



Piano Regionale della Prevenzione 2021-2025 (DGR 2144/2021) - Programma Predefinito 8 (PP8)

Promozione del benessere organizzativo e prevenzione del rischio psicosociale nelle strutture residenziali di assistenza per anziani anche per contrastare possibili violenze e aggressioni

Stress correlato al lavoro nelle case residenza per anziani non autosufficienti. FORMAZIONE FIGURE AZIENDALI DELLA PREVENZIONE - 2023

Federico Ricci, psicologo del lavoro e delle organizzazioni
Università di Modena e Reggio Emilia



Prima parte

Definizioni e dati preliminari

Violenza sul lavoro: definizione OMS



https://www.who.int/violence_injury_prevention/injury/work9/en/

Incidenti in cui il personale è abusato, minacciato o aggredito in circostanze relative al lavoro, incluso il pendolarismo da e verso il lavoro, con esplicite o implicite conseguenze su salute, sicurezza e benessere.

Definizione di salute (OMS, 1948):

uno stato di completo benessere fisico, psichico e sociale, e non soltanto l'assenza di malattia o di infermità.



Violenza sul lavoro: definizione EU-OSHA

Comprende: insulti-comportamenti incivili; minacce; forme di aggressione fisica o psicologica tali da mettere a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere dell'individuo.

WHAT ARE THE POTENTIAL CONSEQUENCES OF VIOLENCE AT WORK?



- Fear, anxiety, stress
- Sleeping problems and fatigue
- Depression
- Post-traumatic stress disorder
- Physical injury



- Increased absenteeism
- Decreased motivation
- Reduced productivity
- Deterioration of labour relations
- Higher staff turnover and recruitment difficulties

18% of managers say there is a lack of information or adequate tools to deal with difficult customers/clients/pupils

<https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/infographics/third-party-violence-workplace>

Violenza sul lavoro: definizione NIOSH



VIOLENCE in the Workplace

<https://www.cdc.gov/niosh/docs/96-100/default.html>

Ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro
(National Institute of Occupational Safety and Health)

LEGGE 15 gennaio 2021, n. 4



Ratifica ed esecuzione della Convenzione dell'Organizzazione internazionale del lavoro n. 190 sull'eliminazione della violenza e delle molestie sul luogo di lavoro, adottata a Ginevra il 21 giugno 2019 nel corso della 108^a sessione della Conferenza generale della medesima Organizzazione.

<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2021;4>



Prevaricazione da parte di un collega



Un breve video

<https://www.napofilm.net/it/napos-films/napo-when-stress-strikes/no-respect>

Studio pilota condotto nelle Case di Residenza per Anziani della Regione Emilia-Romagna



Lo studio si è sviluppato all'interno di un progetto regionale che ha coinvolto i Servizi di Prevenzione e Sicurezza negli ambienti di lavoro (SPSAL) di ogni AUSL della Regione Emilia Romagna, tramite convenzione tra Unimore - Dipartimento di Scienze Biomediche, Metaboliche e Neuroscienze e l'AUSL della Romagna – Dipartimento di Sanità Pubblica.

La direzione della violenza



Violenza **interna**: tra gli operatori

Violenza **esterna**: dagli utenti/familiari contro gli operatori;

I dati mostrano che gli **operatori sanitari** sono 16 volte più a rischio di violenza degli altri lavoratori.

Violenza **sull'utenza**: la popolazione geriatrica risulta quella più a rischio di subire abusi verbali e fisici da parte degli operatori socio-sanitari, in particolare coloro i quali risiedono in strutture di assistenza residenziali.

Violenza verso l'utenza

In particolare in condizioni di **non-autosufficienza**.

Queste situazioni potrebbero essere **correlate a violenza interna all'organizzazione**.

Perciò si indaga se e come la violenza sul lavoro è gestita insieme allo stress, **raccogliendo esperienze** su situazioni che stavano per portare a episodi di violenza messa in atto dal lavoratore sull'utente ("Quel caso in cui quasi non ce la facevo più").





Obiettivi e metodi dello studio

Individuare, attraverso **un'indagine qualitativa**, le modalità di rendicontazione e analisi degli episodi di violenza nelle diverse declinazioni.

Sulla base delle evidenze raccolte a seguito di una rassegna sistematica, è stato possibile definire:

- Protocollo di **intervista semi-strutturata**, costituito da 12 item, da somministrare in fase di sopralluogo nelle strutture;
- **Modello esplicativo** della relazione tra stress lavorativo ed episodi di violenza, nelle tre declinazioni indagate.



Svolgimento dell'indagine

Misura 1: Come viene valutato il rischio violenza?

Misura 2: Quali gli esiti della valutazione del rischio violenza e quali misure di mitigazione attuate?

Misura 3: Rilevazione di situazioni che avevano innescato episodi di violenza sul lavoro.

I dati sono stati:

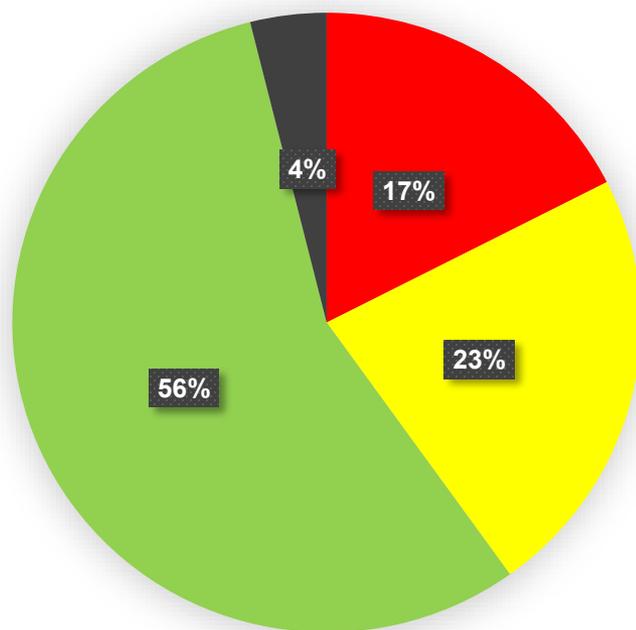
- Raccolti **presso le strutture** incluse all'interno del **campione randomizzato**.
- Analizzati secondo la metodologia di **analisi tematica Grounded Theory**.

Partecipanti: Datori di lavoro, dirigenti/preposti, RSPP e RLS.

Sintesi dei risultati

36 interviste condotte tra ottobre 2019 e gennaio 2020

QUADRO GENERALE DELLE RISPOSTE



- Formazione erogata, presenza di supporto psicologico e sorveglianza; interventi correttivi alle criticità
- Formazione erogata, assenza di supporto psicologico e/o sorveglianza; situazioni critiche non seguite da interventi di prevenzione
- Formazione non erogata, assenza di supporto psicologico e sorveglianza; situazioni critiche non seguite da interventi di prevenzione
- Risposta mancante, non data e/o non codificabile

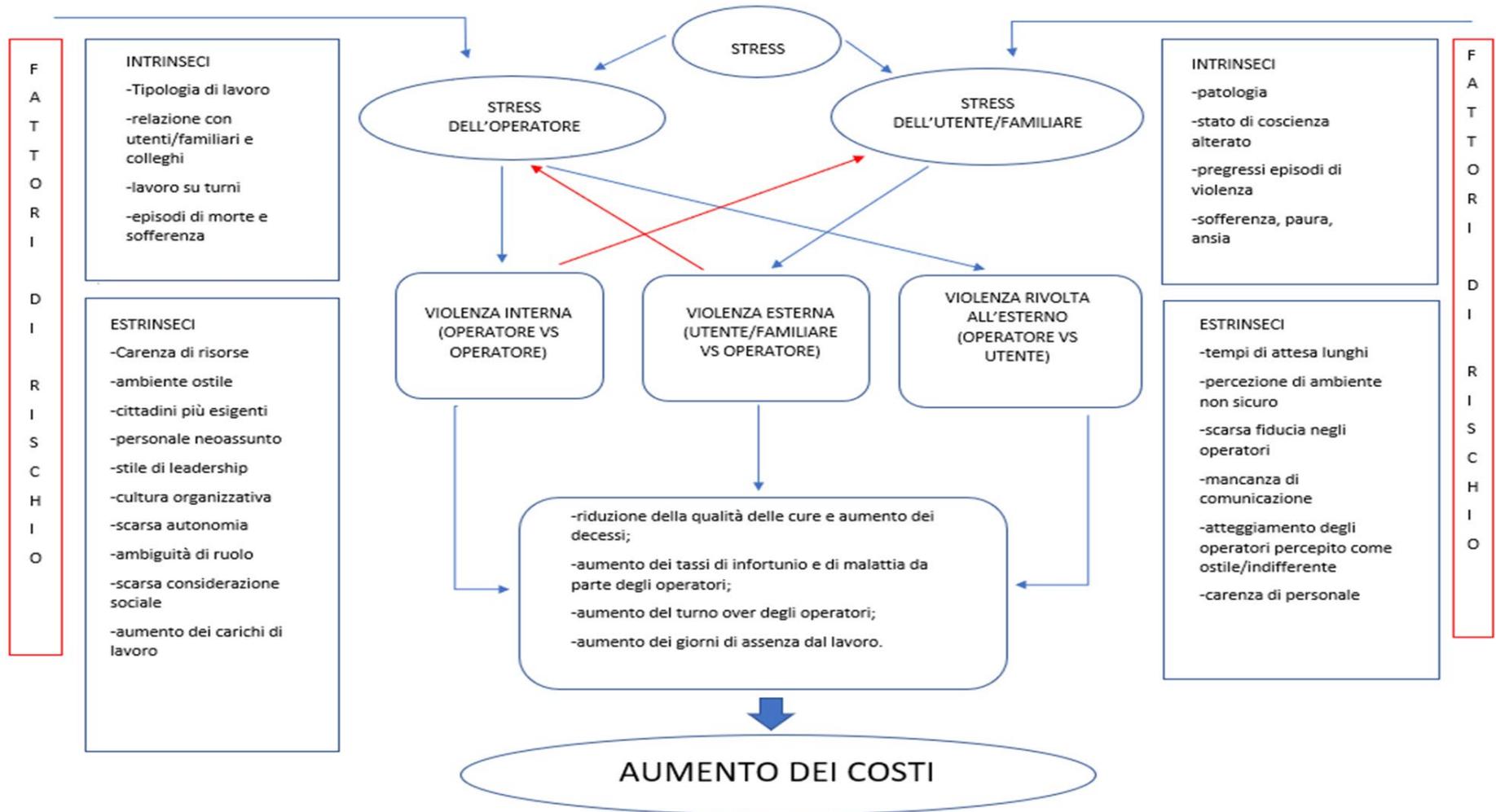


Discussione

Tematiche principali:

- Disomogeneità dello **strumento di segnalazione** degli episodi di violenza;
- Assenza, pressoché totale, di formazione all'uso di **strumenti di rendicontazione e analisi** degli episodi di violenza;
- Eccessivo **carico di lavoro**;
- Fattori relativi all'**instabilità fisica e psichica** degli ospiti e alla relazione con i loro familiari;
- **Aspettative** degli utenti/familiari **non soddisfatte**;
- Scarsa compatibilità tra **operatori esperti e neoassunti**;
- Elevato **turn over** del personale.

Modello esplicativo





In sintesi

I risultati ottenuti dall'analisi delle interviste evidenziano **lo stress lavorativo favorisce gli episodi di violenza** in tutte e tre le direzioni indagate.

Il principale ostacolo per la stima del fenomeno e per l'attuazione di misure di prevenzione e miglioramento risulta essere la **diversità tra gli strumenti utilizzati** per la segnalazione. Il punto di partenza potrebbe essere quindi quello di produrre uno strumento che possa essere accettato e condiviso dalle strutture.



Seconda parte

La gestione efficace di un sistema di rendicontazione e analisi degli episodi di violenza

Indicazioni per la prevenzione primaria



Serve l'impegno ad assicurare un ambiente di lavoro in cui sia **rispettata la dignità** di ognuno e siano favorite le relazioni interpersonali basate su principi di eguaglianza e di reciproca correttezza. Il contesto di lavoro ha un ruolo chiave nel creare o disinnescare lo stress e la violenza. **Non deve essere considerato un problema solo personale.** Il **riconoscimento precoce** delle pre-condizioni e dei segnali di stress e violenza consente l'intervento prima che lo stress o la violenza si manifestino.

Fattori sistemici



Una cattiva organizzazione può determinare un carico di lavoro eccessivo, rallentare le prestazioni, creare ritardi, sviluppare stress e atteggiamenti negativi, fino a indurre comportamenti aggressivi.

La **circolazione delle informazioni** e la comunicazione aperta possono disinnescare la tensione e la frustrazione tra i lavoratori. Soprattutto **in situazioni che implicano angoscia**, in cui anche l'individuo più equilibrato può diventare ansioso, preoccupato e alla fine più incline alla violenza.

Violenza contagiosa



La teoria delle Finestre Rotte, per cui la presenza di una finestra rotta può generare **fenomeni di emulazione**, portando qualcun altro a rompere un lampione, dando così inizio a una spirale di degrado, potrebbe essere utile per spiegare **l'escalation di violenza** e favorire politiche di prevenzione.

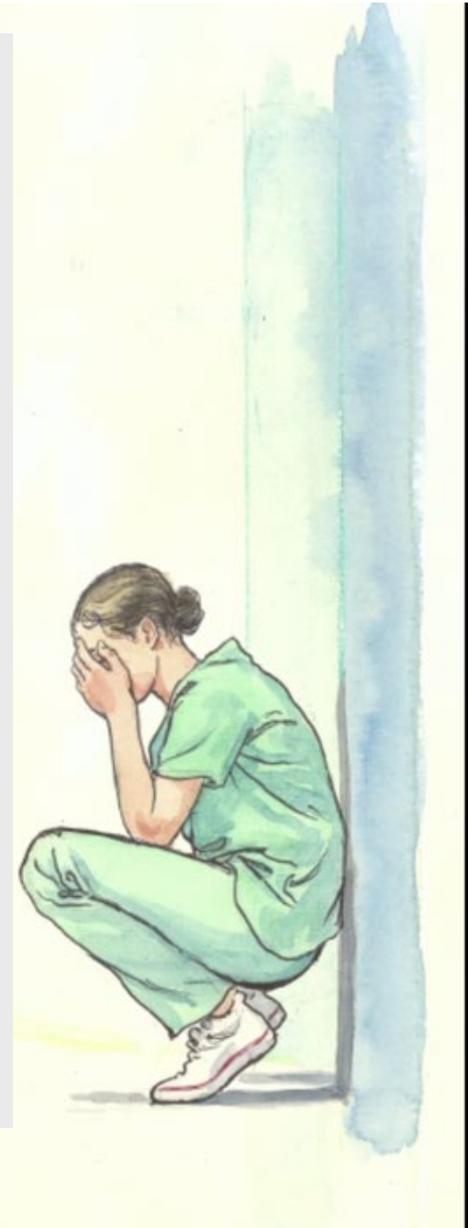
[Hesketh, K. L., et al. (2003). Workplace violence in Alberta and British Columbia hospitals. Health policy, 63(3), 311-321.]



Implicazioni operative

Si consiglia: l'assunzione di **personale sufficiente**, in relazione ai rapporti raccomandati nei diversi dipartimenti, ma anche assunzione di personale competente, soprattutto per **capacità di comunicazione**; sviluppo di strumenti per riconoscere gli interlocutori ad alto rischio, specialmente nelle **attività notoriamente più esposte**.

Si evidenzia l'importanza del **supporto allo staff** da parte dei manager, nell'**ascolto** delle segnalazioni, nella **gestione delle conseguenze**, nella definizione di **interventi organizzativi**.





Proseguiamo il cammino

Federico Ricci, Giovanni Marozza, Enrica Crespi, Chiara Tanzi & Marco Broccoli (2022) Preventing violence against children (0–3 years) in nurseries: effectiveness of participatory training, *Early Years*, DOI: 10.1080/09575146.2022.2120459

Ricci F. relatore della tesi di laurea vincitrice del premio nazionale di tesi sul tema della Condizione Anziana, anno 2020 (Fondazione Minguzzi, Città metropolitana di Bologna):

"Indagare la violenza nei luoghi di lavoro: studio pilota condotto nelle CRA della Regione Emilia-Romagna"
<https://morethesis.unimore.it/theses/available/etd-02152020-105727/>