



Aggressioni non a scopo predatorio: processi di gestione e prevenzione

Dario Russignaga

Claudio Ferioli

Sicurezza sul Lavoro e Ambiente

Sviluppo e Progettazione Sicurezza Fisica

PERCORSO



01 L'approccio istituzionale



02 L'esperienza di Intesa Sanpaolo

ASIS: un riferimento internazionale

Quest'estate ASIS (American Society for Industrial Security) ha emanato il nuovo standard per la prevenzione della violenza sul luogo di lavoro

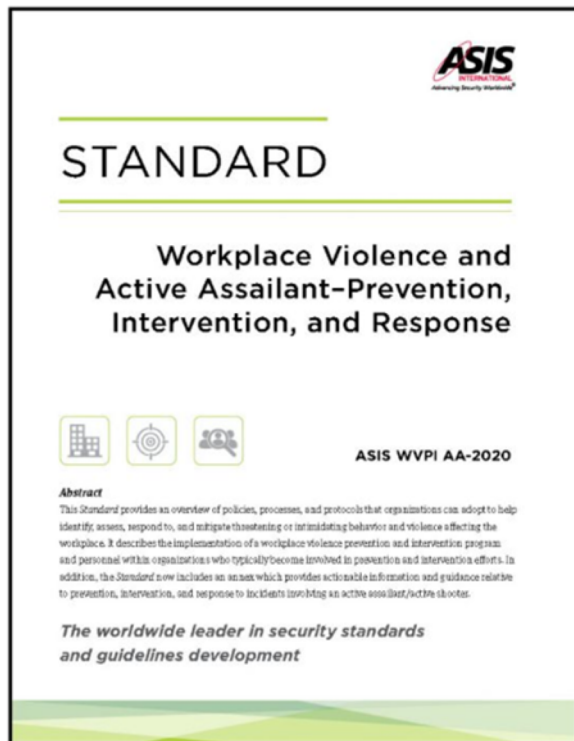


Table of contents

- Defining the Reach of Prevention and Intervention Efforts
- Establishing **Multidisciplinary Involvement**
- **Planning** a Workplace Violence Prevention and Intervention Program
- Implementing the Program
- ...
- Threat Response and Incident Management
- **Post-Incident** Management

La prima legge in Italia

Il Parlamento Italiano ha promulgato la Legge 113 del 14 agosto 2020
Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni.



Art. 1. *Ambito di applicazione*

Art. 2. *Osservatorio nazionale sulla sicurezza degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie*

Art. 3. *Promozione dell'informazione*

Art. 4. *Modifiche all'articolo 583 -quater del codice penale*

Art. 5. *Circostanze aggravanti*

Art. 6. *Modifiche al codice penale in materia di procedibilità*

Art. 7. *Misure di prevenzione*

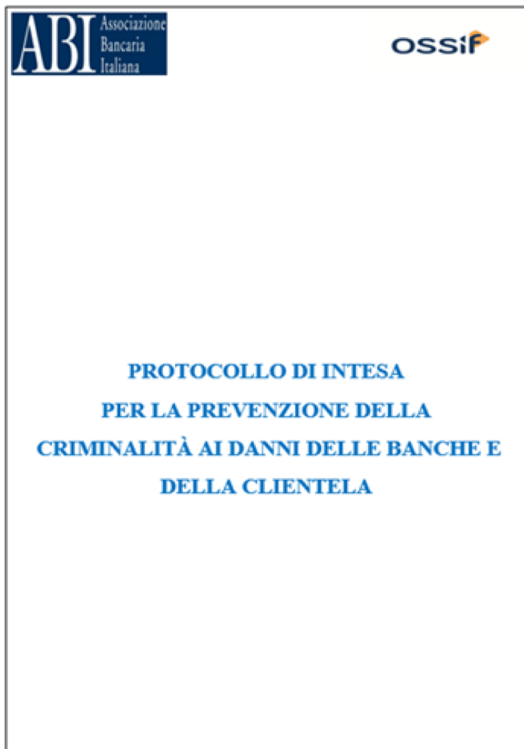
Art. 8. *Giornata nazionale di educazione e prevenzione contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari e sociosanitari.*

Art. 9. *Sanzione amministrativa*

Art. 10. *Clausola di invarianza finanziaria*

L'impegno del sistema bancario

Dal 2019 la prevenzione delle aggressioni è nel *Protocollo d'Intesa per la Prevenzione della Criminalità ai danni della Clientela e delle Banche*.



Art. 9 - Prevenzione delle aggressioni al personale non a scopo predatorio

Le banche si impegnano a censire gli atti di aggressione al personale delle proprie dipendenze, non inerenti alla commissione di reati a scopo predatorio (quali le rapine).

Le banche si impegnano altresì ad **informare** e/o **formare** il proprio personale sulle cautele da adottare.

Come intervenire? Non esiste LA soluzione!

I principali riferimenti nazionali e internazionali indicano alcuni punti essenziali



- Definire i confini (cos'è una aggressione?)
- Misurare
- Approccio multidisciplinare
- Responsabilità e processi organizzativi
- Formazione e informazione
- Post incidente
- Miglioramento continuo

La definizione operativa di Intesa Sanpaolo

Formulazione «ampia» per assicurare massima inclusione

Ogni azione che comprenda generalmente gli insulti, le minacce o le forme di **aggressione fisica o psicologica** praticate in relazione al lavoro da soggetti esterni all'organizzazione, ivi compresa la clientela, tali da mettere **a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere di un individuo**. Gli atti di aggressività o di violenza possono presentarsi sotto forma di: comportamenti incivili, aggressioni fisiche o verbali, violenza personale.

Detti comportamenti possono manifestarsi:

- all'interno dei Punti Operativi (a danno di colleghi oppure di altri Soggetti 'terzi') oppure
- al di fuori dei Punti Operativi (a danno di colleghi), per supposte motivazioni inerenti l'attività lavorativa.

La strategia ISP di gestione delle aggressioni

Più azioni sinergiche e coinvolgimento «a rete» di attori diversi

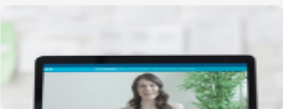
- Inserimento del rischio nel **Documento di Valutazione dei Rischi**
- **Formazione** nei corsi sia di Safety, sia di Security
- **Informazione** (es. infografica)
- Definizione del **processo** per prevenire e mitigare gli eventi
 - Formalizzazione nella Normativa Aziendale
 - Ruolo di *pivot* assegnato alle Direzioni Territoriali
 - Coinvolgimento delle funzioni di supporto di volta in volta interessate: Security, Safety, Legal, HR, Commerciale, ecc.
- Censimento e **analisi** di tutti i casi
- **Confronto** regolare con i Rappresentanti dei Lavoratori

Formazione: sapere cosa fare se...

Nel 2020 ca 20.000 colleghi sono stati formati on line su come prevenire le aggressioni e su come comportarsi nel caso si manifestino



E' AGGRESSIONE UL POSTO DI LAVORO SE....



AGGRESSIONI SUL LAVORO: COME INDIVIDUARLE E SEGNALARLE



AGGRESSIONI SUL LAVORO NON CORRELATE AL SERVIZIO AL CLIENTE: COSA FARE



AGGRESSIONI CORRELATE A RELAZIONE E SERVIZIO AL CLIENTE: COSA FARE



MANIFESTAZIONI DI PIAZZA E TERRORISMO: LE CAUTELE SUL POSTO DI LAVORO

Informazione: sapere gli strumenti attivabili

Nel 2020, oltre ad una costante demoltiplicazione diretta, è stata diffusa in tutte le filiali un'infografica con le principali cautele da seguire



Processo interdisciplinare

Diversi livelli di azione: dalla Filiale alle Strutture Centrali

Primo livello Filiale

Segnalazione verso la
Dir. Territoriale

Non trascurare i
segnali deboli

Prime cautele
comportamentali

Secondo livello Dir. Territoriale

Pivot per definire la
soluzione su misura con
le funzioni competenti
per lo specifico caso

Terzo livello Strutt. Centrali

Intervento su
chiamata per la
gestione dell'evento

Quarto livello Safety + Security

Monitoraggio dei dati

Revisione periodica
del processo

Per chiudere...

**il tempo e la pazienza
possono più della forza o della rabbia**
Jean de La Fontaine