

 <p>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara</p>  <p>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara</p>	<b>GENDER TEAM INTERAZIENDALE</b>	
	<b>PROCEDURA INTERAZIENDALE</b>	
	<b>SICUREZZA PER LA PREVENZIONE E IL CONTENIMENTO DEGLI ATTI DI VIOLENZA, MOLESTIE, AGGRESSIONI A DANNO DEI LAVORATORI</b>	
<b>Redazione</b>	<b>Cognome/Nome</b>	<b>Funzione</b>
	Anna Ferrozzi	UOC Qualità e Ricerca Organizzativa
	Rosa Maria Guadio	Direttrice UOC Interaziendale "Gestione del Rischio Clinico".
	Concetta Mazza	Direttrice UOC Prevenzione e Protezione Provinciale
	Francesco Pagnini	Direttore Area Comunicazione Interaziendale
	Cinzia Pizzardo	Responsabile sistema di gestione parità di genere

## 1. Oggetto

La violenza in costanza di lavoro interviene quando uno o più lavoratori/trici sono aggrediti in circostanze connesse al lavoro.

Le molestie in costanza di lavoro avvengono quando uno o più lavoratori/trici sono ripetutamente e deliberatamente maltrattati, minacciati e/o umiliati in circostanze connesse al lavoro.

Molestie e violenza in costanza di lavoro possono essere esercitate da uno o più lavoratori/trici verso lavoratori/trici, allo scopo e con l'effetto di ferire la dignità della persona interessata, minare la sua credibilità professionale sino a nuocere alla sua salute direttamente o indirettamente, e/o creare un ambiente di lavoro ostile.

Prevenire gli atti di violenza contro i lavoratori e le lavoratrici attraverso l'implementazione di misure che consentano l'eliminazione o la riduzione delle condizioni di rischio presenti e l'acquisizione di competenze da parte del personale nel valutare e gestire tali eventi quando accadono.

## 2. Scopo

Gli scopi che si vogliono raggiungere con la presente Procedura aziendale sono quelli di:

- Contenere gli atti di maltrattamenti/aggresione a danno dei lavoratori/trici che operano all'interno e/o all'esterno delle Strutture Aziendali, programmando e implementando misure, sia organizzative sia strutturali, in modo da consentire almeno la riduzione del rischio derivante dai comportamenti aggressivi e dagli atti di violenza contro i lavoratori/trici, nonché fornire a tutti i lavoratori/trici le conoscenze e le competenze per valutare, prevenire e gestire tali eventi;
- Intervenire sulle possibili conseguenze per il singolo lavoratore (paure, fobie, disturbi del sonno e, in alcuni casi sindrome post traumatica da stress) e sulla prevenzione dei potenziali danni alla salute fisica e/o psicologica;
- Intervenire anche su chi è stato indirettamente vittima, chi assiste all'atto o all'episodio di violenza;
- Incoraggiare il personale a segnalare prontamente gli episodi subiti e a suggerire le misure per ridurre o eliminare i rischi;
- Diffondere una politica di tolleranza zero verso atti di violenza, fisica o verbale, all'interno delle strutture aziendali, in linea con i principi espressi dall'Accordo Quadro Europeo sulle molestie e la violenza sul luogo di lavoro del 8 novembre 2007 ed assicurarsi che lavoratori/trici, visitatori, cittadini siano a conoscenza di tale politica.
- Dare supporto ai dipendenti e alle dipendenti anche dopo che abbiano subito violenza.

### 3. Campo di Applicazione

La presente procedura si applica agli Uffici Relazioni per il Pubblico delle Aziende Sanitarie Ferraresi, al RSPP, Risk Manager Interaziendale, Gender Team Interaziendale.

La presente procedura sarà resa nota e disponibile a tutti i lavoratori e a tutte le lavoratrici.

La presente procedura, inoltre, trova applicazione:

- in tutte le strutture e sedi aziendali, con priorità per le attività considerate a più alto rischio;
- a tutti i lavoratori e a tutte le lavoratrici;
- durante lo svolgimento di qualsiasi attività lavorativa.

### 4. Riferimenti

- ✓ D.Lgs. 81/08
- ✓ Politica Gender Equality
- ✓ UNI PDR 125:2022
- ✓ Deliberazione ausl\_fe n. 0000136 del 16/05/2023 ad oggetto "Costituzione all'interno del SPP Provinciale del "Gruppo Promozione del benessere e di contrasto all'insorgere di disagi e/o conflitti lavorativi" e contestuale approvazione del relativo progetto
- ✓ Riferimento Deliberazione ausl\_fe n. 0000042 del 22/02/2023 ad oggetto "Costituzione del Gender Team delle Aziende USL e Ospedaliero-Universitaria di Ferrara"

Si specifica che le delibere sopra citate, nonostante siano state pubblicate dall'AUSL di Ferrara, hanno valenza Provinciale per cui applicate anche all'AOU di Ferrara.

### 5. Definizioni e Sigle

Definizioni	
Aggressione	Ogni forma di sopraffazione fisica o verbale da parte di un essere umano verso un altro essere umano.
Minaccia	Espressione del proposito di arrecare danno, incluse le espressioni verbali, gli atteggiamenti corporali, le forme scritte con qualsiasi mezzo cartaceo o digitale.
Violenza	Ogni forma d'intimidazione e/o azione in cui vengano esercitate forme di aggressione fisica e/o verbale, e ogni forma di comportamento minaccioso che si verifica nel posto di lavoro.
Discriminazione	Discriminazione di genere, etnia, razza, disabilità.
Gender diversity	Diversità di genere.
Inclusione	Inclusione sociale.
Parità di genere	Parità di genere (femminile/maschile).
Gruppo Benessere SPP	Gruppo Promozione del benessere e di contrasto all'insorgere di disagi e/o conflitti lavorativi
Gender Team	Team stabile che si occupa di gender gap e che, interfacciandosi con il CUG, il Board Equità, i referenti aziendali della Medicina di genere, si appresta alla implementazione del Bilancio di Genere annuale, del Piano per il gender gap, della Certificazione di genere e di tutte le altre iniziative inerenti al gender gap

<b>Sigle</b>	
R.A.PG.	Responsabile sistema di gestione parità di genere
RSPP	Responsabile del servizio prevenzione e protezione
MC	Medico competente
DL	Datore di lavoro
RLS	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
UOC	Unità Operativa Complessa
URP	Ufficio Relazioni per il Pubblico
SPP	Servizio Prevenzione e Protezione
CUG	Comitato Unico di Garanzia

## 6. Responsabilità

<b>ATTIVITÀ</b>	<b>ATTORI</b>	<b>URP</b>	<b>GRUPPO BENESSERE SPP</b>	<b>CUG/ GENDER TEAM/ RISK MANAGER</b>
1. Presa in carico delle segnalazioni dei/delle lavoratori/trici		R		
2. Trasmissione della segnalazione		R	C	
3. Presa in carico della segnalazione			R*	R*

*R= Responsabile; C= Coinvolto; I= Informato*

*R\* a seconda della natura della segnalazione pervenuta*

## 7. Descrizione delle attività e modalità operative

Premesso che concorrono all'incremento degli atti di violenza una serie di situazioni, tra cui in particolar modo le seguenti:

- Mancanza di formazione del personale nel riconoscimento e controllo dei comportamenti ostili e aggressivi, anche in riferimento alla gender equality;
- Mancate competenze e strumenti sulla gestione delle dinamiche di conflitto interpersonale e intrapersonale

è necessario mettere in atto delle misure di prevenzione, per contrastare l'occorrenza di eventi sentinella.

È sufficiente che tali eventi si verifichino una sola volta perché da parte dell'Organizzazione si renda opportuna:

- un'indagine immediata per accertare quali fattori eliminabili o riducibili abbia causato o abbia contribuito;
- l'individuazione e l'implementazione di adeguate misure correttive.

## Misure generali di prevenzione

La finalità del programma aziendale di prevenzione della violenza consiste in:

- ✓ Diffondere una politica di prevenzione degli atti di violenza (verbale o fisica) a danno dei lavoratori e delle lavoratrici e che siano a conoscenza di tale politica;
- ✓ Incoraggiare il personale a segnalare, come da procedura, gli episodi di violenza e a suggerire le misure per ridurre o eliminare i rischi;
- ✓ Diffondere una cultura di disponibilità e comunicazione nell'organizzazione;
- ✓ Dare rilievo alle scelte strutturali e organizzative effettuate dal Servizio di Prevenzione e Protezione Provinciale, ai sensi del D.Lgs. 81/08, ai fini della tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e delle lavoratrici;
- ✓ Assegnare le risorse e le responsabilità per la gestione degli interventi di prevenzione;
- ✓ Prevedere un percorso aziendale di gestione degli episodi di violenza e l'esplicitazione dei soggetti interessati;
- ✓ Fornire al personale coinvolto le informazioni sulle procedure previste in caso di violenza

subita e sulle forme di assistenza disponibili.

### **Misure specifiche di prevenzione**

Per la diffusione della presente procedura interaziendale finalizzata alla gestione delle segnalazioni degli episodi di violenza, per favorire la sensibilizzazione del personale alla segnalazioni di aggressioni o minacce, le Aziende si attivano attraverso una diffusa predisposizione di adeguata cartellonistica che inviti al rispetto, nei modi e nelle azioni, di lavoratori/trici ed avvisi sulla politica aziendale di "tolleranza zero" nei confronti di minacce o di qualsiasi atto di violenza/molestia, oltre a scelte strutturali adeguate di protezione.

#### Gruppo Benessere SPP

La/le vittima/e deve/devono ricevere sostegno emotivo rispetto all'evento avverso segnalato.

È garantito un supporto tale da fornire un opportuno trattamento e sostegno ai/alle lavoratori/trici vittime di violenza o che possono essere rimasti/e traumatizzati/e per aver assistito ad un episodio di aggressione-maltrattamenti.

Le vittime della violenza sul luogo di lavoro possono presentare, oltre a lesioni fisiche, una varietà di situazioni cliniche, tra cui trauma psicologico di breve o lunga durata, timore di rientro al lavoro, cambiamento nei rapporti con colleghi e familiari.

#### Informazione e Formazione del personale

L'informazione e la formazione del personale hanno l'obiettivo di favorire il senso di fiducia dei/delle lavoratori/trici nell'affrontare situazioni ad alta partecipazione emotiva e puntano a far sì che tutto il personale abbia conoscenza dei rischi potenziali e delle procedure da seguire per proteggere se stessi ed i colleghi da atti di violenza.

### **7.1. Presa in carico delle segnalazioni dei/delle lavoratori/trici**

Il fenomeno delle aggressioni al personale non deve essere minimizzato, ma monitorato, contrastato ed affrontato con decisione. Ai fini del suo corretto monitoraggio, della predisposizione delle azioni di prevenzione, contenimento e delle azioni a tutela dei/delle lavoratori/trici colpiti, ma anche dell'intera organizzazione aziendale, è necessaria la corretta segnalazione degli episodi di violenza.

Il personale può effettuare segnalazioni relative a fenomeni di violenza, aggressione o minaccia, o qualsiasi violazione dei diritti sulla Parità di Genere e Diversità e Inclusione:

- inviando la segnalazione alle mail dedicate [controlediscriminazioni@ausl.fe.it](mailto:controlediscriminazioni@ausl.fe.it) o [controlediscriminazioni@ospfe.it](mailto:controlediscriminazioni@ospfe.it), anche attraverso l'apposito modulo che può scaricare nella Sezione Intranet "Contro le Discriminazioni"; queste mail sono gestite dal personale dell'Ufficio Relazioni per il Pubblico;
- depositando la segnalazione nelle apposite cassette di raccolta per le segnalazioni, nei pressi dell'Ufficio Relazioni per il Pubblico presenti presso l'Ospedale di Cona e gli Ospedali Distrettuali di Ligosanto e Cento, utilizzando anche l'apposito modulo. È assicurato il diritto di qualsiasi richiedente di rimanere anonimo.

Le segnalazioni cartacee giunte all'URP e/o inviate alle mail dedicate, sono registrate a cura dell'URP ai fini di una rendicontazione mensile.

### **7.2. Trasmissione della segnalazione**

Le segnalazioni giunte via mail o cartacee vengono trasmesse dagli operatori dell'URP al Gruppo Benessere SPP, tramite l'alias [gruppobenessere@ausl.fe.it](mailto:gruppobenessere@ausl.fe.it) entro 48 ore escluso festivi.

Il Gruppo Benessere SPP coordina la gestione e risoluzione delle segnalazioni, facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive.

### 7.3. Presa in carico della segnalazione

Nello specifico, tutte le segnalazioni sono prese in esame dal Gruppo Benessere SPP, che le smista secondo competenza:

- Nel caso di segnalazioni relative ad episodi di violenza, abuso, molestie, prendendole in carico; per eventi ritenuti rilevanti, saranno coinvolti anche il Gender Team ed il Risk Manager;
- Segnalazioni relative ad episodi di mobbing, al CUG
- Segnalazioni relative alle dinamiche lavorative e di gestione delle risorse (ferie, permessi, turnover, disparità salariali, ecc.), al CUG.

Le figure individuate e deputate alla gestione delle segnalazioni (Gruppo Benessere, Risk manager, RSPP, CUG, Gender Team) si impegnano a condividere le modalità di gestione della segnalazione ed i tempi necessari per la risoluzione, attivando l'iter non oltre i 7 giorni successivi alla ricezione della segnalazione.

Nel caso di richieste di argomento non rientrante nell'oggetto della presente procedura, la richiesta/ segnalazione è indirizzata verso gli organi competenti.

Le Aziende USL e Ospedaliero-Universitaria di Ferrara favoriscono l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il/la lavoratore/ trice autore/ trice della segnalazione, a cura del Gruppo Benessere, eventualmente affiancato dal Gender Team, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al/alla lavoratore/ trice vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

Le Aziende USL e Ospedaliero-Universitaria di Ferrara garantiscono il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o simili e non attuano alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti del segnalante.

Dalla segnalazione, può scaturire un'azione correttiva.

Dal suggerimento / proposta può scaturire un'azione preventiva o di miglioramento.

Si rimanda alle specifiche procedure:

- P-301-AZ Gestione delle azioni di miglioramento - AOU
- PG 1521 Gestione azioni correttive e preventive - AUSL

### 8. Accessibilità

La presente Procedura, per l'AUSL, è disponibile e diffusa ai professionisti tramite il sistema informatico, per la gestione della documentazione del Sistema Qualità, DocWeb mentre per l'AOU diffusa tramite apposita mail e pubblicata nella sezione della Intranet "Accreditamento".

### 9. Parametri di controllo

Indicatore		Standard
N° di segnalazioni inviate al Gruppo Benessere	X 100	100%
N° di segnalazioni ricevute dagli URP		

### 10. Allegati

MODULO SEGNALAZIONE - PdR 125:2022 "CONTRO LE DISCRMINAZIONI", nr.