

SEI SICURO?

8 domande e 8 brevi risposte per prevenire i rischi

Hai mai pensato alla tua sicurezza nell'esercizio della professione?

Numerosi studi e ricerche hanno confermato che chi lavora nel settore dei servizi sociali corre un alto rischio di subire violenza, analogamente a quanto avviene nel settore della sanità. Si segnala la dichiarazione dell'EU-OSHA*, che nel 2007 evidenziava: "il settore sanitario e sociale è caratterizzato dalla massima esposizione alla violenza sul luogo di lavoro; nell'Unione Europea a 27 il tasso di incidenza è del 15%".

*Agenzia Europea per la salute e la sicurezza sul lavoro

Credi che il luogo dove eserciti la professione sia un luogo sicuro?

Non sempre il luogo di esercizio professionale considera il rischio potenziale. Per esempio, gli aspetti logistici e architettonici (le vie di fuga negli uffici in caso di aggressione) e i sistemi di sorveglianza e di segnalazione, oltre alle modalità con cui avviene l'erogazione della prestazione dovrebbero essere oggetto di valutazione nelle organizzazioni e tra professionisti. E' fondamentale prevenire, già nei comportamenti operativi, i fattori di rischio: evitare ad esempio di rimanere soli negli uffici quando si accolgono le persone potrebbe essere un primo passo.

Ci sono comportamenti, modalità relazionali o procedure che possono contribuire a ridurre il rischio?

Esistono tecniche di de-escalation, ma il problema violenza ed il rischio correlato sono legati a molti fattori. Esperienze di protocolli per la gestione del rischio e schede di segnalazione e di monitoraggio sono stati sperimentati in alcuni enti pubblici e privati e danno risultati apprezzabili di riduzione del rischio.

La sicurezza è interesse del professionista ed anche dell'organizzazione!

Sai dare una definizione di violenza e di rischio?

Violenza è un termine generico che nel suo campo semantico include tutti gli atti che umiliano, degradano o danneggiano il benessere o la dignità di una persona. Per violenza sul posto di lavoro ci si intende riferire a tutte le azioni di tale tipo che si verificano nel luogo dove si esercita la professione - da parte di terzi - e che includono minacce, violenza fisica o psicologica (ad esempio la violenza verbale), e le molestie consistenti in comportamenti ripetuti, irragionevoli, rivolti contro un dipendente o un gruppo di dipendenti da un collega, un superiore o un subordinato, al fine di perseguitare, umiliare, intimidire o minacciare. Il rischio di cui ci si deve occupare trattando di prevenzione e protezione in ambiente di lavoro non può essere un'opinione: si tratta infatti di un concetto statistico, che presuppone una quantificazione e un calcolo matematico circa l'incidenza di eventi critici relativi alla salute a causa del lavoro. Per questo motivo è fondamentale e assolutamente necessario monitorare gli «eventi sentinella», trattando questi elementi con riferimento a gruppi omogenei di professionisti.

Quali sono i fattori che determinano il rischio?

Il rischio e i gli episodi di violenza non sono processi lineari. La complessità legata agli aspetti personali, ambientali, organizzativi e culturali non si affrontano con un solo intervento. E' necessario un approccio che contenga formazione specifica, interventi organizzativi, processi di monitoraggio e procedure di intervento in caso di urgenza. Importante è anche la capacità di comunicare: la corretta rappresentazione dei professionisti, di quelli che sono i servizi, gli interventi possibili è uno strumento fondamentale di prevenzione.

Si può misurare il rischio?

Un utile strumento di lavoro per la realizzazione di programmi di prevenzione è rappresentato dall'articolata serie di checklist realizzato nel 2002 dall'American Nurses Association, applicabile non solo in sanità, ma anche ai servizi sociali. Oltre a questo strumento ci sono esperienze specifiche, in Italia, di protocolli interni per la segnalazione ed il monitoraggio di episodi di violenza all'interno dei luoghi di esercizio professionale.

Sei a conoscenza di esperienze utili per la prevenzione e/o gestione del rischio di violenza e/o aggressione nei confronti degli assistenti sociali nel luogo dove eserciti la professione?

Esistono protocolli specifici ed esperienze di ricerca in Italia che hanno portato ad inserire specifiche procedure di prevenzione e protezione. I Comuni di Genova e Bologna, così come i Consigli regionali dell'Ordine degli Assistenti sociali di Liguria e Puglia hanno avviato specifici protocolli interni e con i maggiori enti di rappresentanza del territorio.

Dove posso approfondire il tema

Sul sito www.cnoas.it è stata realizzata una specifica area nella voce "Assistenti sociali" dove puoi trovare tutto il materiale, le esperienze, le ricerche e la normativa di riferimento.

