



Gestione delle aggressioni e tutela dell'integrità personale



Definizione

Minacce, violenza, ingiurie, violazione della personalità non possono essere tollerate

Violenza fisica (vie di fatto):

minaccia fisica, percosse, morsi, graffi, aggressioni sessuali, ecc.

Violenza psichica (verbale / non verbale):

Minacce

Mobbing

Stalking/discriminazione

Esternazioni sessiste e razziste

Segni/gesti negativi

Molestie

Molestie verbali



Fattori di rischio

Pazienti (o loro familiari)

- Demenza
- Alcol / droghe / medicinali
- Dolori
- Spavento (ad es. contatto imprevisto)
- Condizione di stress / paura
- Shock, confusione o disorientamento
- cause mediche (ad es. ipoglicemia)
- Malattie mentali
- Perdita dell'indipendenza

Contesto / luogo dell'evento

- Lunghi tempi d'attesa
- Assenza di possibilità di ripiego
- Barriere architettoniche (porte chiuse, condizioni di illuminazione, rumore, spazi angusti, ecc.)
- Barriere organizzative (informazioni ai pazienti non chiare, fluttuazione del personale, ecc.)



Immagine: Opuscolo ASI

Aggressioni e violenza da parte di terzi sul posto di lavoro

Panoramica



Immagine: Ct. Zurigo, Guida

Misure del datore di lavoro

La violenza sul posto di lavoro può anche determinare un aumento dei costi diretti e indiretti. Ciò comporta altresì un incremento della perdita di qualità e umanità della cura, sia a scapito del personale infermieristico che di coloro che necessitano di cure.

Misure di prevenzione del datore di lavoro

- Identificazione e gestione della violenza (massima priorità all'esecuzione di valutazioni dei rischi e ai processi preventivi)
- Formazione e aggiornamento continuo del personale in materia di prevenzione / gestione delle aggressioni
- Introduzione di sistemi di notifica di facile utilizzo
- Organizzazione dell'assistenza post-cura del personale infermieristico
- Garanzia dell'accesso a servizi di consulenza
- Accertamento del bisogno e della possibilità di introduzione di un servizio interno di sicurezza o di un supporto per il personale
- Definizione delle possibili conseguenze per l'aggressore

Per il personale: la propria sicurezza ha la priorità

Preparazione: processi psicologici

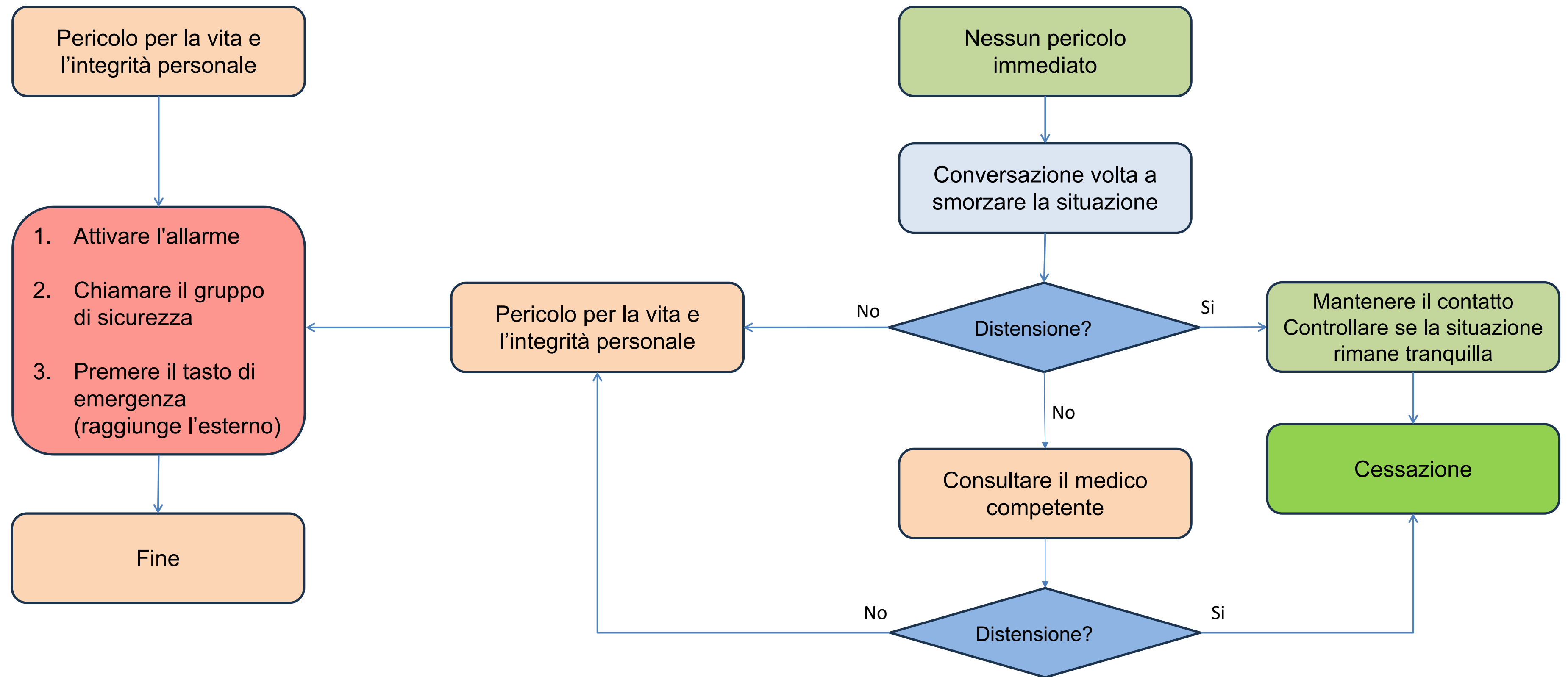
- Riconoscere i propri punti di forza e punti deboli
- Acquisire familiarità (se possibile) con le sensazioni, i bisogni e le abitudini delle persone che necessitano di cure, così da ovviare a eventuali situazioni critiche (potenziale di pericolo)
- Strategia: elaborare o apprendere piani d'azione per le situazioni di crisi

Analisi: riconoscere il pericolo

- Cos'è successo?
- In quale contesto si è verificato l'evento? (pronto soccorso, domicilio del/della paziente, ecc.)
- Quale impressione dà il/la paziente (e/o chi gli/le è accanto), vi sono anomalie?
- Vi è una correlazione con droghe/alcol?
- Ho bisogno di supporto per far fronte a quanto accaduto?

Non affrontate mai da soli i pazienti aggressivi, mantenete le distanze, rimuovete per quanto possibile gli oggetti pericolosi, fate in modo di avere una via di fuga e chiedete prontamente un supporto.

Andamento di aggressione e violenza



Gestione della de-escalation

Prevenzione primaria (riconoscere i fattori di rischio)

1. Impedimento (riduzione) dell'insorgere di violenze e aggressioni
2. Modifica del modello di reazione del personale (formazione vertente sulla gestione dell'aggressione e della de-escalation)
3. Comprensione per le cause e i moventi degli aggressori

Prevenzione secondaria (impedire l'escalation)

4. Tecniche di de-escalation basate sulla comunicazione
5. Tecniche di prevenzione per un avvicinamento sicuro, tecniche di disimpegno, difesa e fuga che non comportano lesioni
6. Tecniche di accompagnamento e contenimento che non comportano lesioni

Prevenzione terziaria (assistenza post-cura)

7. Collegialità nella prima assistenza e post cura ai membri del personale interessati, mantenimento della capacità di lavorare successivamente a eventi traumatici.

Rilevamento degli episodi di aggressione

Esistono svariate liste di controllo/notifica liberamente accessibili:

Ad es. valutazione del rischio di violenza:

[BVC English](#)



The Brøset Violence Checklist (BVC®) - quick instructions:
Score the patient at agreed time on every shift. Absence of behaviour gives a score of 0. Presence of behaviour gives a score of 1. Maximum score (SUM) is 6. If behaviour is normal for a well known client, only an increase in behaviour scores 1, e.g. if a well know client normally is confused (has been so for a long time) this will give a score of 0. If an **increase** in confusion is observed this gives a score of 1.

Patient/Client data

Monday / /

	Day	Evening	Night
Confused			
Irritable			
Boisterous			
Verbal threats			
Physical threats			
Attacking objects			
SUM			

Tuesday / /

	Day	Evening	Night
Confused			
Irritable			
Boisterous			
Verbal threats			
Physical threats			
Attacking objects			
SUM			

Wednesday / /

	Day	Evening	Night
Confused			
Irritable			
Boisterous			
Verbal threats			
Physical threats			
Attacking objects			
SUM			

Thursday / /

	Day	Evening	Night
Confused			
Irritable			
Boisterous			
Verbal threats			
Physical threats			
Attacking objects			
SUM			

Friday / /

	Day	Evening	Night
Confused			
Irritable			
Boisterous			
Verbal threats			
Physical threats			
Attacking objects			
SUM			

Saturday / /

	Day	Evening	Night
Confused			
Irritable			
Boisterous			
Verbal threats			
Physical threats			
Attacking objects			
SUM			

Sunday / /

	Day	Evening	Night
Confused			
Irritable			
Boisterous			
Verbal threats			
Physical threats			
Attacking objects			
SUM			

Need help? Scan me

© Copyright Linaker & Bash Iversen (1995), Almvik & Woods (2000). All rights reserved, do not use without the written permission of the copyright holders. License to use: [Fremis.org](#)

Molestie sessuali

Le molestie sessuali sono sempre sgradite a una parte. Si tratta di un'aggressione e, sovente, di un abuso di potere. Le molestie sessuali sono per lo più fonte di vergogna per la vittima che, sovente, non viene creduta poiché per lei è difficile fornire delle prove.

I datori di lavoro hanno la responsabilità e l'obbligo di evitare che donne e uomini vengano molestati sessualmente sul posto di lavoro – sia da parte dei superiori, sia da parte di colleghi/colleghe o di terzi.

La persona molestatrice deve essere immediatamente respinta. Ciò non può essere attuato rimanendo in silenzio e vergognandosi.

La persona molestatrice deve capire di aver superato un limite.

1. Esprimetevi su quanto è appena accaduto
2. Dite cosa vi infastidisce
3. Esigete che, in futuro, la persona che si ha di fronte si comporti in un dato modo o si astenga da determinati comportamenti
4. Non fatevi coinvolgere in ulteriori discussioni

Molestia sessuale - reagire tempestivamente

Come potete proteggervi personalmente

- Voi svolgete il vostro lavoro attenendovi a un chiaro mandato professionale.
- Voi rispettate il vostro / la vostra paziente e lui/lei deve rispettare voi.
- Il vostro approccio è consapevole e amichevole, ma non sottomesso.
- Voi indicate chiaramente come funzionano le cose e come ci si comporta reciprocamente.
- Nell'approccio ai/clienti, utilizzate il «Lei», ciò vi sostiene nel vostro ruolo ed evita una confidenza eccessiva.
- Evitate di esprimervi in maniera inadeguata e senza mantenere le distanze: Non si dice «Ora andiamo a letto», è il paziente che deve andare a letto!
- Indicate le parti del corpo utilizzando esclusivamente il linguaggio settoriale specifico.



Immagine: Opuscolo ASI

La ricetta per le situazioni di emergenza: il doppio Stop

- Mettete un limite con una sola frase/parola chiara e incisiva: «Stop!» «La smetta!» «No!» «Ora basta!»
- Dite cosa volete e come stanno le cose: «La smetta con queste battute!» «Non voglio più sentire cose del genere!» «Mi tolga le mani di dosso!» «Faccia silenzio!» «Tenga queste battute per sé!» «Le proibisco di toccarmi!» «La prossima volta chiamo la polizia!»

Mobbing

Più un processo di mobbing si protrae, più sono gravose le conseguenze.

Il mobbing comporta anzitutto la perdita della sicurezza, della coscienza di sé e dell'autostima da parte di chi ne è vittima.

Chiunque può contribuire attivamente alla prevenzione del mobbing:

- Affrontare l'argomento
- Discutere dei conflitti sul posto di lavoro
- Informare i superiori
- Rimanere obiettivi
- Tenere appunti sugli episodi verificatisi
- Contribuire a un buon clima di lavoro (apprezzamento, comprensione, ecc.)
- Rivolgersi a persone di fiducia
- Ove necessario, richiedete un aiuto professionale

E ora?

Cosa potete cambiare e migliorare nel vostro modo di lavorare?

-
-
-
-

Cosa possiamo modificare e migliorare in azienda?

-
-
-
-

ASI, Informazioni e portale di consulenza in caso di violenza e molestie sessuali

[Violenza e molestie sessuali \(DE/FR\)](#)

[Molestie sessuali sul posto di lavoro | Consulenza online | belaestigt.ch](#)

[Guida «Ma era solo per ridere»_it.pdf](#)

[Personale infermieristico: imparare a gestire la violenza](#)

SECO, Mobbing e altri comportamenti molesti - Tutela dell'integrità personale sul posto di lavoro

[Mobbing e altri comportamenti molesti - Tutela dell'integrità personale sul posto di lavoro](#)

SECO, Molestie sessuali sul posto di lavoro - Una guida per le lavoratrici e i lavoratori

[Mobbing e altri comportamenti molesti - Tutela dell'integrità personale sul posto di lavoro](#)

[Lista di controllo Molestie sessuali sul posto di lavoro](#)

Aiuto alle vittime di reati (Cantone Ticino)

[Vittima ai sensi della LAV - DASF \(DSS\) - Repubblica e Cantone Ticino](#)

Corsi di base per la gestione delle aggressioni, ad es.

- ASI Ticino: [ASI TICINO - Asiticino.ch: Programma corsi](#)

- In parte, anche presso i centri cantonali di formazione per la salute, le polizie cantonali, ecc.



safeatwork.ch



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Finanziato dalla CFSL
www.cfsl.ch