

Aggressività e servizi sociali.

Fattori di protezione nel lavoro dell'Assistente Sociale



Mustaki Thomas – La rabbia

Eliana Bovo
Valentina Sottana
Aulss6 Euganea

Il percorso di ricerca

L'innescò: un episodio significativo e pionieristico;

costituzione del **gruppo di lavoro** sul tema della sicurezza degli operatori;

ricognizione delle fonti documentali utili e delle buone prassi;

indagine sul campo (questionario con domanda aperta di approfondimento sugli episodi aggressivi);

analisi testuale ermeneutica mediante *software* specifico;

restituzione dei risultati e **proposta operativa**.

La domanda di ricerca

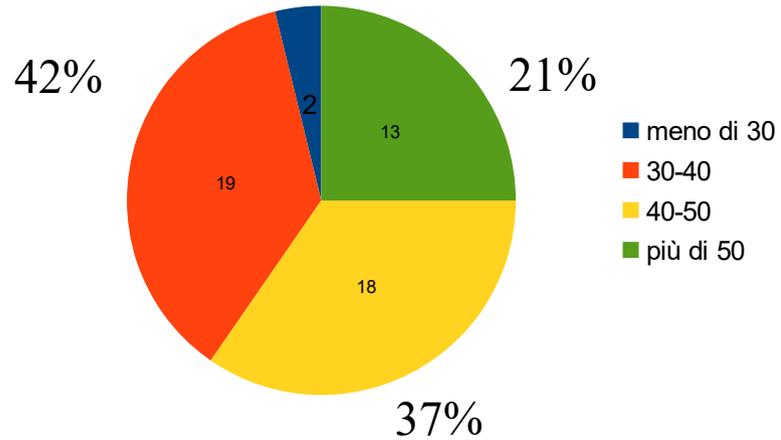
Approfondire come fenomeno emergente quello degli **episodi aggressivi** nei confronti degli assistenti sociali;

contribuire ad esplorare i **fattori di rischio** e i **fattori di protezione** nell'ambito dell'attività professionale;

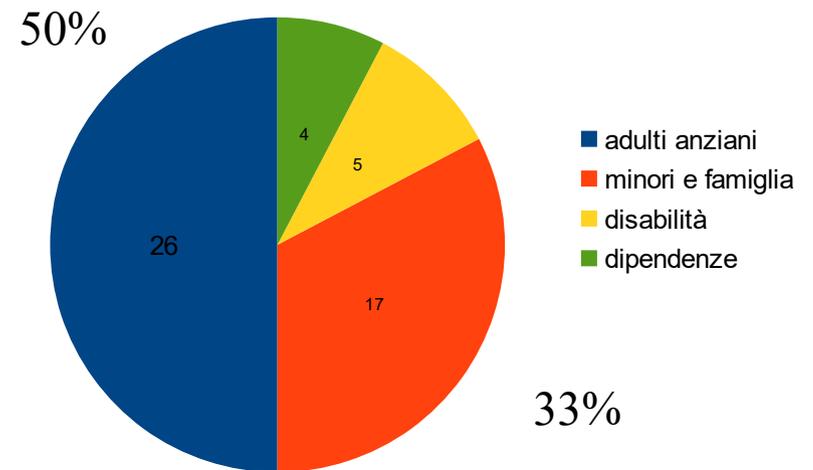
apportare **elementi conoscitivi** utili a disegnare nuovi **percorsi d'azione** a fronte di potenziali, nuovi accadimenti.

Dati generali sul campione analizzato

Età del campione

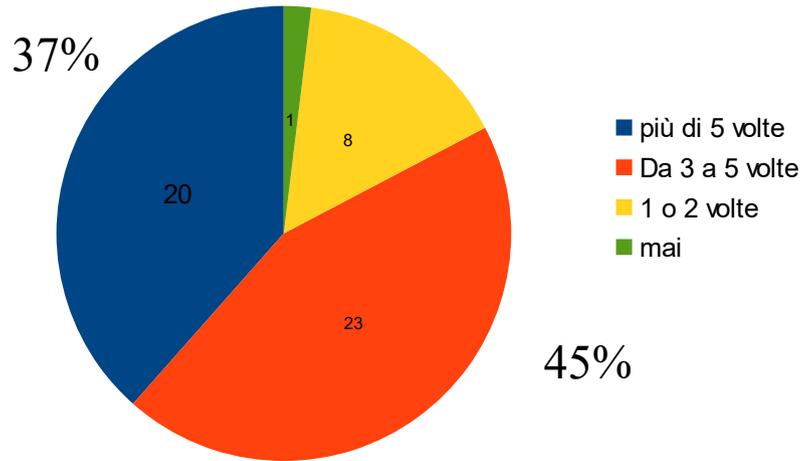


Suddivisione per Aree di lavoro

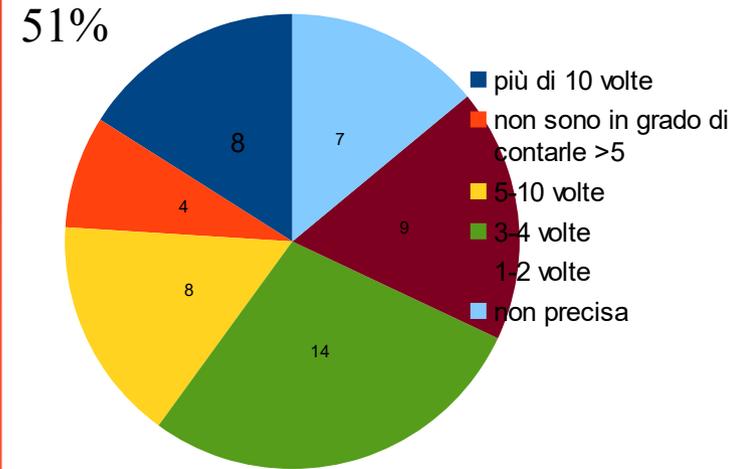


Le Minacce

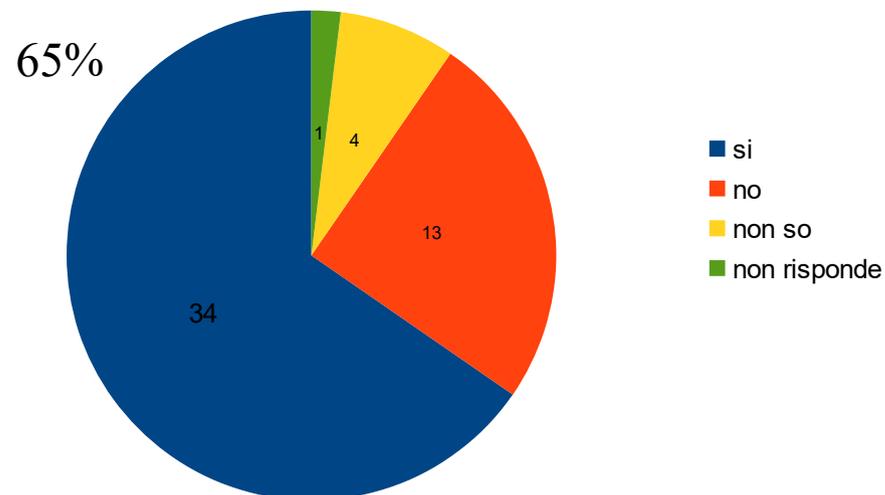
Minacce verbali



N°Minacce

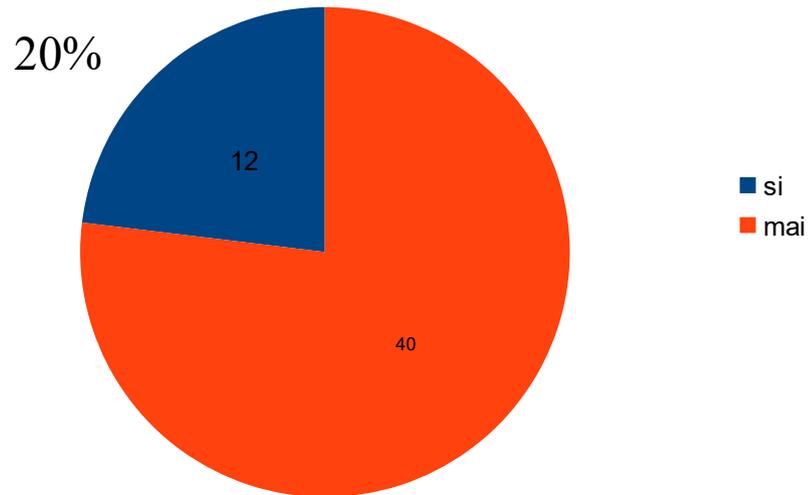


Assistito ad aggressioni verbali a colleghi

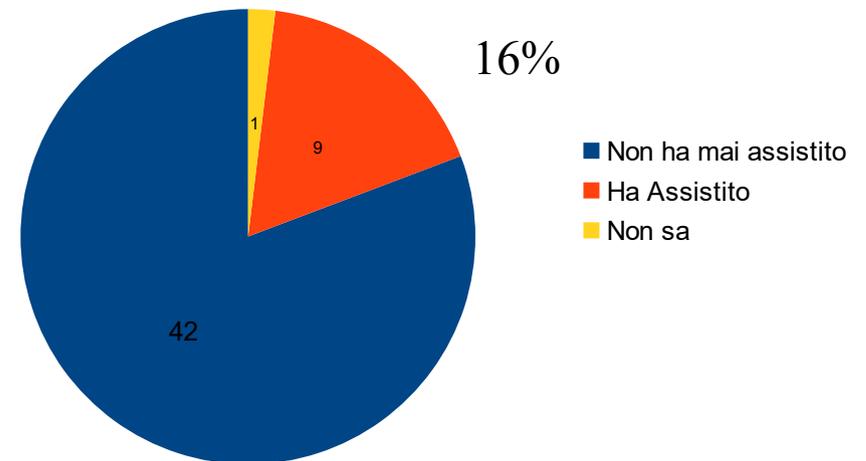


Aggressioni fisiche

Aggressioni fisiche subite

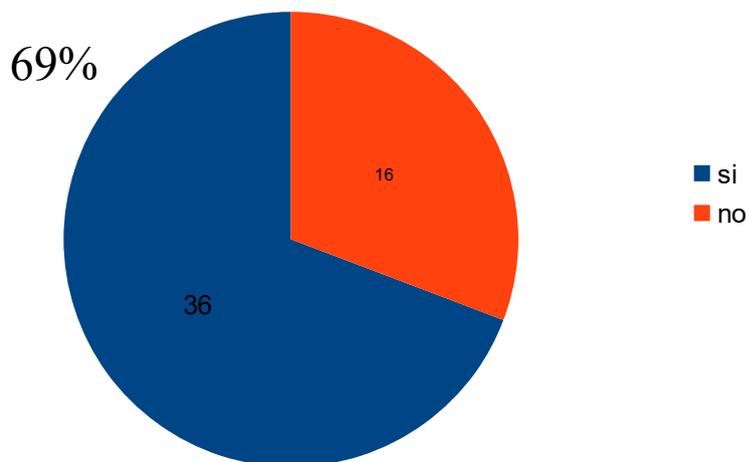


Assistito ad aggressione fisica

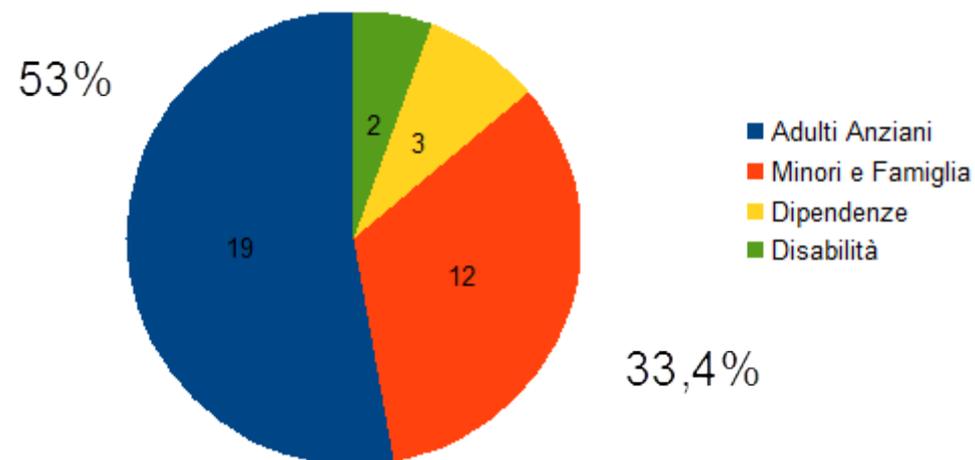


Rilevazione armi

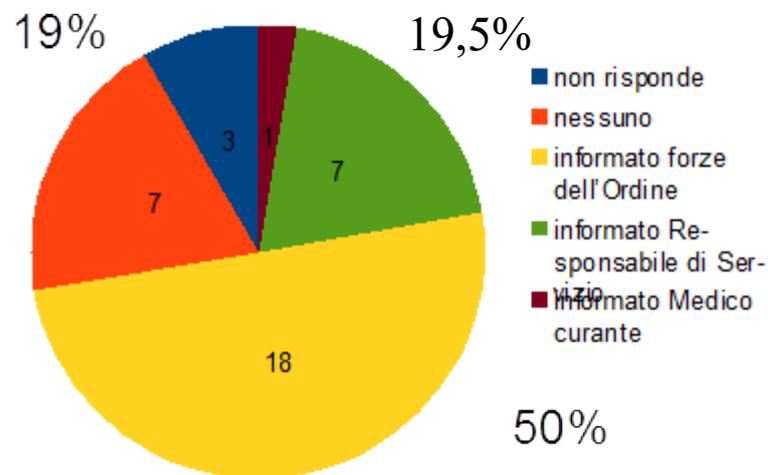
Conoscenza possesso armi da fuoco



Aree di appartenenza di coloro che hanno rilevato la presenza di armi

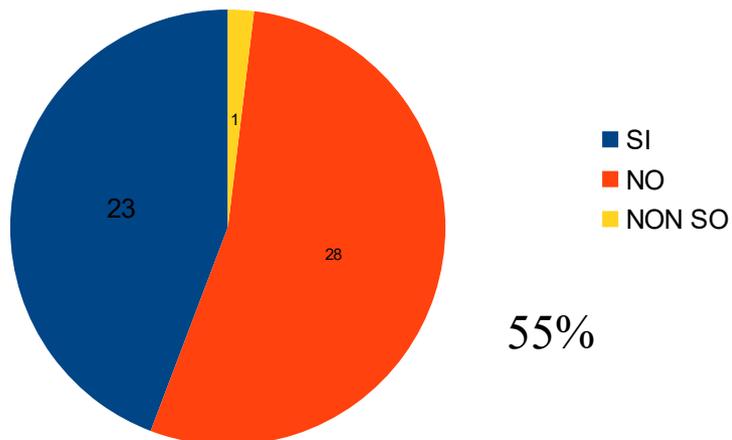


Che tipo di intervento è stato messo in atto

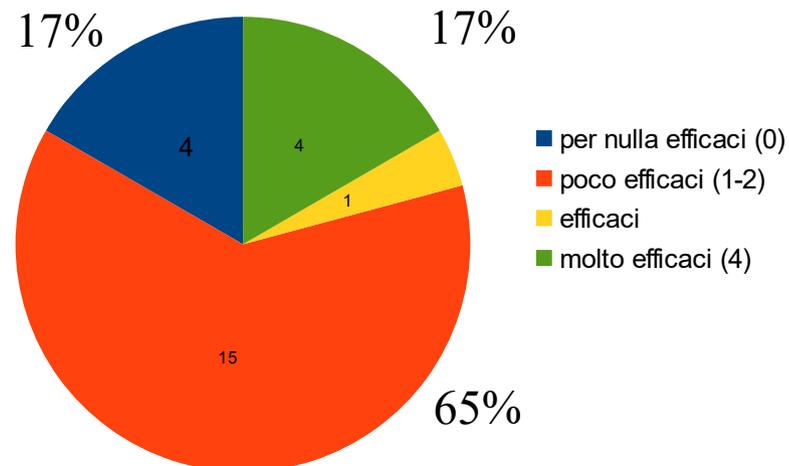


Dispositivi e procedure

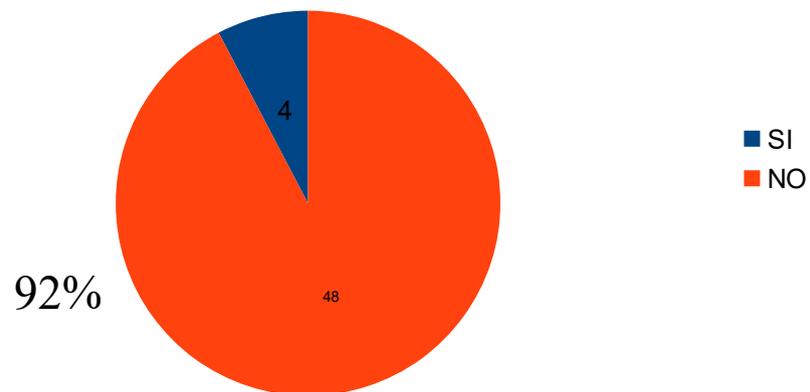
Dispositivi di controllo



Efficacia dispositivi di controllo



Procedure di Controllo presenti



Lo scenario tipico

A word cloud visualization of a typical scenario. The words are arranged in a non-uniform, overlapping manner, with larger words indicating higher frequency or importance. The most prominent words are 'carabinieri', 'servizio', 'situazione', 'ufficio', and 'utente'. Other significant words include 'collega', 'famiglia', 'sono', and 'aggressione'. Smaller words include 'colloqui', 'colloquio', 'comune', 'contro', 'domiciliare', 'figli', 'fisica', 'fuori', 'intervento', 'madre', 'minacce', 'molto', 'padre', 'persona', 'porta', 'presentato', 'scrivania', 'sede', 'senza', 'sociale', 'solo', 'urlando', 'verbalmente', 'visita', and 'voce'.

aggressione anni assoc carabinieri casa
collega colloqui colloquio comune CON contro domiciliare
famiglia figli fisica fuori intervento madre minacce molto padre
persona porta presentato scrivania sede senza
servizio situazione
sociale solo sono ufficio urlando
utente verbalmente visita voce

Le categorie di analisi

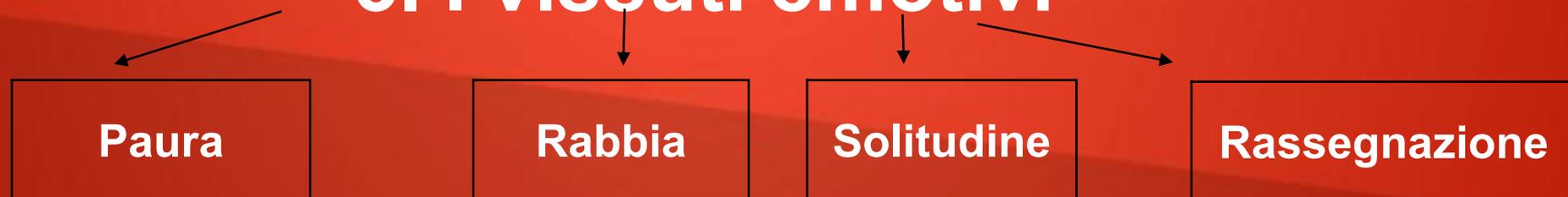
1. I contesti a rischio



2. Le tipologie di atti aggressivi



3. I vissuti emotivi



I fattori di rischio legati a specifiche mansioni

La gestione di risorse e di prestazioni sociali a rilevanza economica;

le prestazioni di cura verso persone fragili;

i contatti con persone affette da patologie che comportano disturbi comportamentali e aggressività;

lo svolgimento di funzioni che, per mandato istituzionale, portano a contatto con utenza esasperata dagli eventi di vita;

lo svolgimento di funzioni di controllo per mandato istituzionale.

Giribaldi

(2012)

I fattori di protezione

La collaborazione fattiva tra i servizi e le forze dell'ordine;

le relazioni positive tra i colleghi;

le procedure chiare;

il genere di chi interviene.

I percorsi avviati e le proposte

Incremento consapevolezza assistenti sociali:

- è un fenomeno di cui si può parlare e svincolare dai concetti di colpa del singolo e portare sul piano della responsabilità non solo individuale ma anche di sistema (Ente, maglie dei rapporti tra servizi, le politiche);
- La costruzione della protezione del professionista lavoratore riguardo il setting lavorativo e la formazione (tempi, luoghi di lavoro e modalità);
- La costruzione di un pensiero collettivo protettivo sul tema
(Convegni Regionali, pubblicazione del Vademecum sul sito del CNOAS, ricerche).
- Costruzione di procedure e atti aziendali a livello locale nei diversi territori;
- L'opportunità di fare formazione sull'argomento.

Procedura 019:
**STRUMENTI PER LA PREVENZIONE DELLE AGGRESSIONI
DEGLI OPERATORI SANITARI** (prima formulazione 28/08/2012);

- **Disponibilità dell'Ente a valutare l'approvazione di procedure specifiche per specifico Servizio.**
- **La procedura riprende i contenuti della Raccomandazione Ministeriale**
- **Obiettivo: implementare le misure di contrasto alle condizioni di rischio presenti e l'acquisizione di competenze da parte degli operatori nel valutare e gestire le situazioni.**
- **E' rivolta a tutto il personale**

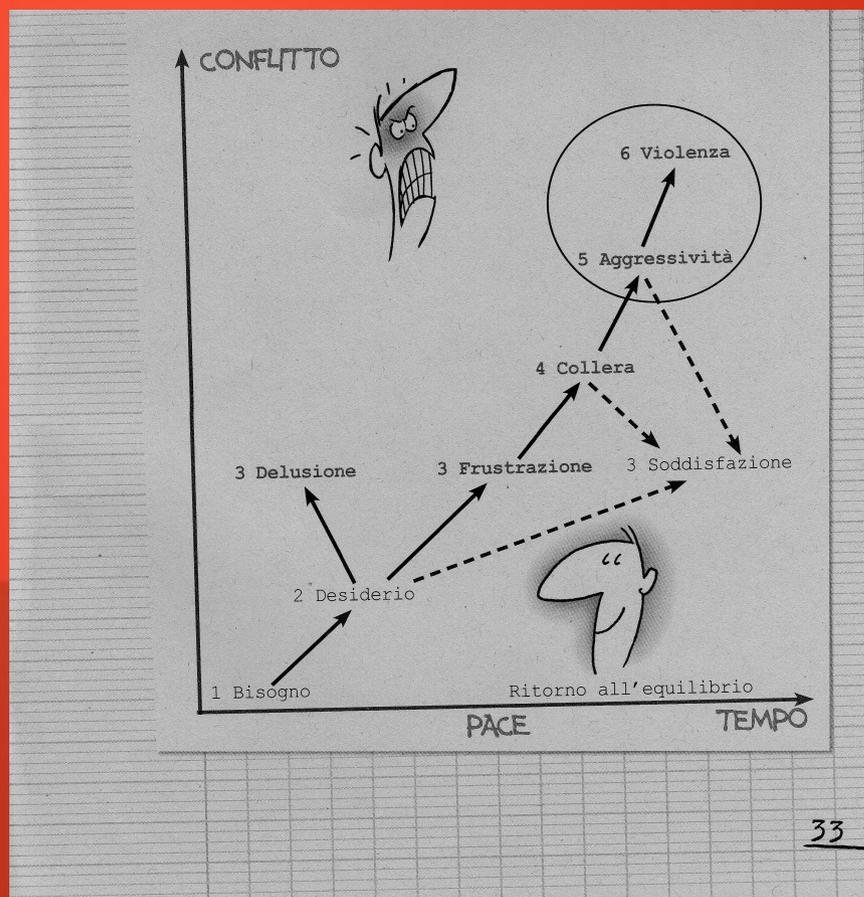
Prevede:

- **Misure di tipo ambientale;**
- **Misure organizzative;**
- **La gestione degli episodi e la formazione del personale.**

Escalation violenza e Tecniche di deescalation

Uso di espressioni Verbali → Impiego di gesti Violenti → Minaccia → Spinta → Contatto fisico → Uso di Armi → Lesione e/o Morte

(Raccomandazione ministeriale n. 8)



*Quaderno d'esercizi per la
gestione dei conflitti di P. Ras*

Diffondere cultura non violenta

Rabbia è un'emozione “ coperchio”... copre tristezza, inefficacia, paura, impotenza.

La comunicazione quando la persona è arrabbiata passa dai contenuti oggettivi della discussione al piano di carattere ideologico, valoriale o identitario.

L'oggetto del conflitto si sposta sulla persona, sulla sua appartenenza geografica, culturale, professionale.

La comunicazione non violenta ci invita a vedere gli altri, se pure in collera, come esseri umani che meritano una relazione di qualità elevata.

Per questa ragione può avere significato rinviare il colloquio proponendo uno scenario alternativo o suggerire di fare una pausa.

**Se si decide di provare una deescalation:
imparare elementi utili per il controllo di sé ;**

Imparare ad emettere i giusti messaggi del corpo;

Filtrare i messaggi verbali cui si decide di rispondere;

Procedura n. 07/2017 AULSS6 (infortuni)

5.1 Segnalazione e registrazione degli infortuni, degli incidenti, degli stati non conformi, dei comportamenti pericolosi.

a) Ogni infortunio deve essere gestito segnalato e registrato secondo le seguenti fasi:

- 1. attivazione della procedura di primo soccorso;**
- 2. segnalazione da parte del lavoratore al preposto;**
- 3. attivazione della procedura per l'analisi e la registrazione dell'evento, in particolare:**

Procedura n.07/2017 AULSS6 (infortuni)

3. attivazione della procedura per l'analisi e la registrazione dell'evento, in particolare:

- il lavoratore infortunato si reca il prima possibile presso il Pronto Soccorso, dove viene redatto il primo certificato INAIL di infortunio;
- il primo certificato di infortunio deve arrivare entro 24 ore all'Ufficio Personale per il proseguimento dell'iter amministrativo;
- l'Ufficio Personale registra gli infortuni che comportano assenza dal lavoro di almeno 1 giorno (D.Lgs. 81/2008). Periodicamente, con le modalità indicate da norme applicative, invia all'INAIL il resoconto informatico degli stessi. Per infortuni con prognosi superiore ai 3 giorni, compila il modulo "Denuncia INAIL" e lo trasmette all'INAIL entro 2 giorni, o entro 24 ore nel caso di infortunio mortale o con prognosi riservata (DPR 1124/65, art. 53);
- L'Ufficio Personale invia al SPP copia del primo certificato di infortunio, compresi quelli a giorni zero; •Il Modulo DS 08 "Rilevazione Infortuni" viene compilato dal Servizio di Prevenzione e Protezione, in collaborazione con il responsabile dell'infortunato e, se del caso, con il Medico Competente;

**DATI SULL'INFORTUNIO**

Data _____ Ora _____ Reparto _____ Macchina/Attrezzatura/Impianto/Ambiente/Nome Paziente _____

Operatore Infortunato:

Nome _____ Cognome _____

 PART TIME TURNO H 24 LEGGE 104

 Indossava i DPI: SI Quali _____ NO NON PREVISTI
Persone presenti:

Nome _____ Cognome _____

Descrizione dell'accaduto:

Sede della lesione _____

Natura della lesione _____

Possibili Cause:

Comportamenti pericolosi evidenziati:

AZIONI PREVENTIVE e/o CORRETTIVE proposte:

Tempi attuazione azioni:

Durata _____ Data chiusura prevista _____

Responsabile attuazione:

Nome _____ Cognome _____

FIRMA DEL LAVORATORE: _____
COMPILATO DA:
 Dirigente o Coordinatore _____ RSPP _____ RLS _____
 _____ Firma _____ Firma _____ Firma _____
A CURA DEL SPP (VERIFICA DEI RISULTATI):

Firma

Data

Disposizioni di Genova

In ogni sede è necessaria la presenza di almeno due operatori per l'apertura;

Le persone in evidente stato di alterazione possono non essere accolte e invitate a presentarsi in un secondo momento, in caso di resistenza possono essere contattate le Forze dell'Ordine. Qualora si preveda l'accoglienza di persone in stato di alterazione, la persona dovrà essere accolta almeno da due operatori, valutando una segnalazione preventiva alle Forze dell'Ordine;

Le visite domiciliari nei casi difficili vengono espletate da almeno due operatori e si può decidere la presa in carico congiunta di due operatori del caso;

Nel post evento è stato normata la possibilità di:

- prevedere il cambio operatore nella gestione del caso;
- il cambio di sede di lavoro nello stesso area di intervento o il cambio area, su richiesta dell'interessato;
- la previsione di riunioni di rielaborazione in gruppo dell'accaduto e la possibilità di fruire di un sostegno individuale e gruppale;

La chiusura temporanea del Servizio interessato o il presidio della sede a cura della Polizia Municipale;

La chiusura del caso (anche se spesso non praticabile);

La ridefinizione della presa in carico del caso con altri servizi coinvolti

Bibliografia di riferimento

Aggressività e Non Violenza

Giribaldi (2011 - 2015), Benasso(2012), Sicora(2013), Nardi-Tassinari-Fenoglio-Sumini(2012),

Contenuti sulla non violenza: M. Rosenberg e P. Ras

Altri autori sulle teorie del servizio sociale e delle rappresentazioni sociali della professione

Dominelli(2005), Neve(2008), Pittaluga(2000), Canevini-Campanini(2013)
Allegri(2006)

Grazie



**E buon lavoro a ciascuno nella propria
organizzazione!**