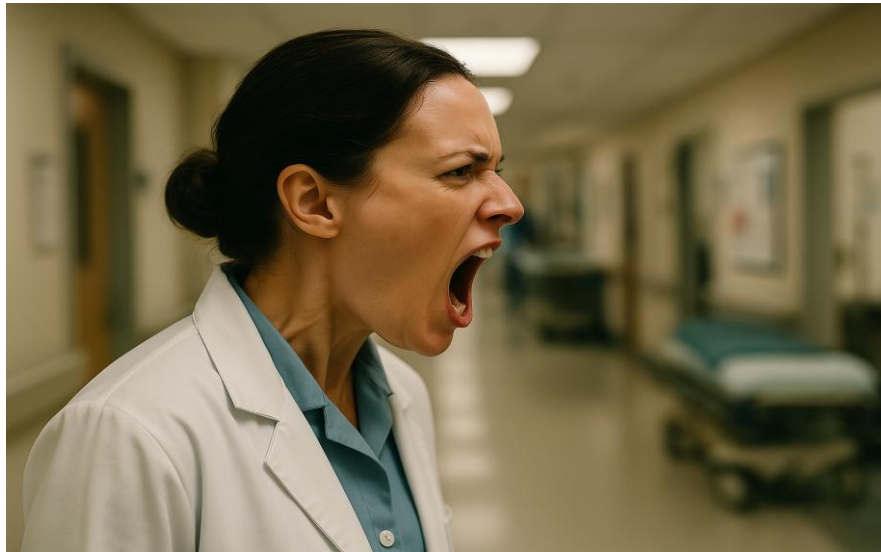


Indicatori di efficacia delle strategie di prevenzione

Per monitorare l'efficacia delle strategie di prevenzione delle aggressioni agli operatori sanitari possono essere utilizzati alcuni “indicatori di successo” per valutare se vi sia stato un effettivo progresso e identificare le eventuali aree di miglioramento:

- indicatori quantitativi:
 - ✓ numero di episodi di violenza segnalati: un calo del numero di aggressioni indica un miglioramento delle condizioni lavorative;
 - ✓ tempo di risposta agli incidenti, per misurare la tempestività con la quale il personale di sicurezza è in grado di intervenire;
 - ✓ partecipazione ai programmi di formazione: il monitoraggio del numero di operatori che frequentano e completano i corsi di gestione del rischio è un indicatore della validità del programma in atto.
 - indicatori qualitativi:
 - ✓ rilevazione della percezione della sicurezza (intesa come *security*) tra gli operatori, a mezzo di sondaggi/interviste per giudicare il livello di fiducia nelle misure adottate.
 - ✓ rilevazione del grado di soddisfazione dei pazienti; un ambiente considerato più sicuro migliora la qualità dell'assistenza e riduce le tensioni tra pazienti e personale;
 - ✓ rilevazione del benessere psicologico degli operatori, mediante l'analisi del livello di stress e di burnout con test di valutazione psicologica.
-

Ruolo del MC: interventi «pre»



Nell'ambito della sorveglianza sanitaria: individuazione dei soggetti più «emotivi» e particolarmente suscettibili o a rischio di innescare/subire aggressioni o altre violenze sul luogo di lavoro per valutare eventuali e adeguati percorsi di sostegno psicologico

Interventi «post»

Gestione dei lavoratori in seguito all'avvenuta aggressione o violenza con azioni sanitarie specifiche e concrete:

- valutazione dell'impatto fisico e psicologico, fornendo supporto medico (e psicologico) immediato;
 - attuazione di protocolli di tutela della salute mentale per prevenire e/o trattare gli inevitabili *disturbi post-traumatici da stress* o altre conseguenze psicologiche;
 - assicurare denuncia di infortunio e supporto legale in relazione a quanto previsto dalla legge 113/2020;
 - stabilire un adeguato percorso di accompagnamento al rientro al lavoro.
-

Ritorno ... al lavoro ?



Difficilmente un operatore vittima di un episodio di aggressione o violenza, pur reduce da un congruo periodo di riposo domiciliare e terapia farmacologica/psicologica, potrà essere giudicato pienamente idoneo alla mansione precedentemente ricoperta senza limitazioni o prescrizioni di sorta.

In relazione all'organizzazione del lavoro potrebbe quindi rendersi necessario modificare il reparto di appartenenza o le condizioni logistico-operative della mansione, almeno per il periodo di tempo utile per il superamento del trauma subito, che in genere non può mai essere breve.

Nel mondo moderno l'esercizio della violenza costituisce ormai una **problematica globale** e si può affermare che attualmente nessun luogo e nessun tipo di lavoro risulta esente dal rischio di comportamenti o atti di violenza.

Conclusioni

Il Medico Competente ha certamente un ruolo fondamentale anche in questo ambito per l'identificazione dei gruppi omogenei di lavoratori, la mappatura delle aree e delle situazioni a rischio, le azioni formative e addestrative specifiche e tutte le altre misure preventive e protettive da porre in atto, evitando la pericolosa tendenza, invalsa nell'ultimo periodo, di rimanere relegato alla mera esecuzione della sorveglianza sanitaria e dell'espressione del giudizio di idoneità alla mansione.



... grazie per l'attenzione



areamc.cosips@gmail.com