

in occasione della Giornata nazionale di educazione e prevenzione contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari



IL RISCHIO AGGRESSIONE, VIOLENZE E MOLESTIE PER LE LAVORATRICI E I LAVORATORI

Un primo seminario per e con le/gli Rls e Rsu

MARTEDI' 26 MARZO 2024

ORE 9.00 – 13.00

SALA PIA LAI

via Pedrotti 5, Torino

Ne parliamo con:

Antonia Ballottin

psicologa asl 9 Verona, coordinatrice CIIP
gruppo di lavoro stress LC e aggressioni

Bartolomeo Griglio

responsabile prevenzione, sanità pubblica,
veterinaria e sicurezza alimentare Regione
Piemonte

Maurizio Carnassale

sovrintendente sanitario regionale INAIL

Carlo Mamo

Servizio di epidemiologia della
Regione Piemonte

Denis Quarta

DoRS Centro di documentazione per
la promozione della salute Piemonte

Graziella Silipo

responsabile Dipartimento salute e
sicurezza sul lavoro Cgil Piemonte

Enrica Valfrè

Segreteria Cgil Piemonte

Modera:

Massimo Esposto

Fp Cgil Piemonte



PROCEDURA AZIENDALE

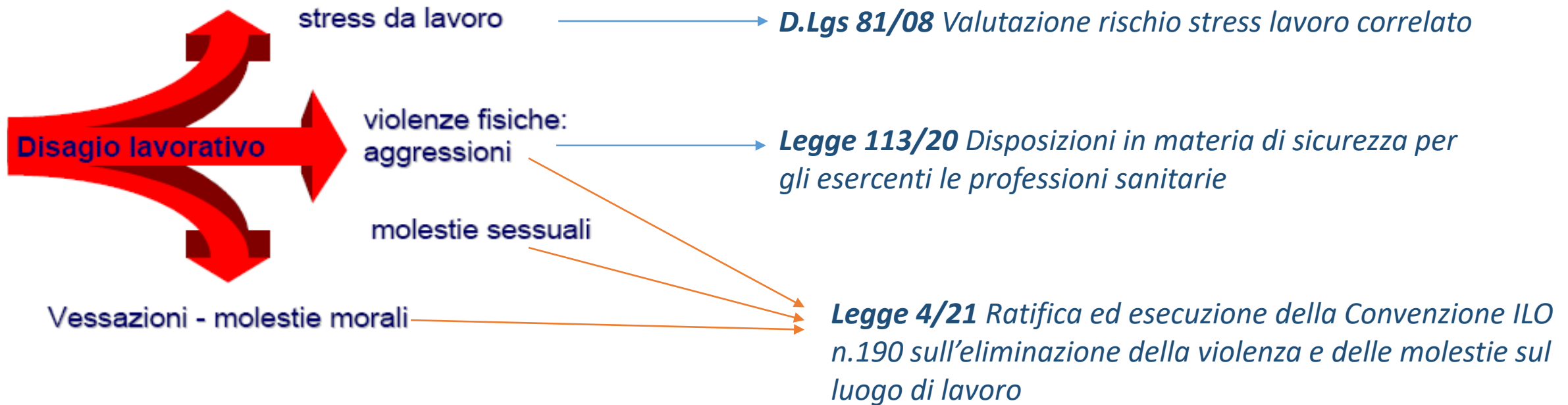
Prevenzione e gestione degli atti di
violenza e delle aggressioni verbali e/o
fisiche a danno degli operatori sanitari,
la valutazione del rischio

ANTONIA BALLOTTIN

Psicologa del Lavoro Aulss 9 Scaligera Verona – SPISAL
Coordinatrice gruppi di lavoro slc e aggressioni CIIP

EFFETTI DELLA MANCATA GESTIONE DEI RISCHI PSICOSOCIALI

“ ASPETTI DI PROGETTAZIONE, ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL LAVORO, ED I LORO CONTESTI AMBIENTALI E SOCIALI, CHE POTENZIALMENTE POSSONO DAR LUOGO A DANNI DI NATURA PSICOLOGICA, SOCIALE O FISICA”



GRUPPO DI LAVORO

Stress lavoro correlato e aggressioni

**Gruppo molto partecipato
Tutte le associazioni presenti
Esperti professionali aggiunti**

9 PSICOLOGI

7 MEDICI

**8 RSPP, RLS, TECNICI DELLA PREVENZIONE,
ERGONOMI ..**

ANTONIA BALLOTTIN	COORDINATRICE
QUINTINO BARDOSCIA	AIMPEL
TOMMASO BELLANDI	SIE
LAURA BODINI	CIIP
DANILO BONTADI	ANMA
RENATA BORGATO	Ambiente&Lavoro
MARIA PIA CANCELLIERI	Esperta
MARIA CECCUCCI	AIRESPSA
PAOLA CENNI	SIPLO
ALBERTO CRESCENTINI	SIPLO
ANGELO D'ERRICO	AIE
PRISCILLA DUSI	AIFOS
CLAUDIA FABRIS	Esperta
GIUSEPPE FERRARI	AIPMeL
MARIA FRASSINE	AIFOS
MARIA GRAZIA FULCO	ATS Milano
ANTONIA GUGLIELMIN	SNOA
MARIA INTROVINI	AIPMeL
ANNALISA LAMA	SIE
MICHELE MAISETTI	Esperto
MAURIZIO MARTINELLI	UNPISI
MODESTO PROSPERI	Casa RLS Milano
PATRIZIA SERRANTI	SIE
KATIA RAZZINI	UNPISI AIRESPSA



Consulta Interassociativa
Italiana per la Prevenzione

Negli ultimi anni

17/12/2019 - CIIP: Aggressioni sul posto di lavoro, le proposte

11/2021 - Aggressioni a Operatori Sanitari - Alcune risposte delle Regioni

11/3/2022 - CIIP - Violenze contro operatori sanitari e socio-sanitari

6/6/2022 Lettera sulle aggressioni in ambito sanitario all'Osservatorio nazionale sulla sicurezza degli esercenti le Professioni Sanitarie e Socio Sanitarie

6/1/2023 - Primo documento di consenso - Dallo stress LC alla prevenzione dei rischi psicosociali

29/3/2023 - Dallo stress lavoro correlato alla prevenzione dei rischi psicosociali



**PRIMO DOCUMENTO DI
CONSENSO**

**Dallo stress lavoro correlato
alla prevenzione dei rischi psicosociali**

A cura del Gruppo di Lavoro CIIP "Stress lavoro-correlato"



INDICE

1. Gestione dello stress lavoro correlato e prevenzione dei rischi psicosociali	Pag. 3
2. Pandemia Covid-19 2020-2022 e rischio stress lavoro correlato	Pag. 4
3. Dal rischio stress lavoro correlato ai rischi psicosociali	Pag. 5
4. Fattori di rischio psicosociale	Pag. 6
5. Modalità di valutazione del rischio psicosociale	Pag. 7
6. Fasi della valutazione del rischio	Pag. 7
7. Strumenti per la valutazione	Pag. 9
8. Metodi e strumenti per complessità organizzativa: intervista semi-strutturata per PMI	Pag. 11
9. Individuazione di misure correttive collettive ed individuali adatte alla gestione dei nuovi fattori di rischio stress lavoro correlato	Pag. 12
10. Il ruolo dei servizi pubblici nella prevenzione e gestione dei rischi psicosociali e dello stress lavoro-correlato	Pag. 16

ALLEGATI

A. Checklist per la valutazione ergonomica degli ambienti di lavoro integrate stress lavoro correlato e fattori psicosociali	Pag. 18
B. Lista di controllo per l'analisi dei fattori psicosociali nell'organizzazione – PSAC Psycho-social Assessment Checklist	Pag. 19
C. Scheda rischi psicosociali in azienda	Pag. 22
D. Check List Cambiamenti	Pag. 25
E. Valutazione del rischio stress lavoro correlato – dimensione tecnostress	Pag. 33



PER GESTIRE VIOLENZE E AGGRESSIONI PARLIAMO DI RISCHI PSICOSOCIALI

Tutte le indicazioni normative e scientifiche degli ultimi anni convergono sulla necessità ed opportunità di **aprire la prospettiva della prevenzione** ad una analisi più ampia e corrispondente non solo a **nuovi fattori di rischio** (es. telelavoro) ma anche alla **dimensione individuale**.

I FATTORI DI RISCHIO PSICOSOCIALE comprendono **tutte** le condizioni in quanto pongono l'attenzione sugli aspetti di progettazione, organizzazione e gestione del lavoro, nonché i rispettivi contesti ambientali e sociali, che potenzialmente possono arrecare danni alla salute psico-fisica: **lo stress lavoro-correlato, la fatica mentale e condizioni di molestie e violenze** sono tra gli effetti possibili.

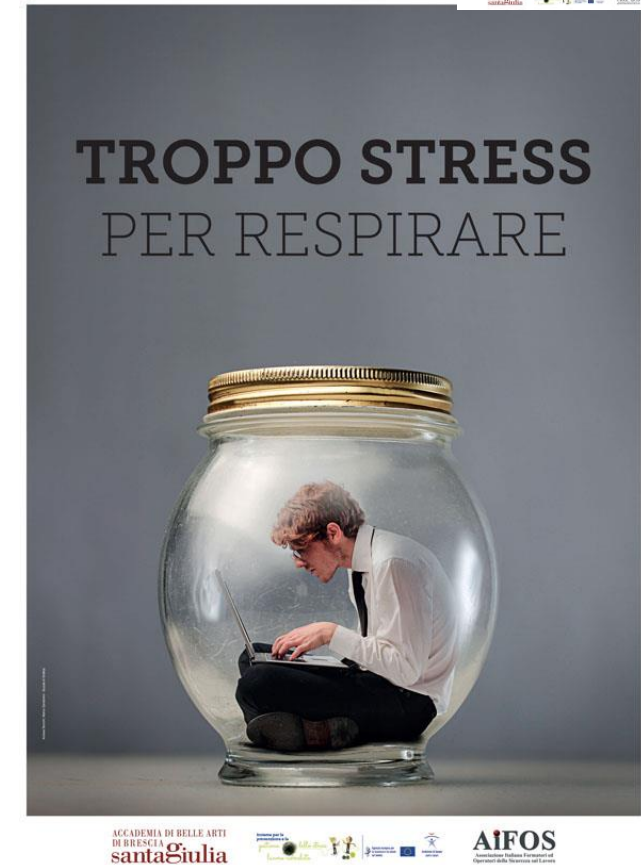


PER GESTIRE VIOLENZE E AGGRESSIONI PARLIAMO DI RISCHI PSICOSOCIALI

Il Quadro strategico dell'UE 2021-2027 “Salute e sicurezza sul lavoro in un mondo del lavoro in evoluzione” i problemi di salute mentale colpiscono circa 84 milioni di persone nell'UE: la **mancanza di interazione sociale, l'uso crescente delle tecnologie** e la ricerca di nuovi equilibri tempi di vita-lavoro ha determinato un ulteriore **aumento a rischi psicosociali ed ergonomici**.

La Risoluzione del Parlamento europeo del 5 luglio 2022 sulla salute mentale nel mondo del lavoro digitale (2021/2098 INI) ricorda che esistono **molestie e discriminazioni** che sono una frequente fonte di stress e di distacco dal luogo di lavoro e sottolinea l'importanza di:

- **adottare un approccio individuale e organizzativo**
- **includere una politica anti-molestie nelle misure di salute e sicurezza nel mondo del lavoro**
- **favorire il reinserimento nel mondo del lavoro di coloro che sono affetti da problemi psicosociali**



PER GESTIRE VIOLENZE E AGGRESSIONI PARLIAMO DI RISCHI PSICOSOCIALI



L'introduzione della legge 04/2021 di ratifica della convenzione ILO sancisce l'inclusione della violenza e delle molestie nella gestione della salute e della sicurezza sul lavoro e fornisce l'opportunità di lavorare su una **gestione complessiva dei rischi psicosociali** come da tempo l'approccio ergonomico e le norme tecniche indicano.

La norma ISO 45003: 2021 Gestione della salute e sicurezza sul lavoro — Salute psicologica e sicurezza sul lavoro: la gestione complessiva dei **rischi psicosociali diventa una strategia necessaria per facilitare l'impegno fisico e mentale**, con effetti positivi ed utili anche nella **prevenzione di violenze sul lavoro, molestie, bullismo, aggressioni, diversità di genere**.

La LEGGE 14 agosto 2020, n. 113 "Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni" introduce maggiori tutele per la prevenzione delle **molestie e violenze**, di cui **le aggressioni** fanno parte, per gli operatori della sanità.



RISCHI PSICOSOCIALI

FATTORI DI CONTESTO

FATTORI DI CONTENUTO

ASPETTI ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO	FATTORI SOCIALI SUL LAVORO	AMBIENTE DI LAVORO, ATTREZZATURE E ATTIVITÀ PERICOLOSE
ruoli e aspettative, controllo del lavoro o autonomia, richieste di lavoro, carico di lavoro e ritmo di lavoro, orario di lavoro e orari	relazioni interpersonali, comando, cultura organizzativa/di gruppo di lavoro (riconoscimento e ricompensa, sviluppo di carriera, supporto)	disponibilità, idoneità, affidabilità, manutenzione o riparazione delle apparecchiature inadeguate, mancanza di spazio, scarsa illuminazione e rumore eccessivo
gestione del cambiamento organizzativo	supervisione	lavorare in condizioni o situazioni estreme, come temperature molto alte o basse o in quota
lavoro a distanza e isolato	civiltà e rispetto	dover operare in ambienti instabili come zone di conflitto
sicurezza del lavoro e lavoro precario	equilibrio tra lavoro e vita privata	
tolleranza all'uso delle nuove tecnologie	violenza sul lavoro, molestie, bullismo e vittimizzazione	dover operare con utilizzo di strumenti tecnologici

FATTORI DI RISCHIO PSICOSOCIALE

FATTORI SLC 2010

FATTORI SLC AGGIUNTIVI



LE REGIONI : METODI E STRUMENTI DIVERSI DI SEGNALAZIONE, VALUTAZIONE E GESTIONE

- REGIONE EMILIA ROMAGNA
"Linee di indirizzo per la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori dei servizi sanitari e socio-sanitari"
- REGIONE LAZIO
"Documento di indirizzo sulla prevenzione e la gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari"
- REGIONE LOMBARDIA
"Atti di violenza a danno degli operatori sanitari in ambito ospedaliero: metodologia di analisi e gestione del rischio" e
"Sicurezza del personale sanitario e sociosanitario"
- REGIONE TOSCANA
- "Linee di Indirizzo per la prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari e socio-sanitari"
- REGIONE UMBRIA
- "Linee di indirizzo regionali per la prevenzione, la segnalazione e gestione degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario"
- REGIONE VENETO
- "Linee di indirizzo "Aggressioni ed atti di violenza a danno degli Operatori sanitari. Prevenzione e gestione degli eventi. Guida per gli operatori del Servizio Sanitario della Regione del Veneto"
- REGIONE SICILIA
- ... "Linee Guida per la prevenzione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari delle strutture sanitarie pubbliche della Regione Siciliana"

ESEMPIO DEFINIZIONI X REGIONI

Compilare obbligatoriamente tutti i tre riquadri sottostanti indipendentemente da quale sia stata la tipologia di aggressione, spuntando la condizione apposta

[si] [no] AGGRESSIONE VERBALE intesa come ostilità verbale espressa con affermazioni o invettive che mirano a ferire psicologicamente un'altra persona attraverso il disprezzo, l'umiliazione e minacce di violenza fisica

[si] [no] AGGRESSIONE FISICA intesa come azioni violente compiute contro un'altra persona per infliggere dolore, lesioni fisiche o morte

[si] [no] AGGRESSIONE CONTRO LA PROPRIETÀ intesa come distruzione deliberata dell'attrezzatura ospedaliera o degli effetti personali altrui. **SE sì che cosa è stato danneggiato:** _____

AGGRESSIONE VERBALE (È possibile barrare più caselle)	<input type="checkbox"/> uso di espressioni verbali aggressive (tono di voce elevato, insulti) <input type="checkbox"/> gesti violenti senza contatto fisico <input type="checkbox"/> minaccia	
AGGRESSIONE FISICA (È possibile barrare più caselle)	<input type="checkbox"/> contro oggetti <input type="checkbox"/> contro se stesso <input type="checkbox"/> contro altre persone <input type="checkbox"/> uso di corpo contundente	<input type="checkbox"/> uso di arma <input type="checkbox"/> altro (specificare): _____ _____

Aggressività verbale	Ostilità verbale, quali affermazioni o invettive con l'intento di provocare danno psicologico comportante un riduzione dell'autostima della persona
Aggressività fisica contro oggetti	Distruzione sconsiderata e deliberata di ogni tipo di oggetto disponibile.
Aggressività fisica contro persone	Azione violenta intensa come percosse che non provocano lesioni personali
Violenza verbale	Insulti, offese, minacce, calunnie, diffamazione lesive dell'onore della persona
Violenza fisica	Sputi, graffi, morsi, pizzicotti, pugni, spinte energiche contro suppellettili o pareti, calci, strozzamento o strangolamento, ferita da arma

LE REGIONI

La prevenzione delle molestie e violenze è stata normata dalla LEGGE 14/08/2020, n. 113 Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni

La violenza nei luoghi di lavoro rappresenta un rischio per la sicurezza e salute di tutti i lavoratori ed in quanto tale rientra nella tutela della salute e sicurezza sul lavoro (D.Lgs 81/08) vedi banche, servizi...

- riguarda tutti i lavoratori
- comprende tutte le condizioni di esposizione ad episodi di molestia e violenza, non solo quelli che derivano dagli utenti esterni
- prevede che sia effettuata una valutazione del rischio e l'identificazione di misure di prevenzione collettive ed individuali
- individua percorsi di formazione per tutti i lavoratori esposti al rischio

IL SISTEMA DI GESTIONE

- ADOZIONE DI UNA POLITICA AZIENDALE DI TOLLERANZA ZERO che preveda azioni concrete: piano di comunicazione ospedale-paziente, monitoraggio delle condizioni interne di gestione del personale che possono favorire atteggiamenti aggressivi
- COSTITUZIONE DI UN GRUPPO DI VALUTAZIONE in capo al RSPP e responsabile rischio clinico e sicurezza del paziente che coinvolga MC, Psicologia Aziendale, RLS, affari legali e/o gestione risorse umane, della formazione, un rappresentante del personale di vigilanza
- REALIZZAZIONE DELLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO AGGRESSIONE PER TUTTI I LAVORATORI
- IDENTIFICAZIONE DI MISURE CORRETTIVE CORRISPONDENTI
- DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI SUPPORTO ALLA VITTIMA ED AL GRUPPO DI APPARTENENZA

Fattori che possono favorire l'esposizione al rischio

EVENTI SENTINELLA
TIPOLOGIA DI ATTIVITA'
TIPOLOGIA DI UTENZA



Dati che permettono di individuare i GRUPPI OMOGENEI su cui procedere con priorità alla valutazione dei fattori di rischio che riguardano:



CONTESTO ORGANIZZATIVO

AMBIENTE DI LAVORO

AREA ESTERNA ALLA STRUTTURA

AREA PARCHEGGIO

ASSISTENZA DOMICILIARE

INFORMAZIONE/FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO

E SENSIBILIZZAZIONE

PER EVENTI DERIVANTI DALL'INTERNO

Attivazione indagine ad hoc, integrata alla valutazione del rischio stress lavoro correlato

Collegamento con quanto indicato dal Codice di Condotta e Codice Disciplinare aziendale

EVENTI SENTINELLA

NUMERO DI SEGNALAZIONI
NUMERO DI INFORTUNI
SEGNALAZIONI AUTORITA' GIUDIZIARIA E FORZE DI POLIZIA
REFERTI PS
ESITI DELLA SORVEGLIANZA SANITARIA APPLICATA DAL MC
RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO

TIPOLOGIA DI ATTIVITA'

A CONTATTO CON IL PUBBLICO
MANIPOLANO DENARO
LAVORANO DA SOLI
LAVORANO IN ORARI SERALI/NOTTURNI O AL MATTINO PRESTO
UNITA' OPERATIVA SOFFRE DI CARENZA DI PERSONALE
IN TERRITORIO AD ELEVATO TASSO DI CRIMINALITA'
TRASPORTANO MERCI O PASSEGGERI
EFFETTUANO ATTIVITA' CHE POTREBBERO CREARE CONDIZIONI DI CONFLITTO CON GLI ALTRI (ispezioni, vigilanza, affido minori..)

TIPOLOGIA DI UTENZA

PAZIENTI CON PATOLOGIA PSICHIATRICA
PAZIENTI SOTTO L'EFFETTO DI ALCOL O DROGA
SOTTOPOSTI A PROCEDIMENTO GIUDIZIARIO
CONFUSO/AGITATO
DEFICIT COGNITIVO
BARRIERE LINGUISTICHE/CULTURALI
PRELIEVO A DOMICILIO (MINORE PER INTERRUZIONE PATRIA POTESTA'..)
SOGGETTI VIOLENTI NOTI IN STRUTTURA O ASSISTENZA DOMICILIARE
POPOLAZIONE INFASIDITA DA DIVISA E ELEMENTI DISTINTIVI
UTENTI CON ANIMALI PERICOLOSI

LA VALUTAZIONE DEI FATTORI DI RISCHIO

CONTESTO ORGANIZZATIVO



Organizzazione degli spazi, modalità di accesso degli utenti alle prestazioni, comunicazione e gestione delle attività, sistemi di identificazione, copertura dei turni...

AMBIENTE DI LAVORO



Illuminazione, arredi, sistemi di allarme, videosorveglianza....

AREA ESTERNA ALLA STRUTTURA



Entrate, illuminazione, sistemi di sorveglianza, modalità di accompagnamento in orari notturni..

AREA PARCHEGGIO



Modalità di accesso riservata, sorveglianza,

ASSISTENZA DOMICILIARE



Programmazione, mappatura interventi a rischio, presenza di altri operatori, sistemi di segnalazione emergenza

INFORMAZIONE/FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO E SENSIBILIZZAZIONE

Programmi di comunicazione, informazione, formazione specifici erogati dalla struttura....

IDENTIFICAZIONE DELLE MISURE CORRETTIVE CORRISPONDENTI

- Comunicazione con gli utenti
- Diversa pianificazione turni
- Presenza di due operatori nelle condizioni di rischio

ESEMPIO

FATTORI DI CONTESTO ORGANIZZATIVO	MISURE CORRETTIVE
OPERATORI ESIBISCONO TESSERINO DI IDENTIFICAZIONE PRIVO DI INFORMAZIONI PERSONALI (COGNOME)	Prevedere per il personale valutato come potenzialmente a rischio, la dotazione di strumenti di identificazione che ne garantiscano comunque la sicurezza (badge privi di cognome)
PROMOSSO CLIMA ORGANIZZATIVO ORIENTATO A RIDURRE EPISODI DI VIOLENZA	Promuovere un clima organizzativo positivo orientato alla riduzione degli episodi di violenza/tolleranza zero
<u>E'</u> DEFINITA INTERFACCIA OPERATIVA CON LE FORZE DELL'ORDINE O AGENZIE DI SICUREZZA ESTERNE	Definire un'interfaccia operativa con le Forze dell'Ordine ai fini delle attività previste nel contesto, delle procedure di erogazione del servizio con l'obiettivo di definire protocolli condivisi
ESISTONO PROCEDURE PER LA SICUREZZA IN CASO DI PAZIENTI CON COMPORTAMENTI VIOLENTI O SOTTOPOSTI A PROCEDIMENTI GIUDIZIARI	Prevedere e applicare procedure atte a garantire la sicurezza nel caso di gestione di parenti con comportamenti potenzialmente aggressivi o sottoposti a procedure di sicurezza nell'ambito di procedimenti giudiziari
<u>E'</u> ASSICURATA LA DIFFUSIONE E L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI DI SEGNALAZIONE DEGLI EPISODI DI VIOLENZA	Promuovere la diffusione e l'utilizzo di strumenti di segnalazione degli episodi di violenza

DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI SUPPORTO ALLA VITTIMA ED AL GRUPPO DI APPARTENENZA

Assicurare un opportuno trattamento e sostegno agli operatori vittima di violenza o che possono essere rimasti traumatizzati per aver assistito ad un episodio di violenza.

La valutazione psicologica e la presa in carico dei singoli (DPTS) e dei gruppi

Il supporto legale, in relazione a quanto previsto dalla legge 113/2020

Percorso di accompagnamento al rientro al lavoro, in collaborazione con il Medico Competente

EVENTI SENTINELLA

Gli eventi sentinella per lo stress lavoro correlato sono integrati dai dati sulle aggressioni e consentono di avere la visione complessiva sui fattori di rischio psicosociale a cui è esposto il gruppo omogeneo/azienda

N.	Indicatore	Diminuito	Inalterato (*)	Aumentato	Non applicabile (**)	Punteggio
III	% aggressioni da parte dell'utenza	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>	...
Note						

$$\frac{\text{n}^\circ \text{ aggressioni ultimo anno}}{\text{n}^\circ \text{ lavoratori ultimo anno}} \times 100$$

Risultato ultimo anno: _____ %

$$\frac{\text{n}^\circ \text{ aggressioni ultimi 3 anni}}{\text{n}^\circ \text{ lavoratori ultimi 3 anni}} \times 100$$

Risultato triennio: _____ %

**diminuito,
inalterato,
aumentato**
rispetto a:

L'indicatore fa riferimento al numero di aggressioni registrate nella partizione organizzativa di cui fa parte il Gruppo omogeneo, se non coincide con il gruppo stesso, per cui esista della documentazione specifica (es. aggressioni che hanno previsto l'intervento della vigilanza).

Numeratore: è dato dal numero di aggressioni registrate nella partizione organizzativa di cui fa parte il Gruppo omogeneo, se non coincide con il gruppo stesso, nell'intervallo di tempo considerato.

Denominatore: è dato dal numero di lavoratori del Gruppo omogeneo. In caso di variazioni nell'arco dell'anno si utilizza la media tra il numero di lavoratori al 1 gennaio e quelli al 31 dicembre.

******Quando l'indicatore può risultare non applicabile? In caso di partizioni organizzative in cui, per ragioni strutturali, non è presente alcun rapporto con l'utenza e non sussista quindi possibilità di aggressione.



FATTORI DI CONTESTO

Rapporti interpersonali sul lavoro

La dimensione indaga la possibilità di comunicazione con i superiori o dirigenti o l'eventuale presenza di rapporti limitati con i superiori, la presenza di conflitti interpersonali e la gestione di comportamenti prevaricatori o illeciti.

N.	Indicatore	Sì	No	Punteggio	Note
XII	Presenza di procedure per la risoluzione dei conflitti in azienda	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	...	
	In presenza di conflitti tra lavoratori esistono delle procedure formalizzate da applicare per la risoluzione e la gestione degli stessi.				
XIII	Presenza di procedure/ protocolli per la gestione dei conflitti con i pazienti/ familiari	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	...	
	Quando si verificano conflitti con i pazienti/familiari dei pazienti (si intende sia aggressioni verbali che fisiche) ci si può avvalere di procedure/protocolli di intervento formalizzati e diffusi tra i lavoratori da applicare per la risoluzione e la gestione degli stessi.				

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE APPROFONDATA DEL RISCHIO STRESS LAVOROCORRELATO



Tabella 2	Ulteriori dimensioni integrative per il personale sanitario e/o per il personale amministrativo con attività a contatto con l'utenza
Item	VIOLENZA SUL LAVORO <i>Comportamenti ostili mostrati dai pazienti/famigliari che potrebbero assumere la forma di minacce, di maltrattamenti verbali e/o di violenza fisica</i>
53	Durante il lavoro sono oggetto di comportamenti intimidatori (minacce) da parte di pazienti/famigliari
57	Durante il lavoro sono oggetto di violenza e maltrattamenti verbali da parte di pazienti/famigliari (ad es. mi urlano contro, sono bersaglio di attacchi di collera)
61	Durante il lavoro sono oggetto di violenza da parte di pazienti/famigliari

Trasmissione documento di indirizzo regionale relativo alla “Aggressioni ed atti di violenza a danno degli Operatori sanitari. Prevenzione e gestione degli eventi. Guida per gli operatori del Servizio Sanitario della Regione del Veneto”

17/02/2022



AGGRESSIONI ED ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI

PREVENZIONE E GESTIONE DEGLI EVENTI

LINEE DI INDIRIZZO PER GLI OPERATORI DEL SERVIZIO
SANITARIO DELLA REGIONE DEL VENETO

4.1 Tipologie di aggressività

L'aggressività è la tendenza a manifestare un comportamento ostile che ha per fine un aumento di potere dell'aggressore e una diminuzione di potere della persona oggetto di aggressione. Tale atteggiamento si presenta come reazione ad una reale o percepita minaccia al proprio potere.

Nella tabella 1 vengono riassunte le varie tipologie di aggressività¹¹

Aggressività verbale	Ostilità verbale, quali affermazioni o invettive con l'intento di provocare danno psicologico comportante un riduzione dell'autostima della persona
Aggressività fisica contro oggetti	Distruzione sconsiderata e deliberata di ogni tipo di oggetto disponibile.
Aggressività fisica contro persone	Azione violenta intensa come percosse che non provocano lesioni personali

4.2 Tipologie di violenza

Nella tabella 2 vengono riassunte le principali tipologie di atti di violenza

Violenza verbale	Insulti, offese, minacce, calunnie, diffamazione lesive dell'onore della persona
Violenza fisica	Sputi, graffi, morsi, pizzicotti, pugni, spinte energiche contro suppellettili o pareti, calci, strozzamento o strangolamento, ferita da arma

MAPPATURA DEI RISCHI

L'analisi del contesto lavorativo deve identificare quei fattori di rischio, esistenti o potenziali, che potrebbero incrementare il verificarsi degli episodi.

Analisi del contesto organizzativo

L'analisi del contesto organizzativo comprende la valutazione della tipologia di utenza, delle attività e delle prestazioni erogate al fine di:

- raccogliere i dati relativi al fenomeno della violenza a livello aziendale in termini di:
 - o incidenza complessiva aziendale e frazionata per singole unità operative o servizio;
 - o dinamica degli eventi;
 - o presenza di fattori scatenanti/attenuanti;
 - o severità degli episodi di aggressione.

Audit su evento significativo (SEA)

i Risk Manager aziendali devono promuovere degli audit mirati all'analisi dell'evento e all'individuazione delle aree su cui orientare i programmi di miglioramento.

La Direzione Strategica Aziendale può coinvolgere, in audit congiunti, il servizio di Prevenzione, il Risk Manager Aziendale ed i servizi di Psicologia ospedaliera al fine di analizzare i contesti a rischio negli eventuali episodi di violenza occorsi.

PROGRAMMA CORSO AZIENDALE

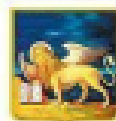
AGGRESSIONI E ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEL PERSONALE DELLE AZIENDE SANITARIE: VALUTAZIONE DEL RISCHIO E STRATEGIE DI PREVENZIONE

NB: il programma, della durata di 7 ore e 15 min è proposto in due mezze giornate, per una migliore fruibilità del corso.

Le Aziende sono libere, per esigenze interne, di proporre tutti i contenuti in un'unica giornata.

Prima ½ giornata

Durata	Argomento	Contenuti	Note
30 min	Epidemiologia del fenomeno e Linee di indirizzo regionali	Epidemiologia del fenomeno e Linee di indirizzo regionali Obiettivi del corso	
1 ora	Mappatura dei rischi e analisi delle criticità	Focus sulle criticità organizzative Focus sui pazienti aggressivi	
45 min	Il soggetto aggressivo	Ciclo dell'aggressività	Con il supporto di un docente psicologo
15 min	<i>Pausa</i>		
1 ora	Gestione dell'evento di violenza	Le strategie comunicative per gestire l'evento di violenza	Con il supporto di un docente psicologo
1 ora	Il soggetto agitato e violento nel contesto dell'emergenza	La gestione del soggetto violento, con attenzione al contesto del Pronto Soccorso e 118	Con il supporto di un docente psicologo



Seconda ½ giornata

Durata	Argomento	Contenuti	Note
1,5 ore	Le conseguenze dell'evento di violenza sul personale delle Aziende Sanitarie	Analisi delle ricadute Prevenzione e gestione delle conseguenze	Con il supporto di un docente psicologo
1 ora	La segnalazione degli eventi di violenza	Strumenti Criteri Appropriatezza	Con il supporto del Risk Manager aziendale
15 min	<i>Pausa</i>		
45 min	Strategie di miglioramento	Audit clinico	Con il supporto del Risk Manager aziendale
30 min	Sintesi delle strategie di contrasto alle aggressioni	Ripresa dei contenuti del corso	Con il supporto di docente psicologo
15 min	<i>Conclusioni</i>		
	Test ECM (in caso di corso accreditato)		

GESTIONE DEL RISCHIO AGGRESSIONE AULSS 9 SCALIGERA


PROCEDURA SPERIMENTALE 2018 sostituita da

**NUOVA PROCEDURA AZIENDALE 11/04/2023 INVIATA A
 TUTTO IL PERSONALE**

COSTITUZIONE DI UN GRUPPO DI VALUTAZIONE


REFERENTI :

SPP, RESPONSABILE UOS RISK MANAGEMENT,
 PSICOLOGIA OSPEDALIERA, COORDINATORE
 MEDICI COMPETENTI, REFERENTE
 CENTRO BENESSERE ORGANIZZATIVO (SPISAL)

	PROCEDURA AZIENDALE Prevenzione e gestione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari	A_A6_pr_prevenzione-gestione-atti-violenza_rev01
---	--	--

U.O.S. Servizio Prevenzione Protezione – U.O.S. Risk Management
U.O.S. Psicologia Ospedaliera - Ufficio Medico Competente – Centro Provinciale di Riferimento per il Benessere Organizzativo

PREVENZIONE E GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA E DELLE AGGRESSIONI VERBALI E/O FISICHE A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI

	PROCEDURA Gestione degli atti di violenza e delle agg e/o fisiche a danno degli operatori
---	---

UOS Servizio Prevenzione Protezione - UOSD I
 Ufficio Medico Competente – Direzione M

GESTIONE DEGLI ATTI DI VIO AGGRESSIONI VERBALI E A DANNO DEGLI OPERATO


Rev. n°	Descrizione della modifica
00	Nuova Procedura

Redattori Aggiornata da (1): - Pasquale Cirillo U.O.S. Servizio Prevenzione Protezione ULSS 9 Scaligera - Pietro Madera U.O.S.D. Psicologia Ospedaliera ULSS 9 Scaligera - Diana Pasqu U.O.C. Direzione Medica Ospedaliera Ospedaliera P.O. San Bonifacio - Silvia Fiorio, Ufficio Medico Competente ULSS 9 Scaligera - Antonia Ballottin Centro Provinciale di Riferimento per il Benessere Organizzativo	Verificata da(2): - Pasquale Cirillo U.O.S. Servizio Prevenzione Protezione Scaligera - Pietro Madera U.O.S.D. Psicologia Ospedaliera ULSS 9 Scaligera - Diana Pasqu U.O.C. Direzione Medica Ospedaliera P.O. San Bonifacio - Silvia Fiorio Ufficio Medico Competente ULSS 9 S - Dario Zenon Direttore Funzione Territoriale ULSS - Mauro Bertassello Direttore Funzione Ospedaliera ULSS - Linda Chiotti Direttore Dipartimento Prevenzione U - Giuseppe Imperadore Direttore Dipartimento Salute Mentale Scaligera
--	---

Firma    	Firma      
---	---

Prot. n° 71906

Rev. n°	Descrizione della modifica	Data approvazione
01	Estensione a livello aziendale della Procedura sperimentale Recepimento Linee di indirizzo "Aggressioni ed atti di violenza a danno degli Operatori sanitari. Prevenzione e gestione degli eventi. Guida per gli operatori del Servizio Sanitario della Regione del Veneto"	11 Aprile 2023

Approvato il	Nome	Funzione	Firma
11/04/2023	Denise Signorelli	Direttore Sanitario Azienda ULSS 9 Scaligera	

Redazione			Verifica		
Data	Funzione	Nome	Data	Funzione	Nome
01/02/2023	Centro Provinciale di Riferimento per il Benessere Organizzativo	Antonia Ballottin 	01/02/2023	Responsabile U.O.S. Servizio Prevenzione e Protezione	Stefania Bertoldo 
Firma:	Email: antonia.ballottin@aulss9.veneto.it				Firma: 
01/02/2023	Responsabile U.O.S. Risk Management	Diana Pasqu 	01/02/2023	Responsabile U.O.S. Psicologia Ospedaliera	Pietro Madera 
Firma:	Email: diana.pasqu@aulss9.veneto.it				Firma: 
01/02/2023	Infermiere U.O.S. Servizio Prevenzione e Protezione	Alessandra Caloi 	01/02/2023	Coordinatore Medici Competenti	Silvia Fiorio 
Firma:	Email: alessandra.caloi@aulss9.veneto.it				Firma: 
06/02/2023	IFO U.O.C. Radiologia Ospedale di Legnago	Roberto Boschetto 			
Firma:	Email: roberto.boschetto@aulss9.veneto.it				

GESTIONE DEL RISCHIO AGGRESSIONE

Sugli eventi significativi **AUDIT MIRATI** all'analisi dell'evento e all'individuazione delle aree su cui orientare i programmi di miglioramento.

AUDIT avvengono in modo congiunto tra servizio di Prevenzione e Protezione, il Risk Manager Aziendale e la Psicologia Ospedaliera/Centro Benessere al fine di analizzare i contesti a rischio negli eventuali episodi di violenza occorsi.

PROTOCOLLO per la GESTIONE PSICOLOGICA delle AGGRESSIONI in AMBITO SANITARIO

Il Servizio di Psicologia Ospedaliera conduce una prima valutazione del caso, approfondendo modalità e tipo di aggressione/violenza, numero di persone coinvolte e la rilevanza dell'impatto emotivo . Alla luce di quanto emerso dalla valutazione attiva interventi individuali e/o di gruppo rivolto agli operatori coinvolti nell'evento aggressivo

Nel caso il monitoraggio facesse emergere condizioni di malessere, burnout o sintomi riferibili al Disturbo Post Traumatico da Stress, sarà valutato da parte del Servizio di Psicologia Ospedaliera l'opportunità di un nuovo intervento psicologico oppure, **in accordo con il medico competente**, l'invio al Servizio di Psichiatria per un supporto psicofarmacologico.

GESTIONE DEL RISCHIO AGGRESSIONE AULSS 9 SCALIGERA

REALIZZAZIONE DELLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO AGGRESSIONE PER TUTTI I LAVORATORI

Monitoraggio degli **EVENTI AVVERSI/ EVENTI SENTINELLA** attraverso le schede di segnalazione e schede di **INFORTUNIO**

indagine approfondita, AUDIT, mirata per eventi significativi/ricorsivi (sopralluogo, colloqui con direttore, coordinatore, aggrediti e presenti, identificazione cause e possibili interventi)

- Compilazione **CHECK LIST DI MAPPATURA DEL RISCHIO** da parte di tutto il personale

A) Ambiente di lavoro	B) Contesto lavorativo	C) Visite a domicilio	D) Ispezione esterna struttura	E) Ispezione aree parcheggio	F) Tipologia di utenza
-----------------------	------------------------	-----------------------	--------------------------------	------------------------------	------------------------



https://www.ciip-consulta.it/index.php?option=com_content&view=article&id=1361:11-2021-alcune-risposte-delle-regioni&catid=298&Itemid=446

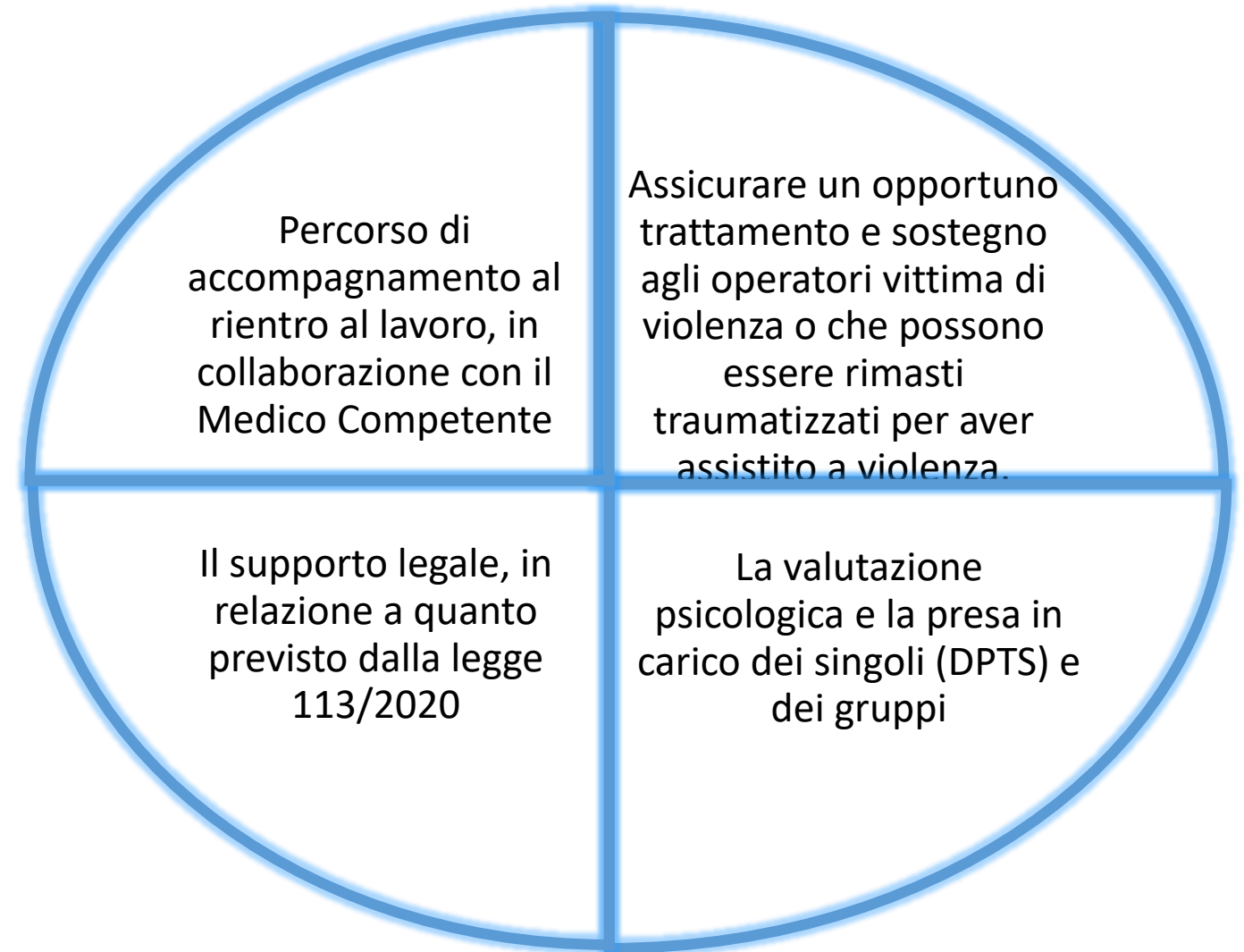
Linee di indirizzo per la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori dei servizi sanitari e socio-sanitari

	AZIENDA ULSS 9 SCALIGERA Valutazione del rischio da aggressioni fisiche	Pagina 31 di 31
		Data: Maggio 2023 Rev. 03

RISCHIO ALTO	RISCHIO MEDIO	RISCHIO BASSO
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Degenze di Psichiatria (SPDC) <input type="checkbox"/> Centri Salute Mentale <input type="checkbox"/> Comunità Alloggio Estensive (CAE) <input type="checkbox"/> CERRIS <input type="checkbox"/> Pronto Soccorso / P.P.I. <input type="checkbox"/> UOC Salute in Carcere <input type="checkbox"/> REMS <input type="checkbox"/> Comunità Terapeutiche Riabilitative Protette del territorio <input type="checkbox"/> Dipartimento Dipendenze (SerD del territorio) 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Servizio Inserimento Scolastico <input type="checkbox"/> CEOD <input type="checkbox"/> Medicina Fisica e Riabilitazione (Marzana) <input type="checkbox"/> Medicina (A+B) Legnago <input type="checkbox"/> A.O. Chirurgica San Bonifacio <input type="checkbox"/> Geriatria Legnago <input type="checkbox"/> ADI - assistenza domiciliare integrata (territorio) <input type="checkbox"/> Consultori familiari e tutela dei minori (territorio) <input type="checkbox"/> Servizi del Dipartimento Prevenzione <input type="checkbox"/> Servizio di Medicina Legale <input type="checkbox"/> Servizi di front - office e casse <input type="checkbox"/> Servizi di Continuità Assistenziale (territorio) 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tutte le altre Unità Operative e Servizi aziendali



DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI SUPPORTO ALLA VITTIMA ED AL GRUPPO DI APPARTENENZA



REGIONE DEL VENETO



FORMAZIONE AULSS 9 SCALIGERA

REGIONE DEL VENETO



AGGRESSIONI E ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEL PERSONALE DELLE AZIENDE SANITARIE: VALUTAZIONE DEL RISCHIO E STRATEGIE DI PREVENZIONE

2023

30 EDIZIONI DI FORMAZIONE
7 ORE PER max 50
PARTECIPANTI

24/02/2023 – 05/12/2023

1300 formati

2024

12 gennaio 2024 @ a tutti i direttori

30 EDIZIONI DI FORMAZIONE
7 ORE PER max 50
PARTECIPANTI

12/02 – 13/11

Villafranca – San Bonifacio – Legnago



FORMAZIONE AULSS 9 SCALIGERA



PROGRAMMA REGIONALE

EPIDEMIOLOGIA DEL FENOMENO E LINEE DI INDIRIZZO REGIONALI.
LA SEGNALAZIONE DEGLI EVENTI DI VIOLENZA -

RISCHIO CLINICO

MAPPATURA DEI RISCHI E ANALISI DELLE CRITICITÀ -

SPP

PSICOLOGI
10,00 – 13,30
14,30 – 16,00

IL SOGGETTO AGGRESSIVO

GESTIONE DELL'EVENTO DI VIOLENZA

IL SOGGETTO AGITATO E VIOLENTO NEL CONTESTO SPECIFICO

LE CONSEGUENZE DELL'EVENTO DI VIOLENZA SUL PERSONALE DELLE AZIENDE SANITARIE

SINTESI DELLE STRATEGIE DI CONTRASTO ALLE AGGRESSIONI -

RISCHIO CLINICO

Docenti

**UOS RISK MANAGEMENT - Roberto Boschetto – Pasquale Roberto Comi – Alessia Filippini –Stefano Gozzo -
SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE - Alessandra Caloi – Paola Maimeri - Elisa Mazzi**

COORDINATORE PSICOLOGI DOCENTI – Antonia Ballottin

2023

Pietro Madera – Responsabile U.O.S. Psicologia Ospedaliera;
 Antonia Ballottin – Psicologa del Lavoro, SPISAL ;
 Alessia Mai –Recupero e Riabilitazione Marzana;
 Giuseppina Baldo – Età Evolutiva;
 Gloria Massironi – Centro Decadimento Cognitivo;
 Alessandra Giacominielli – Età Evolutiva;
 Laura Grigoletti – Età Evolutiva;
 Imelda Romano - Psicologia Ospedaliera;
 Fabrizio Varalta – Responsabile U.O.S. Età Evolutiva;

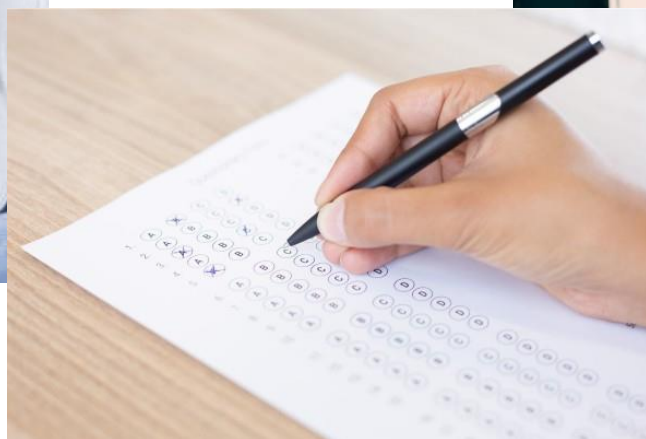
2024

Antonia Ballottin – Psicologa del Lavoro, SPISAL Verona;
 Alessia Mai – Psicologo, UOC Recupero e Riabilitazione Marzana;
 Gloria Massironi – Psicologo, UOC Recupero e Riabilitazione Marzana;
 Laura Grigoletti – Psicologo, UOS Neuropsichiatria Infantile;
 Fabrizio Varalta – Psicologo, Psicologia Territoriale;
 Elena Lorenzetti - Psicologo, UOC IAF Distretto 3;
 Giada Zoccatelli – Psicologo, UOC SERD Soave;
 Federica Bianco – Psicologo, UOS Età Evolutiva, Distretto 1 Est Veronese;
 Anna Franzon - Psicologo, UOSD CERRIS;
 Alberto Rossi - Psicologo, UOC Psichiatria 3;
 Chiara Bosio - Psicologo, UOC IAF Età Evolutiva;
 Anna Faggionato – Psicologo psicoterapeuta, UOC Psichiatria 3, Legnago;
 Imelda Romano – UOS Psicologia Ospedaliera.

FORMAZIONE AULSS 9 SCALIGERA

MODALITA'

Da una proposta regionale formativa di tipo classica/frontale ad una formazione interattiva e partecipativa con i corsisti
Attraverso l'utilizzo di vari strumenti....



PROCESSO DI FORMAZIONE AULSS 9 SCALIGERA

PARTIAMO DA NOI

autovalutazione dello stile relazione

riconoscimento dello stile delle persone che sono in relazione con noi

} SEGNALI

IL CICLO DELL'AGGRESSIVITA'

Come il riconoscimento dei segnali consente di prevenire l'escalation dell'aggressività

Identificazione della tipologia di aggressione/violenza

Tecniche di gestione dell'evento

CAUSE AMBIENTALI ED ORGANIZZATIVE CHE POSSONO FAVORIRE L'EVENTO

CONSEGUENZE SUL SINGOLO E SUL GRUPPO

FORMAZIONE AULSS 9 SCALIGERA

METODOLOGIA

Mattina : IL CICLO DELL'AGGRESSIVITA'

- SLIDE + l'esercitazione su stile relazionale
- role play e discussione
- SLIDE per chiusura sulle modalità di prevenzione



Pomeriggio

- VIDEO DELLA DE ESCALATION per chiudere il cerchio con i contenuti della mattina
- SLIDE SULLE CAUSE ORGANIZZATIVE E AMBIENTALI : dati + esercitazione individuale/gruppo (ritirata)
- SLIDE LE CONSEGUENZE SUL SINGOLO E SUL GRUPPO



Somministrazione e ritiro GHQ e MBO

- * I DEMENTI
- * PARCHEGGIO
- * GLI AGGREDITI ANONIMI
- * L'ORA X
- * SERT
- * CI PENSIAMO



GRUPPI
LA CAPOSTRONZA
LE ECLETICHE
NOVAX
GLI STATALI E ANNULLONI
DISTURBATI PSICHIATRICI
- [unclear]

Gruppi 8 novembre

Esercitazione gruppo Role play

1. Intrecci difficili
2. Razzista
3. Spirometria difficile
4. Cimice
5. Voglio entrare
6. Obbligati

ROLE PLAY

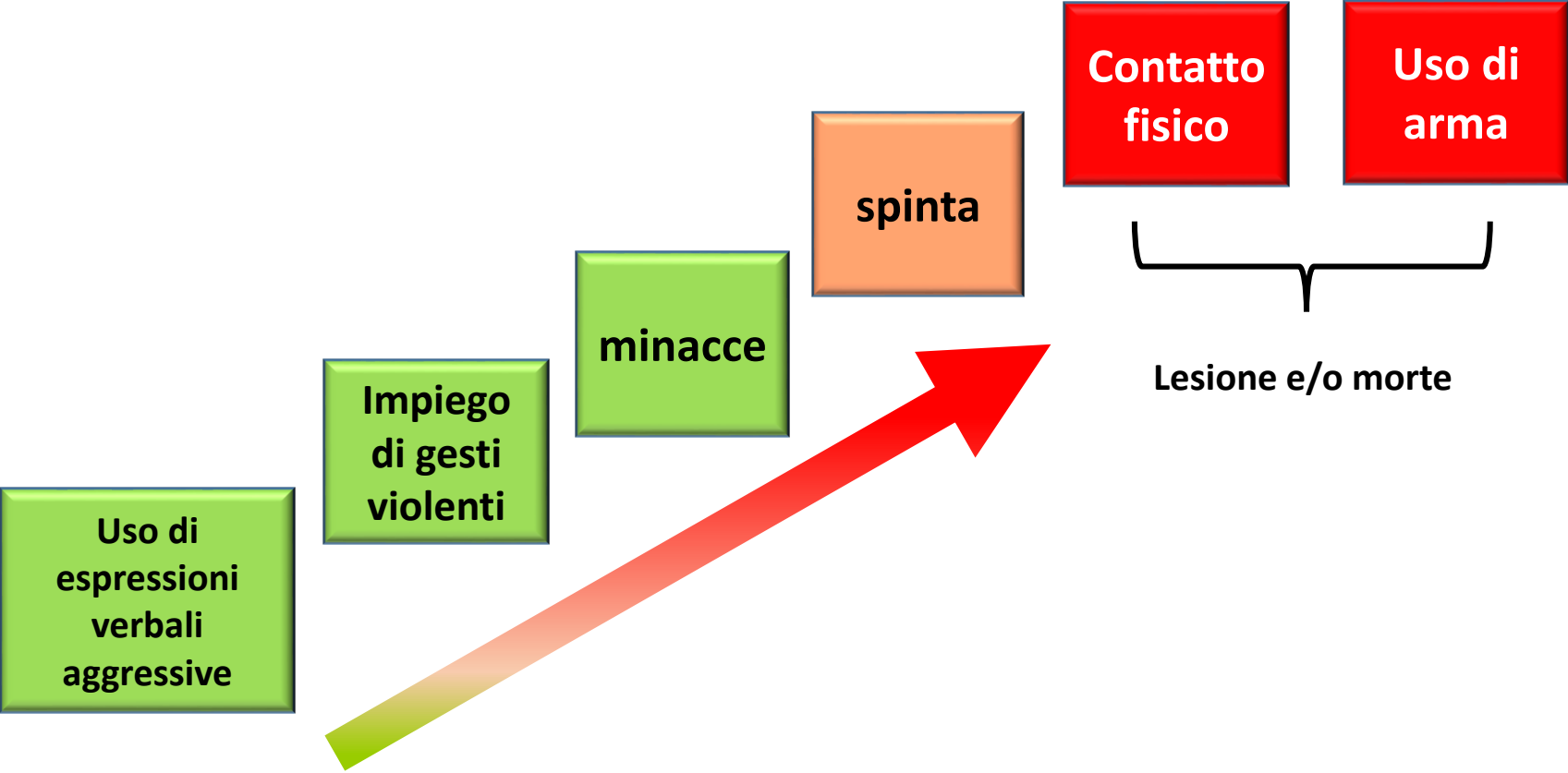
CONDIVISIONE DELLE CONDIZIONI DI
AGGRESSIONE PIU' FREQUENTI

IDENTIFICAZIONE COMUNE DI

- tipologia di aggressione
- Individuazione trigger di attivazione dell'aggressività
- fase di progressione del comportamento aggressivo
- soluzioni adottate
- individuazione di altre possibili soluzioni

GRANDE PARTECIPAZIONE

La progressione del comportamento aggressivo



VIDEO



Visone di un breve video didattico con
ulteriore approfondimento
sulle tecniche di descalation

DISCUSSIONE SULLE FASI IN PARTICOLARE SULLE AZIONI/ATTENZIONI/TEMPI RICHIESTI PER
FAR RIENTRARE UNA FASE DI ESCALATION

FORMAZIONE AULSS 9 SCALIGERA

MAPPATURA

A) Ambiente di lavoro	B) Contesto lavorativo	C) Visite a domicilio	D) Ispezione esterna struttura	E) Ispezione aree parcheggio	F) Tipologia di utenza
-----------------------	------------------------	-----------------------	--------------------------------	------------------------------	------------------------

ESEMPI

B) CONTESTO ORGANIZZATIVO

Gli operatori esibiscono un tesserino di identificazione privo di informazioni personali come il cognome?)

Viene promosso un clima organizzativo orientato a ridurre gli episodi di violenza?

È definita un'interfaccia operativa con le forze dell'ordine? O con agenzie di sicurezza esterne?

Esistono procedure atte a garantire la sicurezza nel caso di pazienti con

F) TIPOLOGIA DI UTENZA

Quale tipologia di utenza prevalente viene accolta nella UO?	SI	NO
• Psichiatrica?		
• Demente?		
• Sotto l'effetto di alcol o droga?		
• Sottoposta a procedimento giudiziario?		
• Confusa/Agitata ?		
TOTALE		

COMPILAZIONE SINGOLA E DISCUSSIONE:

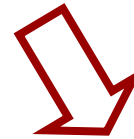
come le caratteristiche dell'ambiente e dell'organizzazione del lavoro possano facilitare il comportamento aggressivo

Visite a domicilio non si adattano ad attività esterne operatori dipartimento prevenzione, scolastici...

I RISCHI PSICOSOCIALI NEGLI GLI ACCORDI CON I PARTNERS EUROPEI



**ACCORDO QUADRO EUROPEO SULLO
STRESS LAVORO
(8/10/2004)**



**ACCORDO QUADRO EUROPEO SULLE
MOLESTIE E LA VIOLENZA NEL LUOGO DI
LAVORO (8/11/2007)**

RIGUARDANO OGNI AZIENDA ED OGNI TIPOLOGIA DI LAVORATORE

PREVEDONO LA SENSIBILIZZAZIONE E RESPONSABILIZZAZIONE DELLA DIREZIONE AZIENDALE

ORIENTANO ALLA AUTOGESTIONE DELLA VALUTAZIONE E DELLE SOLUZIONI



Valutazione collettiva



Intervento collettivo e individuale

*“dall’organizzazione del lavoro
alla persona”*



Valutazione individuale



Intervento individuale e collettivo

*“dalla persona all’organizzazione del
lavoro”*

Rischi psicosociali – le tecniche e la gestione dei comportamenti aggressivi

LA POLITICA DI TOLLERANZA ZERO NON PUO' CONSIDERARE SOLO LE VIOLENZE DALL'ESTERNO. NON E' CREDIBILE

- formare il personale al riconoscimento dei segnali di aggressività
- indicare la progressività a partire dall'aggressione verbale
- chiedere di segnalare l'esterno e di tollerare l'interno

PREVENIRE LE AGGRESSIONI NON PUO' ESSERE DISGUNTO DALLA GESTIONE DELLO STRESS LAVORO CORRELATO

- aree di sovrapposizione nei fattori di rischio
- il personale in condizione di stress protratto/burnout ha le risorse necessarie a riconoscere i segnali e gestire escalation di aggressività
- supporto al singolo ed al gruppo
- percorsi di reinserimento lavorativo

Documenti citati

CIIP 2023 PRIMO DOCUMENTO DI CONSENSO Dallo stress lavoro correlato alla prevenzione dei rischi psicosociali
A cura del Gruppo di Lavoro CIIP “Stress lavoro-correlato

<https://www.ciip-consulta.it/attachments/article/1494/SLC-Primo%20documento%20di%20consenso-CIIP.pdf>

2021 L'IMPATTO PSICOLOGICO DEL COVID-19 SUL PERSONALE SANITARIO

<https://quadernidipsicologiaclinica.com/index.php/quaderni/article/view/852>

CIIP 2022 La prevenzione delle violenze contro gli operatori sanitari e socio-sanitari: prime proposte operative

https://www.ciip-consulta.it/images/eventlist/Eventi2022/220311-roma/Ballottin-Seminario_aggressioni.pdf

CNOP 2022 L'IDONEITÀ PSICOLOGICA A SPECIFICI COMPITI E CONDIZIONI RIFERIMENTI NORMATIVI E DI PRASSI

<https://www.psy.it/wp-content/uploads/2022/03/ordine-degli-psicologi-LIBRO-IDONEITA%CC%80.pdf>

SIPLO 2021 PRIME INDICAZIONI PER LA PREVENZIONE DELLE MOLESTIE E VIOLENZE IN OCCASIONE DI LAVORO

https://www.siplo.it/wp-content/uploads/2022/02/B_Prime-indicazioni-per-la-prevenzione-delle-molestie-e-violenze-in-occasione-di-lavoro-.pdf