

La valutazione del rischio aggressione sul lavoro

esperienze applicative

Chiara Rufini, Donatella Fracassi,
Fulvio D'Orsi, Donato Carretta
Igeam srl



Le aggressioni sul lavoro rappresentano uno dei cosiddetti “rischi emergenti” su cui negli ultimi anni si è focalizzata l’attenzione, sia a livello nazionale che internazionale, come testimoniano gli esiti di numerose ricerche sul tema e la frequenza dei fatti di cronaca riportati dai media.

Il fenomeno interessa prevalentemente le attività che prevedono un contatto con il pubblico tra cui spiccano: la sanità, l’assistenza sociale, i trasporti e taluni altri servizi “subiti” dall’utente (es. ispezioni, interruzione di servizi, riscossione, vigilanza).

Gli effetti impattano in modo significativo nel contesto aziendale; a livello dell’individuo che subisce l’aggressione, in termini di infortuni e/o conseguenze psicofisiche; a livello dei colleghi

che assistono e/o vengono a conoscenza dell’evento, in termini di stress lavoro correlato; e a livello Aziendale, a causa degli oneri diretti e indiretti correlati alla gestione degli eventi, contenziosi e riduzione della capacità produttiva.

Come tutti i rischi emergenti, anche il rischio aggressioni presenta difficoltà di approccio e gestione, non essendo ancora regolamentato puntualmente, come altri rischi “tradizionali”, pur essendo la sua valutazione imposta dalla norma.

A tal fine viene qui proposto uno strumento in grado di valutare in modo parametrico il rischio di aggressioni esterne, che è stato presentato in diversi convegni e seminari.

Nel presente articolo viene illustrata l’esperienza di applicazione del metodo in tre diverse realtà a-



Come tutti i rischi emergenti, anche il rischio aggressione implica difficoltà di approccio e gestione. L'articolo presenta uno strumento in grado di valutare in modo parametrico il rischio di aggressioni esterne e illustra l'esperienza di applicazione in tre diverse realtà aziendali, pubbliche e private



ziendali, pubbliche e private, particolarmente interessanti sotto questo aspetto: una azienda di trasporto pubblico, una struttura ospedaliera e una società di servizi per la gestione acquedotti e reti fognarie di rilevanza regionale.

Criteri e metodologia di valutazione del rischio aggressioni esterne

La metodologia utilizzata, già oggetto di pubblicazione e illustrazione nel 34° Congresso Nazionale di Igiene Industriale ed Ambientale AIDII (cfr. atti del convegno [1]), prevede la determinazione di due indicatori sintetici per il calcolo del rischio di aggressione ai lavoratori da parte di terzi, esterni all'Azienda.

Il primo indicatore, "Indice di Rischio a Priori", caratterizza il rischio intrinseco alle attività lavorative in funzione della tipologia di contatto con il pubblico o eventuali esterni, nonché di una serie di fattori aggravanti relativi al contesto in cui opera il lavoratore.

Il secondo indicatore, "Indice di Rischio Residuo", definisce il rischio effettivo cui sono esposti i lavoratori a seguito delle misure di prevenzione e protezione adottate.

Il processo di valutazione del rischio aggressione nelle realtà indagate, illustrato in Figura 1, si articola, quindi nelle seguenti fasi operative:

1. Fase preliminare:
2. Valutazione del "Rischio a Priori"
3. Valutazione del "Rischio Residuo"

Fase preliminare:

La fase preliminare si articola nella costituzione e formazione del Gruppo di lavoro (GDL), nello sviluppo del piano di intervento e nell'identificazione dei Gruppi Omogenei di Lavoratori (GOL) ai fini della specifica indagine.

Valutazione del "Rischio a Priori":

La metodologia di valutazione prevede l'attribuzione di ciascuna attività lavorativa svolta ad una delle classi di cui alla tabella 1, caratterizzate da un livello crescente di probabilità di aggressione.

Il valore assegnato alla classe di riferimento viene aumentato se ricorrono uno o più "fattori aggravanti", riportati nella tabella 2, il cui peso è considerato equivalente per ogni classe di attività.

L'Indice di Rischio a Priori (IRP) viene calcolato applicando la formula:

$$IRP = a_x + c_x + n_x + g_x + s_x + e_x - t_x$$

Per definire i valori e le relazioni tra le variabili è stata condotta una consultazione con tecnica Delphi, coinvolgendo un gruppo di esperti in materia di valutazione dei rischi chiamati ad esprimersi su diverse situazioni lavorative, mettendole a confronto due a due, fino a disporle in ordine crescente di rischio.



Tabella 1 - Classificazione delle attività

Tipologia attività	Note	Valore classe - a (*)	
Assenza di contatti con utenza esterna	No attività front line o assenza di relazioni con il pubblico.	a ₁	3
Servizio a terzi	Tutte le attività nelle quali è l'utente a richiedere il servizio (es.: servizi di sportello; servizi check in; erogazione prestiti/mutui; assistenza sanitaria; servizi lost & found; conducenti mezzi trasporto pubblico).	a ₂	10
Servizio critico	Tutte le attività in cui l'utente subisce il servizio (spesso indesiderato) quali: erogazione sanzioni; ispezioni e attività di vigilanza; controllo biglietti, riscossione crediti; assistenza sociale.	a ₃	13
Servizio Bersaglio per la criminalità	Manipolazione valori; attività presso siti di interesse politico, militare, culturale, sociale; servizi di ordine pubblico e pubblica sicurezza.	a ₄	16

Il valore ottenuto è confrontato con il livello di azione: riferimento che discrimina le attività lavorative per cui il rischio può essere considerato "irrelevante" e per le quali non occorre adottare specifiche misure di prevenzione. La soglia di rischio irrilevante è stata fissata in corrispondenza della classe (a2) ovvero ad una "attività che eroga servizio a richiesto dell'utenza, in assenza di qualsiasi fattore aggravante che possa aumentare la probabilità di aggressione" (vedi tabella 1).

Valutazione del Rischio Residuo:

Per ciascuno dei GOL per i quali il Rischio a Priori è risultato Non Irrilevante, si procede alla verifica dell'efficacia delle misure di prevenzione e protezione adottate, ai fini della mitigazione del rischio, nonché alla individuazione delle eventuali ulter-

riori misure tecnico-organizzative da adottare.

Ad ogni di misura di prevenzione e protezione adottata è associato un coefficiente riduttivo δ_x definito in modo da riflettere "l'efficacia" della corrispondente misura nel ridurre il rischio legato ad atti violenti o tentativi di aggressione.

I valori dei coefficienti sono stati determinati in base al corrispondente valore del fattore aggravante su cui incidono. Tali valori sono tra loro differenti, anche nell'ambito della stessa categoria di misure: la loro variazione riflette "l'efficacia" della corrispondente misura nel ridurre il rischio.

Ciò consente di riparametrare il valore dell'Indice di Rischio a Priori e calcolare l'Indice di Rischio Residuo (IRR), mediante la formula:

$$IRR = IRP - \sum_{x=1}^n \delta_x$$

Il valore così ottenuto è riclassificato in una scala articolata in quattro Livelli di rischio, riportata in tabella 3. Per la caratterizzazione dei GOL e attività svolte, parametrizzazione del IRP e IRR sono utilizzate apposite check list strutturate. I dati acquisiti sono poi elaborati mediante uno specifico SW. Oltre al Rischio Residuo Attuale, valutato sulle misure di prevenzione e protezione effettivamente attuate dall'Organizzazione, è possibile considerare l'efficacia di eventuali misure integrative di tipo tecnico o organizzativo per minimizzare il Ri-





Tabella 2 - Fattori aggravanti

ID	Fattore aggravante	Descrizione	Valore fattore aggravante
Fattore "c"	Utenza/ Contesto	Criticità legate alle caratteristiche di utenza esterna/assistiti (es. alcolisti, drogati, pazienti psichiatrici), oppure alle aree in cui si svolge l'attività (es. contesti caratterizzate da degrado sociale, alto indice di delinquenza).	c ₀ – Non Critica
			c ₁ – Critica
Fattore "n"	Lavoro Diurno/ Notturno	L'esecuzione di attività lavorative notturne determina una maggiore probabilità di esposizione ad aggressioni.	n ₀ – Diurno
			n ₁ – Notturno
Fattore "g"	Differenze di genere	La differenza di genere rappresenta un elemento che può incidere sulla probabilità di accadimento, a parità di mansione svolta.	g ₀ – Solo uomini o composizione mista
			g ₁ – Donne da sole
Fattore "s"	Lavoro in solitario	Presenza di situazioni in cui il lavoratore opera in assenza di colleghi o altre persone e vi sia la possibilità che si trovi da solo a fronteggiare eventuali aggressori.	s ₀ – sì
			s ₁ – No
Fattore "e"	Numero di eventi nel triennio	Il rischio intrinseco è dimensionato anche in funzione del numero di eventi infortunistici occorsi nell'ultimo triennio di osservazione, e/o dal numero di "near miss" registrati.	e ₀ – 0 infortuni e 0 near miss
			e ₁ – n.1 infortunio o presenza di near miss
			e ₂ – più di n.1 infortunio
Fattore "t"	Tempo dedicato all'attività a rischio	E' indicata la percentuale dell'orario giornaliero ordinario di lavoro trascorso "a contatto" con l'utenza esterna. A differenza degli altri fattori, può determinare una riduzione del rischio: per limitati tempi di "contatto" con l'utenza esterna, si considera una probabilità ridotta di esposizione al rischio.	t ₀ – Esposizione occasionale/ bassa (< 20%)
			t ₁ – Esposizione frequente ma non continuativa (20–50 %)
			t ₂ – Esposizione continua (50 %)

schio e sulla base delle quali calcolare un Indice di Rischio Residuo Atteso.

Esperienze applicative: presentazione e analisi dei risultati

Nel seguito per ciascuna Azienda esaminata si riportano i punti salienti del percorso di indagine e degli esiti delle valutazioni specifiche.

Esperienza in un'azienda di trasporto pubblico

L'Azienda indagata rappresenta una delle principali Società di trasporto pubblico su strada, a copertura regionale, nel Centro Italia. La necessità di avviare la valutazione è emersa da un fabbisogno evidenziato dal SPP e RLS a fronte del considerevole numero di eventi infortunistici da aggressioni esterne, per taluni GOL.



Misure di Prevenzione e Protezione	
Controllo accessi servizio di vigilanza mediante metal detector sull'intero orario di lavoro.	δ 1
Controllo degli accessi al sito mediante servizio di vigilanza (senza metal detector) intero orario di lavoro.	
Controllo degli accessi al sito mediante servizio di vigilanza solo in alcune fasce orarie.	
Presenza del servizio di vigilanza in prossimità delle postazioni di lavoro a rischio aggressione (ossia nel luogo specifico).	δ 2
Organizzazione degli spazi tale da consentire la rapida fuga dall'aggressore	δ 3
Valutazione e controllo della presenza o facile reperibilità di corpi contundenti (*)	δ 4
Presenza impianto video a circuito chiuso (impianto video collegato a posto di vigilanza presidiato).	δ 5
Presenza impianto video a circuito chiuso (impianto video collegato a scatola nera).	
Presenza di sistemi di allarme (pulsanti di allarme collegati a centrale emergenza/Forze dell'ordine).	δ 6
Presenza di dispositivi di sicurezza che impediscono il contatto fisico con l'aggressore (adeguate barriere fisiche, protezione antiproiettile ove è possibile l'uso di armi).	δ 7
Presenza di dispositivi di sicurezza (barriere fisiche, pulsanti antipanico, citofoni, ecc.).	
Presenza di sistemi elimina-code o altre misure organizzative per ridurre tempi di attesa utenza.	δ 8
Regolamentazione e rispetto degli orari di ingresso e di servizio all'utenza esterna.	δ 9
Corso di formazione sul linguaggio del corpo (comunicazione non verbale) e tecniche verbali de-escalation e/o autodifesa.	δ 10
Dotazione di dispositivi anti-aggressione e difesa personale (es. spray urticanti).	δ 11
Sistema di assistenza post aggressione individuale e collettiva.	δ 12
Sistema di assistenza post aggressione individuale.	
Presenza di un sistema per raccogliere segnalazione di aggressioni o minacce (near misses).	δ 13
Presenza di procedure e norme comportamentali (scritte) in caso di minacce/aggressioni.	δ 14
Presenza di misure atte a limitare i valori in deposito cassa.	δ 15
Prevedibile rapporto di superiorità maggiore di 2 a 1 con l'aggressore/i.	δ 16
Prevedibile rapporto di superiorità di 2 a 1 con l'aggressore/i.	
Presenza di Totem/cartelli monitori sugli atti di aggressione	δ 17



Al Gruppo di Lavoro hanno quindi partecipato attivamente, oltre alle figure preposte, anche l'Ufficio Risorse Umane ed i preposti dei GOL conducenti e controllori, per i quali tale fenomeno è risultato essere più rilevante.

I Controllori rientrano nella classe di attività "Servizio critico", ovvero quei servizi che sono "subiti" o comunque non graditi dall'utenza; i Conducenti ed il Personale ai capolinea sono riconducibili alla classe "Servizio a terzi", ovvero attività richieste dall'utenza. I fattori aggravanti osservati per tali GOL sono sostanzialmente relativi all'operatività in contesti critici (periferie delle grandi città) ed all'accadimento di numerosi eventi di aggressione nel corso del triennio.

In particolare, la valutazione del IRP ha fornito un livello di rischio a priori "Irrilevante" per i lavoratori afferenti ai GOL "Impiegati Amministrativi" e "Manutentori", mentre sono risultati avere un IRP superiore alla soglia di azione: "Controllori", "Conducenti" ed "Personale ai capolinea".

Per quanto attiene l'analisi delle misure di prevenzione e protezione attuate, è stato ottenuto un livello di RR: "Basso" per il Personale ai capolinea, "Medio-Basso" per i Controllori e "Medio-Alto" per i Conducenti. L'esito della valutazione è risultato

Tabella 3 - Livelli di Rischio Residuo conseguente alle misure adottate

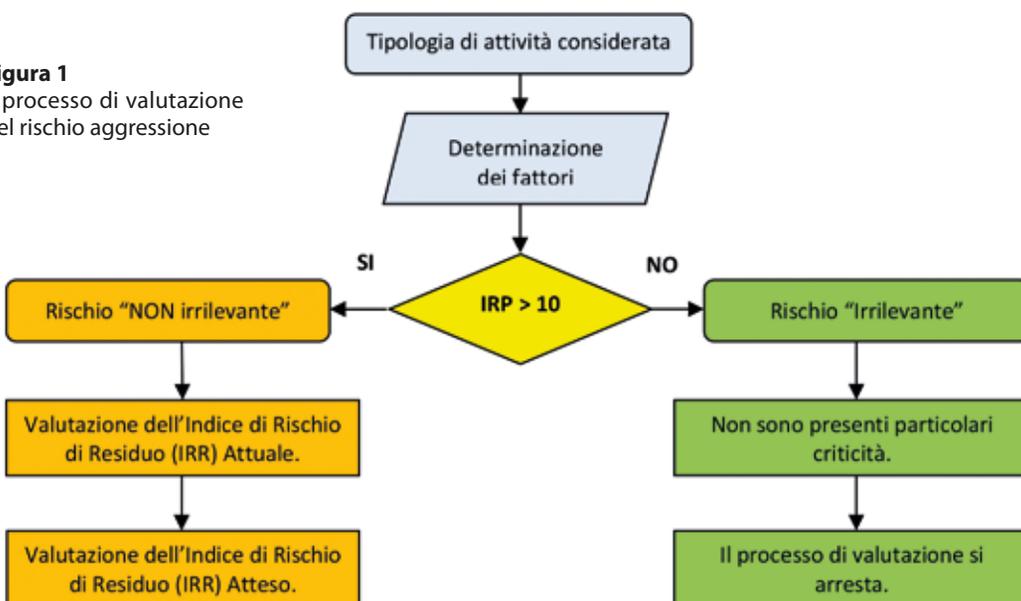
Classe di Rischio	Livello di Rischio
$IRR \leq 10$	Basso
$10 < IRR \leq 13$	Medio basso
$13 < IRR \leq 16$	Medio alto
$IRR > 16$	Alto

coerente con quanto osservato dall'analisi degli infortuni riconducibili ad aggressioni, più ricorrenti per i Conducenti piuttosto che per i Controllori.

Tale risultato, ribalta la situazione teoricamente attesa, in base alla classificazione della attività, e confermata dall'indice di rischio a priori. Infatti, l'Azienda aveva già previsto per i Controllori una serie di interventi atti a contenere il rischio aggressioni, quali ad esempio: corsi di formazione specifica; procedure comportamentali; formazione di squadre di numerosità sufficiente a garantire una prevedibile superiorità numerica con potenziali aggressori, ecc. mentre le misure adottate per i Conducenti erano meno strutturate.

Sono state pertanto proposte delle ulteriori misure tecnico-organizzative, tarate ad hoc per i Con-

Figura 1
Il processo di valutazione del rischio aggressione



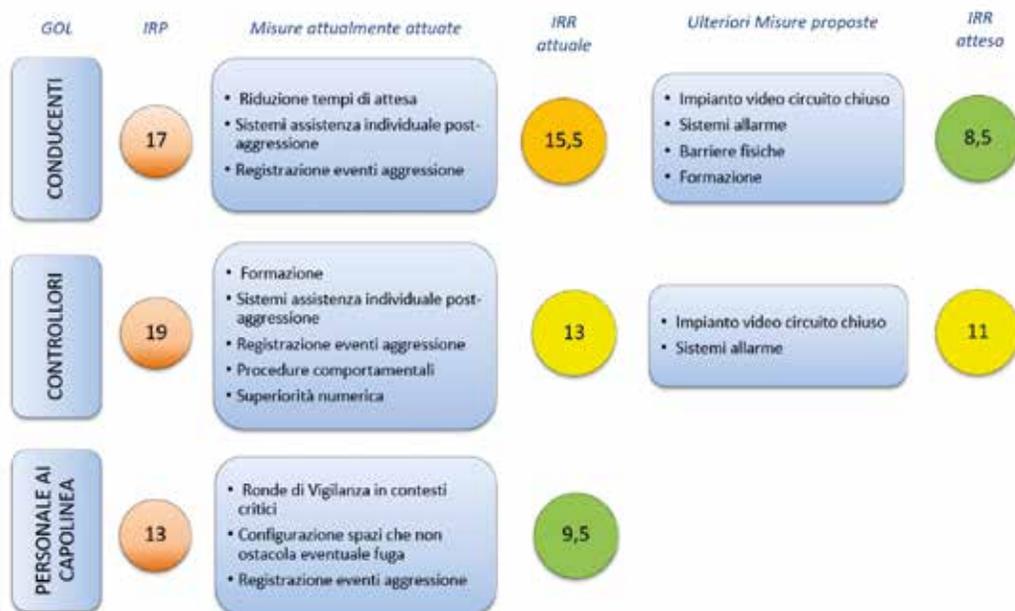


Figura 2 - Prospetto degli esiti di valutazione - Trasporti

ducenti ma anche a beneficio dei Controllori. L'andamento infortunistico ha consentito altresì di definire un ordine di priorità nell'attuazione dei nuovi interventi, in funzione delle aree territoriali in cui era stato registrato un maggior tasso di aggressioni.

In figura 2 si riporta un prospetto della valutazione per i GOL con IRP "non irrilevante".

Esperienza applicativa per un gestore del servizio idrico integrato

Questo secondo caso di studio è relativo ad una società di servizi che gestisce la rete idrica e fognaria, in un ambito territoriale di una estesa provincia della Regione Sicilia. La valutazione del rischio aggressioni ha preso le mosse da una esigenza derivante da criticità latenti e sporadici eventi senza conseguenze fisiche sui lavoratori. L'elemento determinante ai fini della percezione del rischio è il contesto territoriale e tessuto sociale in cui opera l'azienda.

Anche in questo caso, si è proceduto alla classificazione delle attività, discriminando tra attività che prevedono e non contatti con utenza e valu-

tando comunque in entrambi i casi il peso di eventuali "aggravanti" (es. lavoro in solitario per diverse mansioni operative; presenza di turni notturni per gli Addetti Depurazione; fattori legati a differenze di genere; ecc.).

Dalla valutazione del IRP, non sono state rilevate particolari criticità per i gruppi omogenei che non svolgono abitualmente attività che comportano il contatto con il pubblico (Impiegati Back Office; Impiegati Tecnici; Addetti Depurazione; Addetti Reti Idriche/Fognarie; Addetti Laboratorio), mentre si è riscontrato un livello di Rischio a Priori "Non Irrilevante" per i seguenti Gruppi Omogenei:

- *Impiegati - Contenzioso e Crediti*: attività di ufficio e front office, recupero crediti e gestione contenzioso. Hanno contatti con la clientela su appuntamento.
- *Impiegati Front Office - Gestione Clienti*: gestione relazioni con la clientela, gestione degli incassi. Possono svolgere lavoro in solitario in determinati orari;
- *Letturisti*: lettura dei contatori presso le utenze. Il contatto con la clientela non è continuativo ma è ricorrente nell'arco della giornata;
- *Addetti Taglio Utenze*: effettuazione distacchi

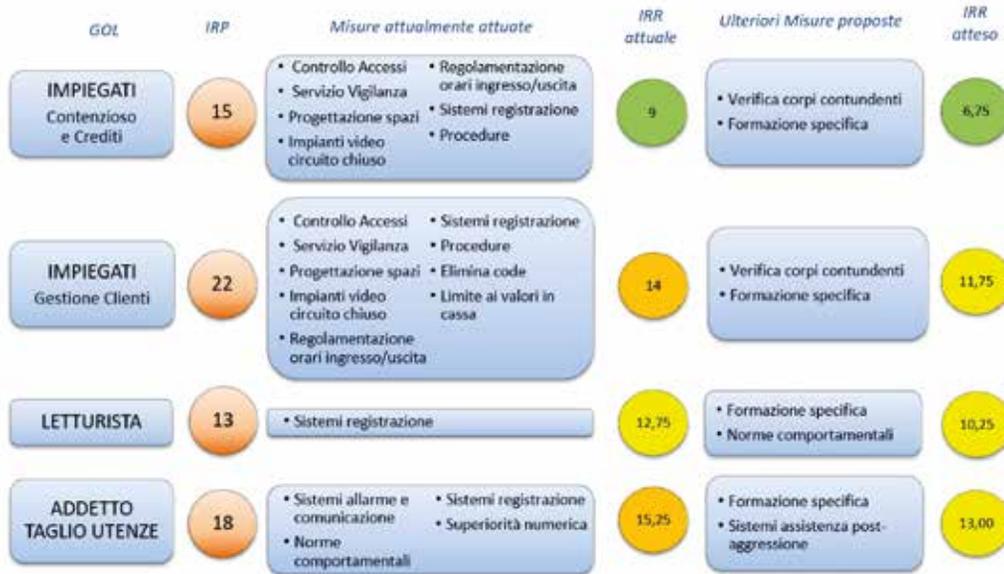


Figura 3 - Prospetto degli esiti di valutazione - Gestore Idrico

delle utenze. Il taglio viene eseguito sempre da un minimo di due persone. Sono stati registrati eventi di minaccia armata e near miss.

Trasversalmente ai Gruppi Omogenei indagati, con riferimento alla specifica realtà territoriale, è stato considerato come ulteriore aggravante la presenza di un contesto critico, sulla base dell'osservazione degli ultimi Dati ISTAT sulle denunce di minacce, percosse e lesioni dolose (cfr. per l'anno 2016 dei dati provinciali con la media nazionale). Le misure di carattere tecnico-organizzativo già intraprese nelle sedi aperte al pubblico (controllo accessi con servizio di vigilanza; impianti video a circuito chiuso; regolamentazione degli orari di accesso alla clientela; procedure specifiche; ecc.) sono risultate esaustive per gli "Impiegati front-office dell'Area Contenzioso e Crediti", riducendo il RR a "rischio basso" tuttavia non sono state tali per gli "Impiegati Front Office - Gestione Clienti", esposti anche a rischio rapina, per cui si è rilevato un livello di rischio residuo "Medio-Alto", pertanto sono stati proposti alcuni interventi integrativi. Per le mansioni che svolgono le proprie attività all'esterno, in aree che non sono di pertinenza

della società (lettristi e addetti taglio utenze), le misure proposte sono state sostanzialmente di natura organizzativa, non potendo intervenire con misure tecniche, fermo restando la possibilità di fornire ai lavoratori gli strumenti necessari a comunicare eventuali situazioni di pericolo o richieste di aiuto.

In figura 3 si riporta un prospetto della valutazione per i GOL con rischio a priori "non irrilevante" e relative misure di prevenzione e protezione adottate e proposte ad integrazione.

Esperienza applicativa nel settore sanitario

Questa terza esperienza indaga il rischio aggressioni in un'azienda ospedaliera di grandi dimensioni nel Sud Italia. La necessità di una valutazione strutturata del rischio nelle differenti unità funzionali dell'Organizzazione è maturata a seguito di numerosi eventi di aggressioni fisiche e/o verbali di pazienti e visitatori verso il personale, soprattutto in alcuni reparti (pronto soccorso, blocchi operatori, reparti psichiatrici).

La complessità organizzativa e delle attività svolte nel Plesso Ospedaliero ha fatto sì che si indivi-



duassero circa 50 GOL. Nella tabella 4, sono riportati i valori degli indici calcolati per ciascun GOL afferente ai singoli Reparti/Aree operative.

Dalla tabella emerge che il valore di IRP più elevato è stato ottenuto per i lavoratori addetti al pronto soccorso (medici, infermieri e ausiliari), seguiti dagli operatori dei blocchi operatori e terapia intensiva. I fattori che maggiormente hanno inciso sul valore dell'IRP sono il contesto di per sé critico e gli eventi di aggressione pregressi, di cui il servizio di prevenzione e protezione interno ha raccolto nel tempo numerose segnalazioni, in termini di minacce ed aggressioni subite.

Nei reparti di degenza sono stati ottenuti risultati differenti, per i GOL indagati, in relazione alla natura dei pazienti ricoverati e all'organizzazione del lavoro (es. effettuazione di turni notturni). Anche per questi GOL sono stati riscontrati eventi di aggressione, che hanno interessato in particolar modo gli infermieri. Rappresenta un'eccezione il reparto Maternità-pediatrio nel quale non si ha nota di eventi pregressi nel recente passato.

Si è inoltre rilevato un IRP "non irrilevante" anche per gli infermieri che svolgono attività di consegna documentazione/refertazione presso gli ambulatori, per i portieri e per Autisti e personale a bordo delle Ambulanze, sebbene con un punteg-

gio inferiore rispetto agli ambiti lavorativi sopra esaminati. Per tale risultato è stata determinante la presenza di near misses.

Alcune delle misure già adottate dall'azienda risultano trasversali a tutti i GOL (procedure operative aziendali, installazione di totem monitori indicanti le conseguenze economiche e penali sugli atti di aggressione; predisposizione di un sistema per la registrazione delle segnalazioni di aggressioni o minacce), mentre altre risultano attuate solo in alcuni reparti (es. vigilanza armata; video-sorveglianza a circuito chiuso; sistemi elimina-coda e sistemi di sicurezza con barriere fisiche).

L'osservazione dell'indice di rischio a priori attuale ha consentito di focalizzare l'attenzione sui GOL che, nonostante l'attuazione delle suddette misure, presentano livello di rischio "Medio-Alto" (Personale medico e infermieristico nell'Unità terapia intensiva e Blocchi operatori) e "Medio-Basso" (Ausiliari dell'Unità terapia intensiva e Blocchi operatori; Personale medico, infermieristico nei pronto soccorso e nel reparto dialisi, personale operante presso i reparti di degenza).

Per minimizzare il livello di rischio entro la fascia con giudizio "Basso", sono state quindi proposte delle misure integrative sia di tipo organizzativo (es. potenziamento del servizio di vigilanza; attua-



Tabella 4 - Indici di Rischio a Priori per Reparto

AMBITO LAVORATIVO	Mansione - GOL	IRP	IRR
Unità terapia intensiva e Blocchi operatori	Ausiliario	12	10,5
	Personale medico e infermieristico	15	13,5
Unità operative di degenza	Ausiliario	12	10,75
	Personale medico e infermieristico	14	12,75
Unità operative di radiologia, radioterapia, medicina nucleare	Personale comparto tecnico-sanitario	10	-
	Ausiliario	9	-
	Personale medico, infermieristico	10	-
Unità operative di psicologia clinica	Psicologo	9	-
Unità operative di degenza/ Palestre riabilitative	Fisioterapista	10	-
Uffici/Sportelli	Personale amministrativo	10	-
	Portiere	14	12,5
Uffici	Personale amministrativo attività back office	3	-
	Personale comparto sanitario-amministrativo	8	-
	Personale comparto tecnico-amministrativo	9	-
Sala mortuaria	Operatore sala mortuaria	10	-
Reparto dialisi	Personale medico ed infermieristico	16	12,5
	Ausiliario	13	9,5
Pronto Soccorso/ Esterno	Autista Ambulanze	11	8,25
	Personale medico, infermieristico e ausiliario a bordo di ambulanza	11	8,25
Pronto Soccorso	Ausiliario	14	8,25
	Personale medico, infermieristico	17	11,25

AMBITO LAVORATIVO	Mansione - GOL	IRP	IRR
Laboratori	Fisico, Chimico, Biologo	8	-
	Ausiliario	8	-
	Personale infermieristico	9	-
	Personale Medico	3	-
Farmacia	Personale comparto tecnico-sanitario	3	-
	Addetto alla Farmacia	9	-
Farmacia	Farmacista	9	-
	Ausiliario	8	-
Centro unico prelievi	Personale infermieristico	9	-
	Personale Medico	3	-
Ambulatori; Uffici e Sportelli	Assistente sociale	9	-
	Ausiliario	10	-
	Personale medico e infermieristico	12	9,5
Ambulatori	Dietista	9	-
	Logopedista	9	-
	Personale comparto tecnico-sanitario	10	-
Altro	Ausiliario Specializzato Servizi Economici	3	-
	Autista	4	-
	Barbiere	10	-
	Centralinista	3	-
	Cuoco	3	-
	Falegname	3	-
	Meccanico	3	-
	Personale servizi tecnici manutenzione impianti	5	-



diverse realtà Aziendali, tuttavia, è ancora legata alle evidenze delle stesse. Nei tre casi studio esaminati infatti la motivazione prevalente all'avvio della valutazione del rischio aggressioni è originata da un'osservazione diretta del fenomeno sotto forma di infortuni o di minacce fisiche e verbali subite da talune categorie di lavoratori. In realtà, come emerge dalle esperienze rappresentate, spesso vi sono delle categorie di lavoratori che sono potenzialmente esposti ma non se ne ha consapevolezza, aspetto che il metodo riesce a mettere in evidenza, consentendo al datore di lavoro di intervenire efficacemente nella prevenzione e gestione del rischio. ■

zione di specifici programmi di informazione e formazione; attivazione di uno sportello di ascolto, sia di carattere tecnico (estensione del sistema di videosorveglianza, installazione di sistemi eliminacode nelle aree ambulatoriali, installazione di pulsanti di allarme all'interno delle sale visita in cui vengono effettuate prestazioni ambulatoriali, in collegamento con il posto di vigilanza).

Conclusioni

L'applicazione della metodologia nei tre contesti sopra descritti (trasporti, servizio idrico integrato, struttura sanitaria) ha consentito di consolidare il modello di valutazione, di ritrarne gli strumenti e di testarne la validità, nella puntuale caratterizzazione del rischio per le specifiche realtà produttive.

La sperimentazione in campo del metodo ha mostrato che solo una analisi puntuale dei fattori aggravanti e delle misure di prevenzione e protezione adottate possa dimensionare realisticamente il rischio, portando in alcuni casi a risultati diversi rispetto a quelli attesi basandosi su una mera classificazione delle attività.

L'attuale percezione del rischio aggressioni nelle

BIBLIOGRAFIA

- 1 D. Fracassi, F. D'Orsi, D. Carretta, V. Cennamo, T. D'Orsi (a cura di), Proposta di un metodo parametrico per la gestione del rischio aggressione sul luogo di lavoro, Atti del 34° Congresso Nazionale di Igiene Industriale ed Ambientale, AIDII, Ortona 2017
Raccomandazione del Ministero della Salute n.8, redatta nel novembre 2007: "Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari"
- 2 Recepimento Accordo Europeo contro la WPV – Linee Guida 25 gennaio 2016, applicabili a tutti i luoghi di lavoro e a tutti i lavoratori, indipendentemente dalla dimensione dell'azienda, della sua attività e tipologia contrattuale
- 3 Linee Guida emanate da Associazioni di categoria (es. "Linee d'indirizzo per prevenire o ridurre i danni fisici e psichici dei lavoratori bancari correlati alle rapine", elaborato dalla Commissione Tecnica della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, in accordo con le OO SS nazionali dei Bancari e con l'ABI
- 4 "Indicazioni e strumenti per prevenire e affrontare il rischio di violenza nei confronti dei professionisti dell'aiuto" - Ordine degli Assistenti sociali
Banca Dati Istat 2016 "Delitti denunciati dalle forze di polizia all'autorità giudiziaria – Tasso di delittuosità" <http://dati.istat.it/>



Valore alla tua formazione

Da oltre 30 anni INFORMA si occupa della formazione di aziende e professionisti proponendo un'ampia gamma di corsi e seminari sulle tematiche della sicurezza sul lavoro, prevenzione incendi, ambiente, security, privacy, pubblica amministrazione, appalti ed edilizia.

INFORMA si propone di: costituire il punto di riferimento per gli operatori aziendali

- fornire un contributo alla soluzione dei problemi delle imprese
- favorire il confronto e la collaborazione tra le diverse esperienze
- diffondere una cultura aziendale omogenea

Per informazioni e per ricevere il programma completo contattare il servizio clienti:

Tel. 06 33245281

clienti@istitutoinforma.it

www.istitutoinforma.it

PROSSIMI CORSI

La gestione documentale dei rifiuti e il sistema di tracciabilità Sistri

7 Crediti formativi CNI

Roma, 26 febbraio 2019

Al termine dell'incontro i partecipanti avranno acquisito principalmente conoscenze su:

- cosa prevede la normativa tecnica, chi e come assolvervi;
- gli strumenti operativi per l'applicazione di tale normativa;
- quando e perché gestire la documentazione inerente i rifiuti;
- come gestire tale documentazione;
- a quali sanzioni si va incontro in caso di scorretta gestione dei documenti.

Valutazione della conformità normativa ambientale

Roma, 26 marzo 2019

Il corso si propone di:

- aumentare le competenze del personale aziendale sulla normativa ambientale;
- chiarire gli aspetti più controversi della materia;
- cogliere e approfondire gli aspetti di maggiore complessità posti dall'interpretazione e dall'applicazione della normativa ambientale.

Esperto in gestione dell'energia

Conforme alla norma UNI 11339 - 36 Crediti (CFP) CNI
Corso qualificato da Kiwa Cermet Italia per la
Certificazione della figura professionale EGE

Roma, 4/18 aprile 2019

Il corso fornisce le nozioni, gli approfondimenti e tutti gli strumenti necessari per sviluppare un progetto completo di analisi del profilo dei consumi energetici, proposta di efficientamento e analisi economico-tecnica dei singoli interventi sia di una realtà in ambito civile, che industriale.