



Aggressioni non a scopo predatorio: trend e processi di prevenzione

Claudio Ferioli Sviluppo e Progettazione Sicurezza Fisica
Dario Russignaga Sicurezza sul Lavoro e Ambiente

03 dicembre 2020

Perché abbiamo affrontato le aggressioni

Fenomeno emergente e richieste degli stakeholders

La violenza sul luogo del lavoro è da alcuni anni un fenomeno rilevante nei paesi occidentali e, tra questi, in Italia



| | | |
|--|-----------|------------------------|
| INTESA  SANPAOLO | Circolare | Numero: 145/2018 |
| | | Data: 23/03/2018 |
| | | Decorrenza: 23/03/2018 |
| Oggetto: Aggiornamento "Regole di Sicurezza Fisica per le Filiali delle Reti Territoriali" - Cautele da adottare per episodi di comportamenti aggressivi ai danni del Personale | | |
| Emanata da: ➤ ISGS - Servizio Sicurezza Fisica | | |
| Destinatari: ➤ Banche della Divisione Banca dei Territori ➤ Intesa Sanpaolo Group Services ➤ Intesa Sanpaolo | | |

OBIETTIVI DI SALUTE E SICUREZZA

- Definire i comportamenti per **prevenire** gli eventi ed eliminare / contenere la gravità
- Fornire un servizio di supporto precoce conseguente ad una aggressione
- Migliorare la **percezione** di sicurezza.
- Raccogliere dati che possano contribuire alla caratterizzazione del rischio
- tutelare le responsabilità del datore di lavoro

Evidenziazione di quanto declinato dalla «definizione» contenuta nella normativa aziendale.

- Forma dell'aggressione: «**ogni** aggressione sia fisica che psicologica (anche disgiunte tra loro)»

Utilmente si può richiamare la definizione data di "atti persecutori" (c.d. stalking) :“..... condotte reiterate, minaccia o molestia in modo da cagionare un **perdurante e grave stato di ansia o di paura** ovvero un **fondato timore per l'incolumità propria o di un prossimo congiunto o di persona al medesimo legata da relazione affettiva** ovvero da **costringere lo stesso ad alterare le proprie abitudini di vita**

- Effetti dell'aggressione: «.....che può incidere (nella **percezione della persona vittima dell'aggressione**) sulla sicurezza, sulla salute, (intesa anche come **benessere**¹) del collega/aggredito»

1) **O.M.S.** definisce la salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non la semplice assenza dello stato di malattia o infermità".

- Luogo dell'aggressione: «.....avvenuta **all'interno o all'esterno** dei punti operativi.»

Nel mondo 4.0. il lavoro ormai avviene ovunque

Interventi sanitari **in quanto svolti da personale sanitario** attivati sono tre.

1) INTERVENTO DEL 118

da attivare a cura del preposto (in quanto «incaricato all'emergenza e primo soccorso») o da suo sostituto, altro incaricato o da chiunque in assenza dei primi due qualora la persona sia **colta da male, appaia ferita o che necessiti comunque di assistenza medica**.

Le istruzioni sono contenute nel **Piano di Emergenza** messo a disposizione di tutti

Art. 593¹ del [codice penale](#) relativo all'**omissione di soccorso**. Si sottolinea che l'obbligo del codice penale non riguarda il mancato intervento a difesa del collega durante l'aggressione, che non si configura come obbligo legale, ma unicamente al prestare il successivo soccorso.

Si rammenta che solo il successivo referto medico, a seguito di intervento del 118 o di altro medico, comporta la necessità di provvedere alla **denuncia di infortunio** alla ricezione del suddetto referto.

1) Chiunque, trovando abbandonato o smarrito un fanciullo minore degli anni dieci, o un'altra persona incapace di provvedere a se stessa, per malattia di mente o di corpo, per vecchiaia o per altra causa, omette di darne immediato avviso all'Autorità è punito con la reclusione fino a un anno o con la multa fino a 2500 euro

2. SOSTEGNO PSICOLOGICO

Supporto e **sostegno precoce basato sul colloquio (Debriefing Psicologico / DP)** condotto dal nostro Medico Competente (che ha svolto specifici corsi)eventualmente supportato da specialista psicologo.

RAZIONALE: quanto più le vittime di un evento traumatico saranno messe nelle condizioni di esprimere e condividere le emozioni e i vissuti profondi connessi con l'evento vissuto, tanto più l'esperienza del colloquio potrà favorire un processo di recupero della salute e ridurre la possibilità di cronicizzazione dei sintomi.

Tale supporto comporta un **colloquio tra il medico e tutti i colleghi che volontariamente danno il loro consenso** a partecipare all'iniziativa tramite il quale i partecipanti vengono aiutati ad elaborare il trauma appena vissuto.

La procedura prevede l'erogazione di

- **una seduta di DP** presso la filiale entro 7-10 giorni dall'evento
- e **un intervento di follow-up a 45 giorni** dal DP per la valutazione delle condizioni di salute dei dipendenti.

2. SOSTEGNO PSICOLOGICO

La differenza principale col sostegno post-rapina consiste in una **maggiore flessibilità della procedura** nel caso delle aggressioni, in quanto le tipologie e le motivazioni sottostanti un'aggressione non a scopo di rapina possono essere molteplici e generare conseguenze sul piano psicologico ed esistenziale maggiormente variegata. A seconda della situazione, ad esempio, il follow-up può essere non necessario, piuttosto che possono essere necessari più incontri di follow-up (Ad esempio nel caso di clienti con modalità intimidatorie che perdurano nel tempo)

Nel 2020, conseguente alla **situazione COVID**, abbiamo sperimentato la **modalità di sostegno a distanza, tramite skype**, con risultati soddisfacenti relativamente all'efficacia e con una maggior efficienza dettata dall'annullamento dei tempi di trasferta. Per maggior efficienza intendo una maggior tempestività degli interventi e una maggior capacità e flessibilità di risposta nelle situazioni complesse

Si sottolinea che **non è erogato un percorso di cura psicologica** che, come tutte le cure mediche, sono del Servizio Sanitario pubblico o privato con rimborso, qualora iscritto, della Cassa Sanitaria secondo i regolamenti della stessa

Lo specialista psicologo è anche disponibile ad eventuale contatto telefonico, nei casi di particolare difficoltà o nell'impossibilità di garantire a breve l'effettuazione dell'attività di sostegno

3. LA VISITA MEDICA

Si rammenta che le vigenti Regole aziendali in materia di salute e sicurezza prevedono che **ogni collaboratore può richiedere la visita al Medico Competente per proprie condizioni di salute suscettibili di peggioramento a causa dell'attività svolta.**

- La visita medica è sempre **a richiesta** dell'interessato
- La visita viene **svolta dal medico territorialmente competente** che spesso, in questi casi, chiede un **accertamento specialistico** integrativo di carattere psicologico.
- Al termine della visita, considerando quanto eventualmente emerso dall'accertamento integrativo, il medico competente emette un giudizio di idoneità, **con eventuali prescrizioni/limitazione temporanee o permanenti** a tutela della salute che viene formalizzato al collega visitato e al suo Preposto.
- **Qualora il giudizio di idoneità implicasse risvolti di carattere gestionale**, il documento viene inviato anche alla gestione del personale di competenza.

Per contatti:
Dario Russignaga
Director Health Safety Environment Intesa Sanpaolo

e-mail: dario.russignaga@intesasanpaolo.com
URL www.linkedin.com/in/russignaga-dario-99929b65