

**Percorso formativo all'Amministrazione di Sostegno - Professionisti - Imperia**  
**gennaio - febbraio 2020**  
nell'ambito dell'avvio della sperimentazione dell'Elenco Regionale AdS



# **Rischi professionali nel contesto del sostegno: dal rischio psicosociale alla violenza passando per il Burn – Out**

Dott.ssa Alessandra Toletone  
Specialista in Medicina del Lavoro  
Medico Competente e Autorizzato



# Di cosa stiamo parlando?

## RISCHIO PSICOSOCIALE

- ▶ I **rischi psicosociali** derivano da fenomeni psicosociali, vale a dire i **fenomeni che esistono quando un insieme di persone interagisce**.
- ▶ Le caratteristiche della situazione sociale ed organizzativa possono quindi **potenzialmente produrre conseguenze negative** sul benessere, sulla salute e sull'incolumità delle persone o dei lavoratori.

E se questi fenomeni si svolgono in modo disfunzionale?

MOBBING  
VIOLENZA

BURN-OUT  
STRESS

AGGRESSIO

DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELL'INFORTUNIO (indicare in modo dettagliato l'ora, le cause e le circostanze che hanno causato l'infortunio):

Ore 22.45 vengo aggredito da una degente che stava fumando nel corridoio del reparto. Inizialmente ho tentato di bruciarla con la sigaretta Accus, poi mi ho colpita con pugni e calci. Nel tentativo di contenerne l'aggressione, una volta accompagnata in camera insieme all'ISS mi sono mosso spinto violentemente contro il muro dove sbatto la testa. Ricevo i calci durante <sup>la contenzione</sup> l'aggressione.

INSULTI

Descrizione dell'accaduto:

MENTRE LA MIA COLLEGA TRIACISTA ERA IMPEGNATA  
CON UN PAZIENTE AL TRIACIE, HO CERCATO  
DI SPIEGARE AI DUE SIGNORI (UN UOMO E UNA  
DONNA) DEAMBUANTI e ~~RECATESA~~ ARRIVATI  
IN PRONTO SOCCORSO AUTONOMAMENTE,  
DI ASPETTARE CHE LA MIA COLLEGA  
FINISSE IL TRIACIE PER REGISTRARE  
LA DONNA, A QUEL PUNTO È PARTITO  
L'INSULTO E SE NE SONO ANDATI (CAPIVANO POCO  
ITALIANI) MA L'INSULTO È STATO SCANDITO CHIARAMENTE

data:

Firma del Compilatore / recapito telefonico

MINACCIA

Descrizione dell'accaduto:

durante il turno lavorativo, durante la registrazione di un  
trauma, il sign. [redacted], successivamente  
registrato come codice rosso (VERBALE N. [redacted]), entra  
nella camera calda, minacciando verbalmente e  
con impiego di gesti violenti (POSA DA BOXER), tutto  
il personale in turno. Vengono dunque chiamate le  
forze dell'ordine, nel mentre i medici in turno e il personale  
tentano di tranquillizzarlo, fino all'arrivo  
dei CARABINIERI.

 <b>Asl1</b> Sistema Sanitario Regione Liguria	Nome documento: <b>PREVENZIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA NEI CONFRONTI DI OPERATORI DELL'ASL1 LINEE GUIDA AZIENDALI</b>		Codice documento: <b>PGRC001</b>
	File di archivio:  Rischio clinico RGQA	Parole chiave: VIOLENZA	Data di emissione: <b>27/07/2017</b>

**SCHEDA  
SEGNALAZIONE ATTI DI  
VIOLENZA SU OPERATORE**

ALLEGATO n. 1  
"PREVENZIONE DEGLI ATTI DI  
VIOLENZA NEI CONFRONTI DI  
OPERATORI DI ASL1"

**AGGRESSORE:**

- Paziente  
 Parente/visitatore

**La violenza esterna sul posto di lavoro può comprendere:**

- ▶ insulti o minacce;
- ▶ comportamenti incivili;
- ▶ aggressione fisica o psicologica tali da mettere a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere dell'individuo;
- ▶ comportamenti finalizzati alla discriminazione razziale o sessuale o religiosa.

Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro - Eu-Osha, "Violenza e molestie sul luogo di lavoro: un quadro europeo", 2011

NO

NO

apito telefonico

e FAX, email

# Violenza nei luoghi di lavoro

## Comportamenti degli operatori

- **Non voltare mai le spalle** all'utente.
- Se l'utente è in piedi, mettersi in piedi; se si siede, sedersi con lui.
- Mantenere un **tono di voce pacato, non controbattere, non tentare di avere ragione, spiegare** con calma i «perché», manifestare **disponibilità**.
- Ricordarsi che i «pretesti» possono essere fuori dalla nostra immaginazione, e che i **comportamenti** dell'utente potrebbero essere non adeguati al contesto, o **non rispondenti a logiche sociali standard**.
- Stabilire **parole e frasi in codice per richiedere aiuto** a colleghi facendo in modo che l'utente non se ne accorga.



*Ministero della Salute*

DIPARTIMENTO DELLA QUALITÀ  
DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA, DELL'ASSISTENZA E DEI PRINCIPI ETICI DI SISTEMA  
UFFICIO III

RACCOMANDAZIONE PER PREVENIRE GLI ATTI DI  
VIolenza A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI

# Violenza nei luoghi di lavoro

## Caratteristiche dell'ambiente di lavoro

- ▶ **Aspetto organizzato**, calmo e rispettoso per l'utente. Particolare attenzione alle zone di attesa/sale di aspetto.
- ▶ Adeguata **illuminazione** sia all'interno sia all'esterno dell'edificio.
- ▶ Individuare una **stanza per le situazioni a rischio**, dove possono essere ricevuti gli utenti potenzialmente violenti o agitati, **arredata in modo essenziale** e neutro.
- ▶ Opportunità di attrezzarsi con **dispositivi di sicurezza**, ad esempio, pulsanti di allarme negli uffici.
- ▶ **Mantenimento «via di fuga»**: arredare le stanze in modo da consentire una confortevole distanza fra utente e operatore, così da permettere a entrambi di uscire dalla stanza con facilità
- ▶ **Eliminare oggetti** che possano essere lanciati o usati come armi.
- ▶ Non indossare elementi che possono facilmente essere afferrati o strappati o tirati, creando un danno.



*Ministero della Salute*

DIPARTIMENTO DELLA QUALITÀ  
DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA, DEI  
ASSISTENZA E DEI PRINCIPI ETICI DI SISTEMA  
UFFICIO III

RACCOMANDAZIONE PER PREVENIRE GLI ATTI DI  
VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI

# Violenza nei luoghi di lavoro

## Situazioni a rischio

- **Visite domiciliari:** situazioni a rischio ad alta complessità, ambiente non adeguato e sicuro; provvedere a lasciare presso lo staff il proprio itinerario in modo che la **localizzazione dell'operatore sia sempre nota**; telefonare spesso in ufficio quando si lavora sul campo, preferibilmente a conclusione di ogni appuntamento; portare sempre un **telefono cellulare** o altri dispositivi di sicurezza; lavorare **sempre in doppio**; può essere opportuno concordare modalità congiunte di **gestione delle visite domiciliari con i servizi sanitari o di Pubblica Sicurezza**.
- Assicurare **un'adeguata presenza di più operatori negli ambienti di lavoro**, soprattutto in caso di situazioni potenzialmente a rischio (ad es., utenti con note patologie psichiatriche, con storia di abuso di alcol/droghe, ecc.)
- Consentire di interrompere immediatamente una situazione potenzialmente pericolosa.



Ministero della Salute

DIPARTIMENTO DELLA QUALITÀ  
DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA, DELL'ASSISTENZA E DEI PRINCIPI ETICI DI SISTEMA  
UFFICIO III

RACCOMANDAZIONE PER PREVENIRE GLI ATTI DI  
VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI

# Violenza nei luoghi di lavoro

## Gestione del post-evento

- **Cambio di operatore** nella gestione del caso, o di sede di lavoro nello stesso servizio (polo/sede o viceversa).
- **Cambio di area di appartenenza** (esempio: minori / anziani).
- **Debriefing.** \*
- **Registrare e comunicare** allo staff **ogni episodio** di violenza correlato al lavoro, **incluse le minacce**.
- **Rivalutare** le direttive, le procedure e il bisogno formativo in occasione di un episodio di violenza.
- Azioni legali opportune.

\* **Intervento psicologico-clinico strutturato e di gruppo**, condotto da uno psicologo esperto in situazioni di emergenza, che si tiene a seguito di un avvenimento potenzialmente traumatico allo scopo di eliminare o alleviare le conseguenze emotive generate da questo tipo di esperienze.



Ministero della Salute

DIPARTIMENTO DELLA QUALITÀ  
DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA, DELL'ASSISTENZA E DEI PRINCIPI ETICI DI SISTEMA  
UFFICIO III

RACCOMANDAZIONE PER PREVENIRE GLI ATTI DI  
VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI