

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



Bologna Fiera 19-20-21 novembre 2024

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?

For workers



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

For the organisation



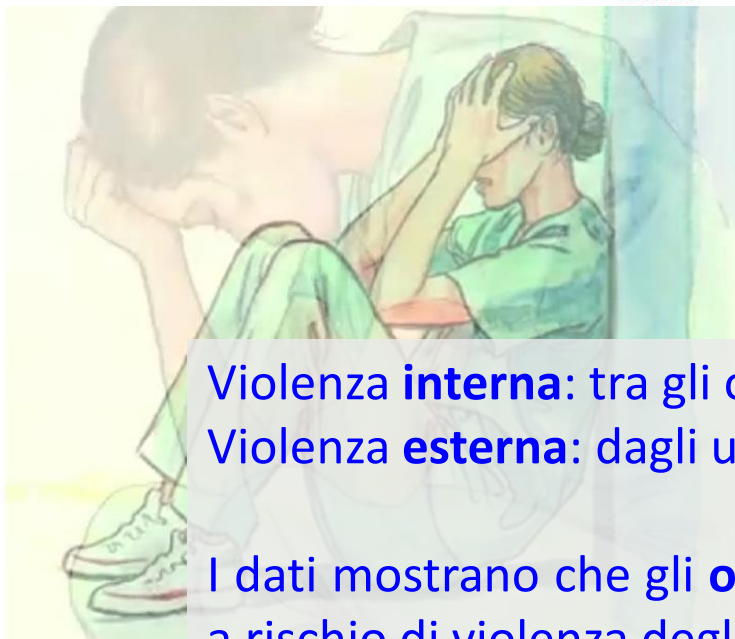
- Increased absenteeism
- Decreased motivation
- Reduced productivity
- Deterioration of labour relations
- Higher staff turnover and recruitment difficulties

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



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.

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").

Violenza verso l'utente



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.

Principali conclusioni

- 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.

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.

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.]

Allegato 1

SEZIONE 1: DATI ANAGRAFICI

Le strutture

Hanno risposto al questionario 236 strutture: 163 accreditate, 63 parzialmente accreditate e 12 non accreditate. Sono **224** quindi le strutture parzialmente o totalmente accreditate su 366 (vedi tabella 3 pg. 6 del documento di piano regionale della prevenzione 2021 - 2025) e rappresentano il 61,75% del campione totale di riferimento.

ASL - Distretto Di Riferimento



DISTRETTO AUSL	N. STRUTTURE
BOLOGNA	23
FERRARA	17
FORLI - CESENA	21
IMOLA	8
MODENA	33
PARMA	32
PIACENZA	16
RAVENNA	23
REGGIO - EMILIA	34
RIMINI	17
TOT SI/SI PARZIALMENTE	224

Numero di posti letto

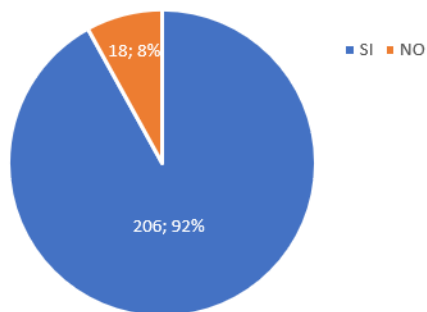
	NUMERO DI POSTI LETTI TOTALI	NUMERO DI POSTI LETTO ACCREDITATI
TUTTI I DISTRETTI	14.759	11.201
BOLOGNA	1.431	978
FERRARA	1.189	964
FORLI - CESENA	1.319	1.072
IMOLA	493	437
MODENA	2.099	1.630
PARMA	2.192	1.623
PIACENZA	1.378	1.126
RAVENNA	1.580	937
REGGIO - EMILIA	2.023	1.535
RIMINI	909	819

SEZIONE 2: COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI GESTIONE

LE FREQUENZE:

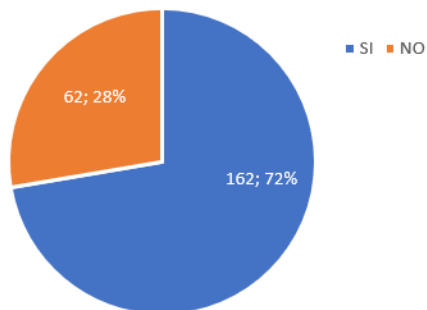
Rls Aziendale/territoriale/di sito produttivo	166
Datore di Lavoro	161
Medico Competente	156
Rssp INTERNO	141
Dirigenti	123
Preposti	113
Rssp ESTERNO	86
Psicologo/a del lavoro	41
ASPP	33
Coordinatrice/coordinatore di struttura business area	29
13	
Resp. le Risorse Umane/referente ufficio personale	8
CUG	8
RAS	6
Educatore/trice e Animatore/trice	2
10 Quadro - Direzioni sanitarie	1

Il gruppo di gestione si è riunito durante la fase di progettazione del percorso di valutazione?



SI	NO
206 (92%)	18 (8%)

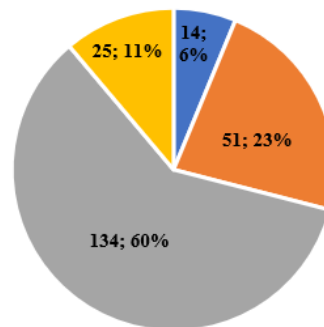
Il gruppo di gestione si è riunito durante tutte le fasi di attuazione del percorso?



SI	NO
162 (72%)	62 (28%)

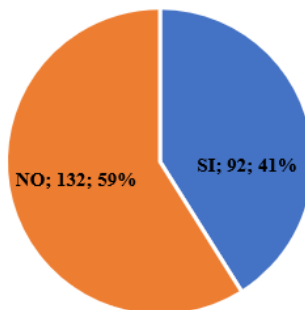
Quante volte si è riunito complessivamente il gruppo di gestione?

Mai	14	6%
1 volta	51	23%
da 2 a 5 volte	134	60%
Oltre le 5 volte	25	11%
	224	100%



■ MAI ■ 1 VOLTA
■ DA 2 A 5 VOLTE ■ OLTRE 5 VOLTE

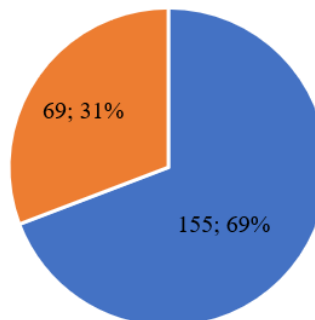
Per ogni incontro del gruppo di gestione è disponibile un verbale?



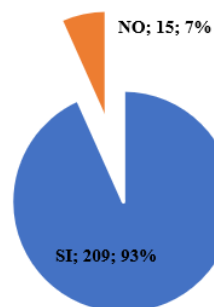
SEZIONE 3: IDENTIFICAZIONE GRUPPI OMOGENEI DI LAVORATORI

Per le finalità della valutazione del rischio stress lavoro correlato (slc):

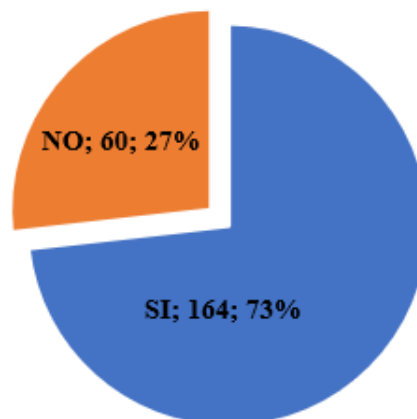
- Sono stati individuati gruppi omogenei mediante una specifica analisi del lavoro e della sua organizzazione in riferimento al rischio SLC
- Sono state adottate le suddivisioni in gruppi identificate per la valutazione degli altri rischi.



Per le finalità della valutazione del rischio stress lavoro correlato (slc) i gruppi omogenei sono stati individuati dal gruppo di gestione?



Per le finalità della valutazione del rischio stress lavoro correlato (slc) i gruppi omogenei sono stati sentiti i lavoratori o i loro rappresentanti?



Numero di gruppi omogenei individuati:

0	1%
DA 1 A 5 gruppi	84%
DA 6 A 10 gruppi	9%
DA 11 A 20 gruppi	2%
OLTRE I 20 gruppi	4%

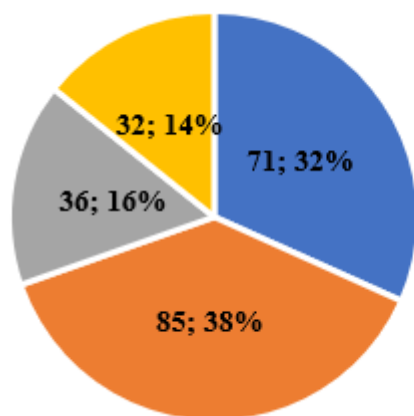
SEZIONE 4: IL PIANO DI VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO

Il piano di valutazione e gestione del rischio è stato formalizzato e prevede...

		N. Strutture
1	Strategia comunicativa e coinvolgimento del personale	159
2	Valutazione preliminare con analisi di eventi sentinella e fattori di contesto e contenuto	181
3	Valutazione approfondita da condursi indipendentemente dall'esito di quella preliminare, con analisi della percezione di lavoratori mediante questionari e/o interviste e/o focus group	91
4	Valutazione approfondita se emerge situazione di rischio da quella preliminare con analisi della percezione dei lavoratori mediante questionari e/o interviste e/o focus group	51
5	Pianificazione interventi: identificazione delle priorità ed eventuali approfondimenti	99
6	Pianificazione interventi: identificazione degli interventi di miglioramento	156
7	Pianificazione interventi: definizione delle risorse, delle persone responsabili e dei relativi ruoli	82
8	Pianificazione interventi: pianificazione temporale di interventi, modalità e valutazione efficacia	69
9	Pianificazione interventi: informativa ai lavoratori	122
Altro...		
10	Sportello di ascolto e gruppi di sostegno psicologico	1
11	proseguire nelle attività di formazione sulla prevenzione già intrapresa	1
12	Coinvolgimento di figura esterna psicologo	1
13	Formazione di legge ai lavoratori	1
14	Altro	1

SEZIONE 5: FORMAZIONE DEI REFERENTI AZIENDALI

I referenti aziendali coinvolti nella valutazione del rischio SLC sono stati formati mediante:



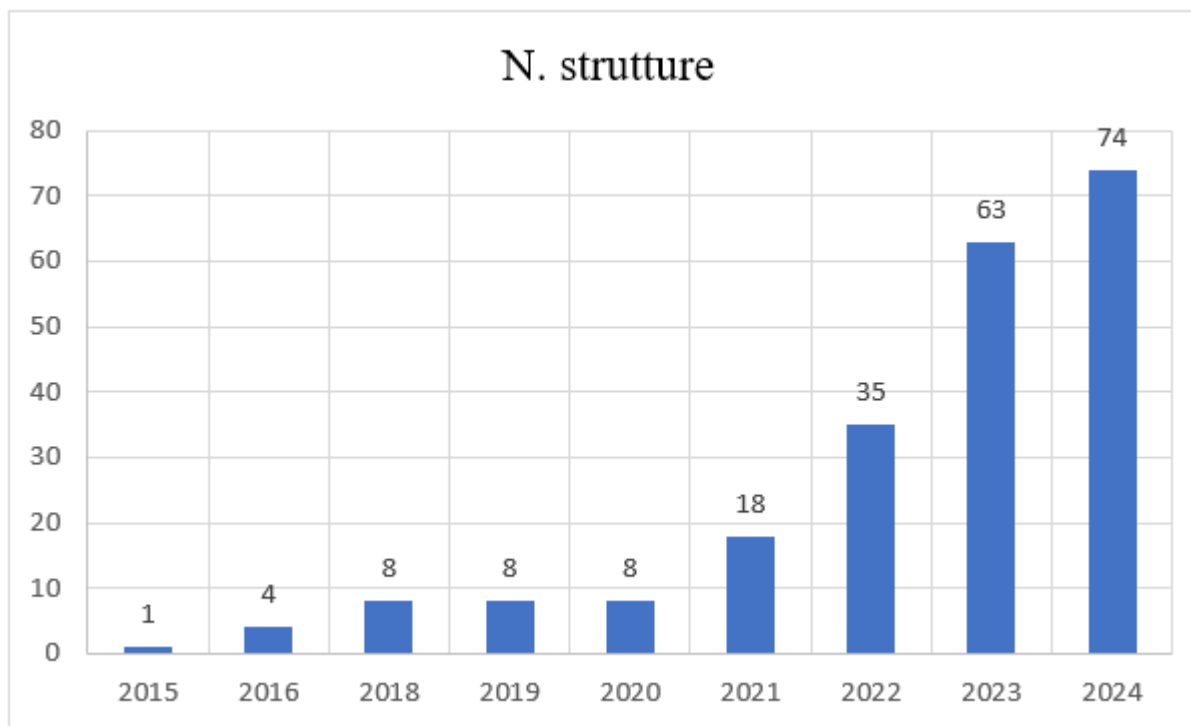
- Corso di formazione organizzato dall'azienda
- Partecipazione ad eventi di formazione esterni
- Corso di formazione organizzato dall'azienda e partecipazione ad eventi di formazione esterni
- Nessuna formazione

SEZIONE 6: INFORMAZIONE PREVENTIVA

Modalità di informazione preventiva sulla valutazione del rischio da SLC rivolta a tutti i lavoratori:

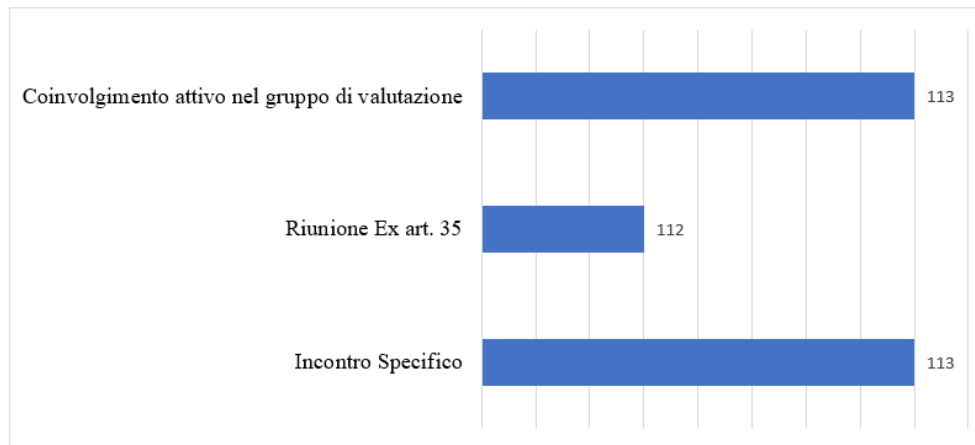
Distribuzione di materiale informativo	97
Riunione	130
Intranet aziendale	53
Bacheca	65
Nessuna informazione preventiva	20
<u>ALTRO..</u>	
Sensibilizzazione dei lavoratori da parte del RLS	4
Formazione, formazione <u>D.lgs</u> 81/08	3
Comunicazione interna	2
Incontro con il gruppo di lavoro	1
Aggiornamento DVR e messa a disposizione dei lavoratori	1
Somministrazione questionari e procedura mirata	1
E-mail informativa individuale	1
Colloqui individuali	1
Comunicazione al momento dell'assunzione e documento di valutazione del rischio a disposizione dei lavoratori.	1
Altro	1

Anno dell'iniziativa più recente di informazione preventiva sulla valutazione del rischio da SLC rivolta a tutti i lavoratori:



SEZIONE 7: STRATEGIA COMUNICATIVA E COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

Modalità di consultazione preventiva degli RLS per la valutazione del rischio da SLC:

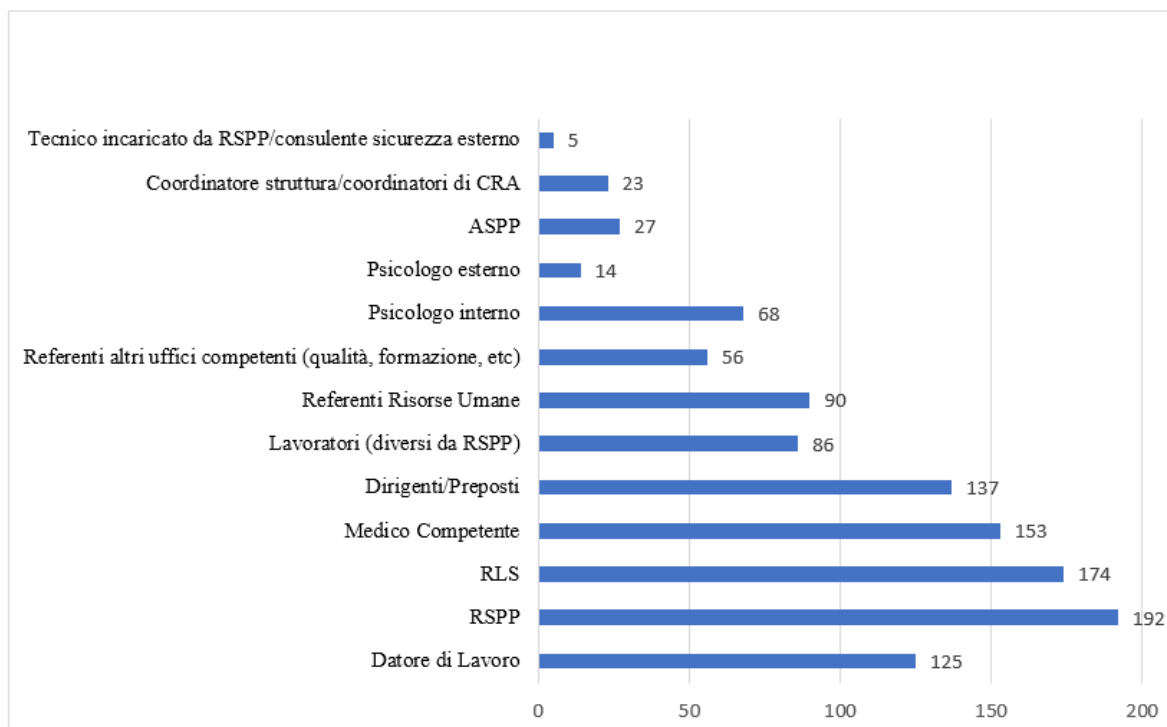


Altro...

Collettivo Annuale	1
Consultazione	1
Altro gestore	1
Procedimento in via di attuazione per rinnovo DVR	1
Al momento è in attesa di rinomina, vi è il PREPOSTO	1
Condivisione e confronto dei dati rilevati	1
Nell'ambito dell'inizio del progetto di valutazione	1
Incontro in fase organizzativa	1
Non sussiste obbligo nomina in quanto siamo 2 dipendenti	1

SEZIONE 8: VALUTAZIONE PRELIMINARE

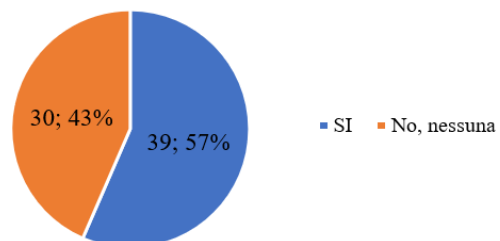
Quali figure hanno partecipato alla valutazione preliminare del rischio SLC:



SEZIONE 8: LA VALUTAZIONE APPROFONDATA

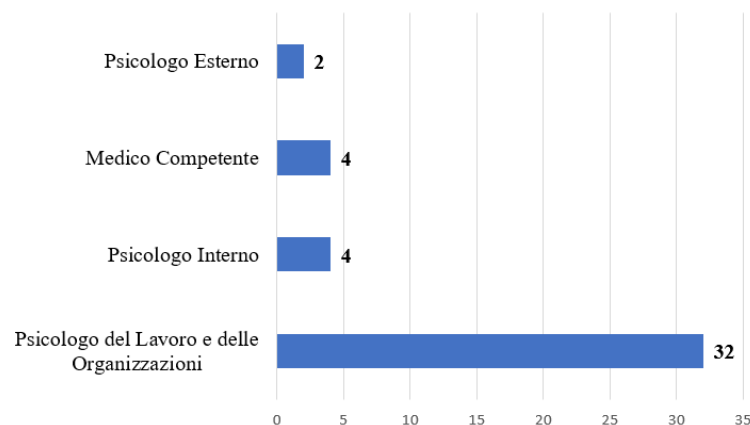
È stata effettuata	69
È prevista ma non ancora effettuata	73
Non è stata effettuata e non è prevista	82
Tot	224

Per la valutazione approfondita sono state coinvolte professionalità specifiche oltre a quelle presenti nel gruppo di gestione?



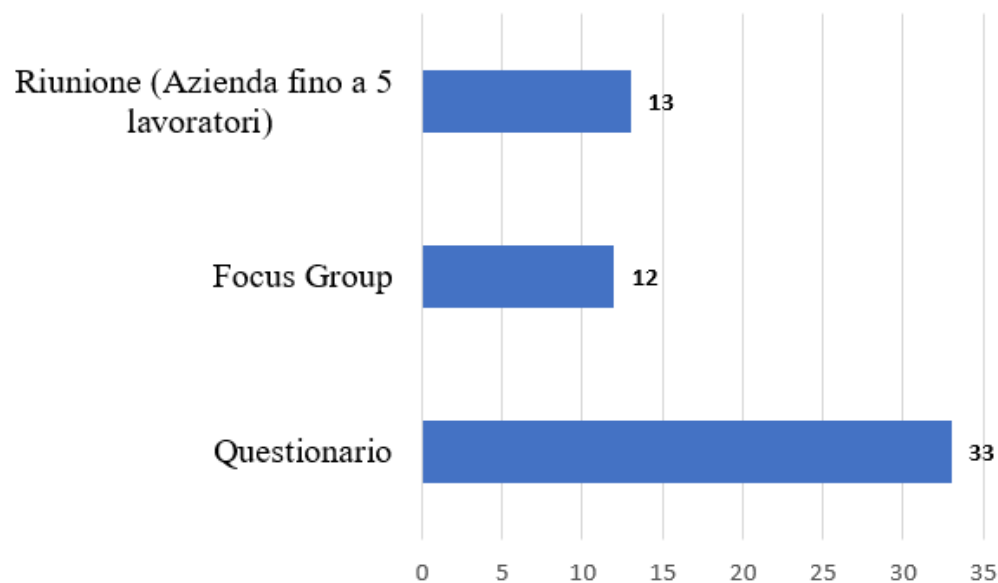
Per la valutazione approfondita che professionalità specifiche sono state coinvolte, oltre a quelle presenti nel gruppo di gestione?

Tot. 39 risposte



Quali metodologie/strumenti sono stati adottati per effettuare la valutazione approfondita del rischio SLC:

Tot. 37 risposte



SEZIONE 9: ESITO DELLA VALUTAZIONE

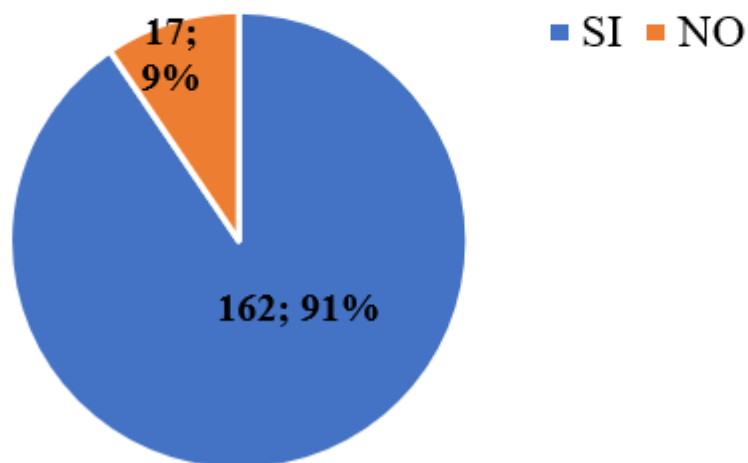
(è possibile solo 1 risposta)

	N. strutture	%
Non è stato individuato nessun aspetto del lavoro che necessiti miglioramento	45	19,9
Sono stati individuati aspetti del lavoro che possono essere migliorati (RISCHIO BASSO)	132	59,3
Sono stati individuati aspetti del lavoro per cui si rende necessario un intervento correttivo (RISCHIO MEDIO)	39	17,3
Sono state individuate situazioni di disagio significativo diffuso e frequente (RISCHIO ALTO)	8	3,5
	224	100%

SEZIONE 10: MISURE ATTE A CONTENERE IL RISCHIO SLC

Sono state individuate misure atte a contenere il rischio da SLC?

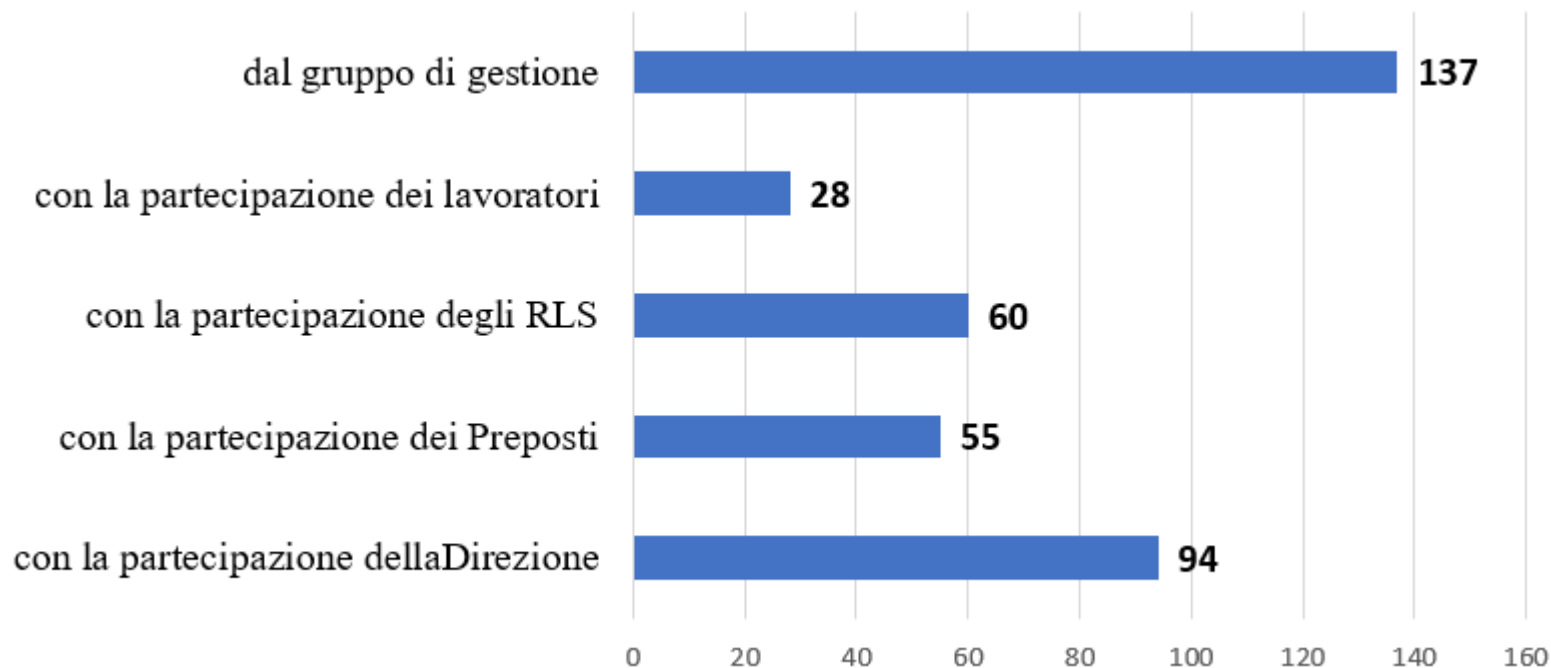
Tot. 179 risposte (strutture con indice di rischio basso, medio e alto)



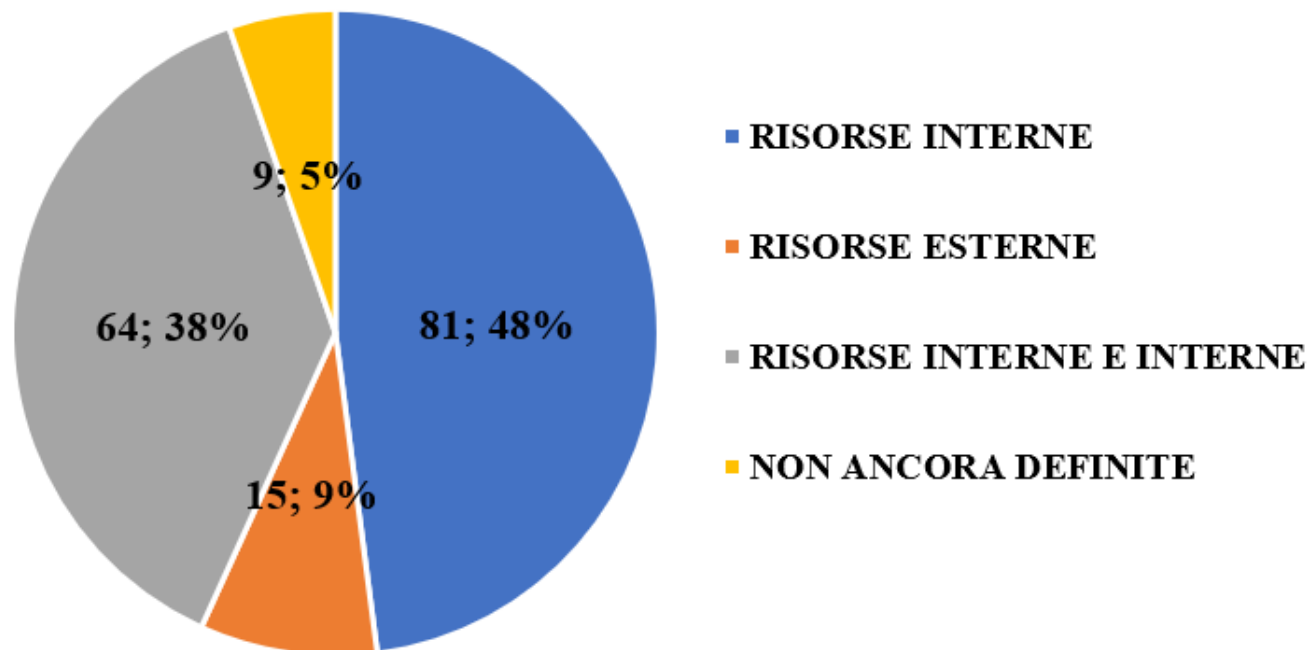
Le misure individuate sono di tipo:

	%
Preventivo (organizzative, tecniche e procedurali - es. modifica dell'organizzazione del lavoro, introduzione nuove tecnologie, procedure)	43%
Attenuante (comunicative, informative, formative - es. riunioni, iniziative formative, corsi di informazione),	42%
Riparatore (interventi individuali - es. attivazione sportello d'ascolto, sostegno individuale)	15%

Le misure atte a contenere i rischi da SLC sono state individuate:

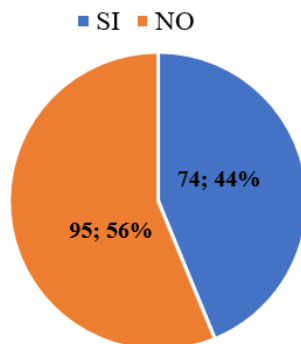


Per l'attuazione delle misure atte a contenere il rischio da SLC sono state attivate risorse:

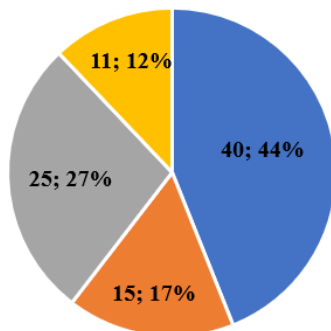


SEZIONE 11: VERIFICA DELL'EFFICACIA

La verifica dell'efficacia delle misure adottate è stata eseguita?



La verifica dell'efficacia delle misure adottate è stata eseguita...



- Con lo stesso strumento adottato per la valutazione
- Con strumenti specifici in funzione del tipo d'intervento
- Con indicatori di esito (diminuzione degli indici sentinella, riduzione del livello di rischio, ...)
- Con indicatori di processo (aumento di riunioni specifiche, adozione di procedure, ...)

Allegato 2 - alcuni dati preliminari -

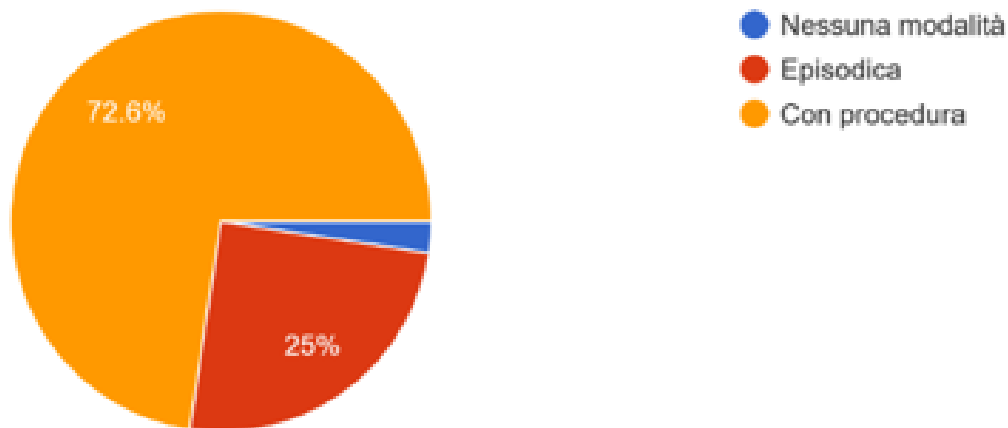
Come vengono aiutati i lavoratori nell'affrontare il contatto con la sofferenza e con la morte

(È possibile selezionare più di una modalità, se prevista)

Descrizione	CODICE COLORE	N. SCHEDE
Sono previste tutte le modalità: formazione, supporto psicologico, supervisione	VERDE	68
Sono previste almeno 2 delle modalità: formazione, supporto psicologico/supervisione e così via.	GIALLO	74
<u>E'</u> prevista solo una modalità: formazione/supporto psicologico/supervisione/nessun supporto	ROSSO	22
Altro/risposta mancante	GRIGIO	4
		168
Argomenta brevemente la risposta (%)		7%

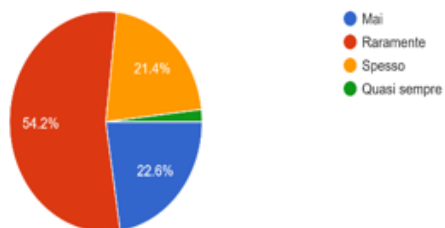
Quali sono le modalità di comunicazione e di analisi degli eventuali episodi di violenza?

168 responses



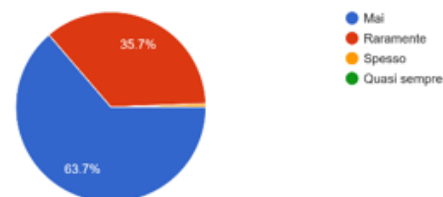
Indicate la frequenza con cui si manifesta la violenza verbale da ospiti e/o familiari a operatori (es. pensate agli ultimi 6 mesi)

168 responses



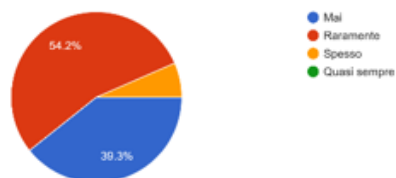
Indicate la frequenza con cui si manifesta la violenza verbale da operatore ad ospiti (es. pensate agli ultimi 6 mesi)

168 responses



Indicate la frequenza con cui si manifesta la violenza verbale da operatore ad operatore (es. pensate agli ultimi 6 mesi) NB: Con la dicitura "...rchico (tra pari, da capo a collaboratore e viceversa)

168 responses



Infine ... per ora:

Come avviene la formazione specifica erogata ai lavoratori sia per fare fronte alla violenza altrui sia per gestirla senza che l'escalation porti ad azioni aggressive da parte dell'operatore nei confronti dell'ospite?

Erogata in varie forme nell'80% dei casi