

PROCEDURE DI SICUREZZA AZIENDALI

D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81 s.m.i.

GESAN S.R.L.

Sede legale

Centro direzionale Isola E4 SNC Palazzo Fadim IV P

Int.401/P-402 - NAPOLI (NA)

Datore di Lavoro:
Sig. Russo Pasquale
Data: 10/02/2025
Rev.01

Sommario

DESCRIZIONE GENERALE DELL'AZIENDA.....	3
DATI AZIENDALI.....	3
CONSIDERAZIONI GENERALI.....	4
METODOLOGIA ADOTTATA.....	4
ELEMENTI DI BASE DELLE PROCEDURE ELABORATE.....	4
Procedura di sicurezza: Utilizzo Videoterminale (VDT).....	5
Procedura di sicurezza: Utilizzo scale a mano.....	13
Procedura di sicurezza: Rischio aggressione.....	15
Procedura di sicurezza: Abusi sui luoghi di lavoro (PdR UNI125:2022).....	22

DESCRIZIONE GENERALE DELL'AZIENDA

DATI AZIENDALI

Dati anagrafici

Ragione Sociale	GESAN S.r.l.
Attività economica	Realizzazione di reti telematiche ed informatiche
Codice ATECO	• 62.09 Realizzazione di reti telematiche ed informatiche, basate sulle diverse tecnologie
Attività soggetta a CPI	No
Rischio Incendio	Non basso
Lavoro Notturno	No
Codice Fiscale	02364520615
Partita IVA	02364520615
Categoria Primo Soccorso	Categoria B

Titolare/Rappresentante Legale

Nominativo	Russo Pasquale
------------	-----------------------

Sede Legale

Comune	Napoli
Provincia	NA
CAP	80143
Indirizzo	Centro direzionale Isola E4 SNC Palazzo Fadim IV P Int.401/P-402

Sede Operativa

Comune	San Nicola la Strada
Provincia	CE
CAP	81020
Indirizzo	Via Torino, 14

CONSIDERAZIONI GENERALI

Le PROCEDURE DI SICUREZZA delle attività aziendali sono previste dal **D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81**, all'art. 33, comma 1, lettera c ed hanno lo scopo di prevenire i RISCHI connessi alle attività stesse, già valutati nel documento di valutazione dei rischi (DVR).

METODOLOGIA ADOTTATA

L'analisi dei RISCHI è stata basata prevalentemente sullo studio dettagliato dei compiti assegnati al lavoratore, al fine di individuare tutti i possibili PERICOLI prima che gli stessi possano verificarsi. Essa si basa, essenzialmente, sulle relazioni tra:

- LAVORATORE
- COMPITI DA SVOLGERE
- ATTREZZATURE E SOSTANZE DA UTILIZZARE
- AMBIENTI DI LAVORO

Come previsto dal D.Lgs. 81/08, le procedure di sicurezza devono essere elaborate per tutte le attività aziendali. La priorità è stata, comunque data a:

- Lavori con i più ALTI TASSI DI INFORTUNIO o MALATTIA
- Lavori che potenzialmente possono causare GRAVI INFORTUNI o MALATTIE, anche se non vi è storia di precedenti incidenti
- Lavori nei quali un semplice errore umano potrebbe causare GRAVI CONSEGUENZE
- LAVORAZIONI NUOVE o che hanno subito cambiamenti nei processi e nelle procedure
- LAVORI COMPLESSI che richiedono istruzioni scritte

Nel processo di elaborazione delle procedure di sicurezza sono stati coinvolti sempre i lavoratori interessati i quali possiedono un'effettiva approfondita conoscenza del lavoro svolto, il che ha un valore inestimabile per la ricerca dei PERICOLI. Coinvolgere i lavoratori ha aiutato sicuramente a:

- Ridurre eventuali sviste o dimenticanze
- Garantire un'analisi corretta e di qualità
- Responsabilizzare i lavoratori, i quali "FARANNO PROPRIE" le soluzioni adottate, che faranno parte del loro programma di sicurezza e di salute.

Le procedure sono state sviluppate riassumendo le informazioni importanti già individuate nell'analisi e nella valutazione dei RISCHI.

ELEMENTI DI BASE DELLE PROCEDURE ELABORATE

Le procedure elaborate dal servizio di prevenzione e protezione e riportate nel seguito, sono caratterizzate dai seguenti elementi di base:

- IDENTIFICAZIONE DEL LAVORO specifico al quale si riferisce la PROCEDURA;
- Indicazione di chi ha elaborato e approvato la procedura, la data iniziale di elaborazione e l'ultima data di revisione;
- IDENTIFICAZIONE DI TUTTI I PERICOLI che possono verificarsi durante l'esecuzione del lavoro oggetto della procedura;
- IDENTIFICAZIONE DEI DPI o altri dispositivi necessari per eseguire il lavoro in sicurezza;
- IDENTIFICAZIONE di qualsiasi APPARECCHIATURA speciale o apprestamento o altra eventuale procedura necessaria (es. fermata di emergenza, procedura di blocco, ecc.);
- DESCRIZIONE PASSO-PASSO DELLE OPERAZIONI DA ESEGUIRE per svolgere il lavoro in sicurezza;
- DESCRIZIONE DELLE OPERAZIONI DA ESEGUIRE IN CASO DI EMERGENZA o in caso di malfunzionamenti.

Nelle pagine seguenti vengono riportate le diverse procedure già elaborate ed oggetto di formazione per i lavoratori.

Procedura di sicurezza: Utilizzo Videoterminale (VDT)

Scopo della procedura

Lo scopo di questa procedura è quello di fornire un supporto per il corretto utilizzo dei videotermini (VDT) in generale, con particolare riferimento ai Personal Computer (PC).

Al giorno d'oggi, vi sono tantissime applicazioni e fasi lavorative che vengono svolte grazie all'utilizzo di un videoterminale, sia per controllo che per l'immissione di dati. Accanto a questo poi, molto spesso, il videoterminale diventa un PC, oggi macchina insostituibile in molte tipologie di lavoro.

In linea del tutto generale, un videoterminale è un monitor sui cui scorrono dati, mentre un PC, in riferimento alla seguente figura, è un macchinario formato da una serie di componenti quali:

- Monitor; scheda madre; CPU (microprocessore); RAM; scheda di espansione; alimentatore; dispositivi ottici; hard disk drive (HDD); mouse; tastiera.

Sulla scorta di quanto indicato nel D.Lgs. 81/08, si indicano all'operatore che lavora con un videoterminale o con un PC le seguenti linee guida:

Avviamento

1. Prima di avviare il videoterminale, verificare che sia correttamente allacciato alla rete e che i collegamenti siano integri
2. Se in questa fase si verificano delle anomalie, contattare immediatamente il responsabile.

REQUISITI AMBIENTE DI LAVORO

Spazio

Come indicato al *punto 2, lettera a) dell'Allegato XXXIV del D.Lgs. 81/08*, il posto di lavoro deve essere ben dimensionato e allestito in modo che vi sia spazio sufficiente per permettere cambiamenti di posizione e movimenti operativi. Tutte le postazioni di lavoro soddisfano tali requisiti, così come indicati nella fig. 1.

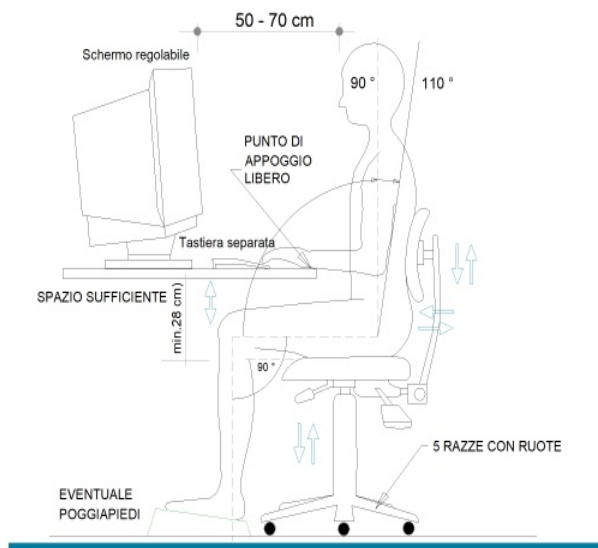


Figura 1 - POSTO DI LAVORO

Illuminazione

Risultano rispettati i requisiti di illuminazione riportati al *punto 2, lettera b), dell'Allegato XXXIV del D.Lgs. 81/08*, in quanto:

- L'illuminazione generale e specifica (lampade da tavolo) garantisce un illuminamento sufficiente e un contrasto appropriato tra lo schermo e l'ambiente circostante, tenuto conto delle caratteristiche del lavoro e delle esigenze visive dell'utilizzatore.

- Sono stati evitati riflessi sullo schermo ed eccessivi contrasti di luminanza e abbagliamenti dell'operatore, disponendo la postazione di lavoro in funzione dell'ubicazione delle fonti di luce naturale e artificiale (in particolare tutte le postazioni sono state posizionate in modo da avere la luce naturale di fianco, come indicato nelle figure 2 e 3)
- Si è tenuto conto della posizione di finestre, pareti trasparenti o traslucide, pareti e attrezzature di colore chiaro che possono determinare fenomeni di abbagliamento diretto e/o indiretto e/o riflessi sullo schermo.
- Ove necessario, le finestre sono munite di un opportuno dispositivo di copertura regolabile per attenuare la luce diurna che illumina il posto di lavoro.
- Lo sguardo principale dell'operatore deve essere parallelo alla finestra
- La postazione di lavoro deve trovarsi possibilmente in una zona lontana dalle finestre oppure sul lato del posto di lavoro lontano dalle finestre.



Figura 2 - CORRETTA ILLUMINAZIONE DEL POSTO DI LAVORO

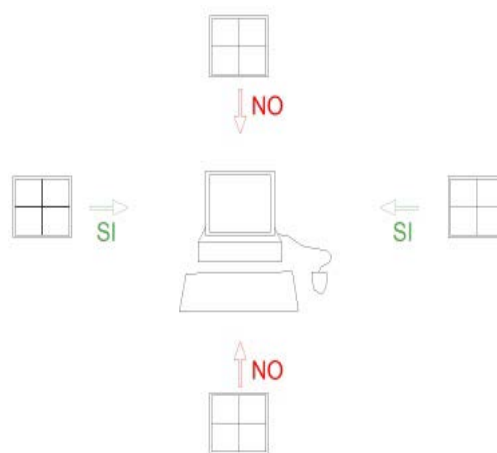


Figura 3 - CORRETTA POSIZIONE DEL POSTO DI LAVORO RISPETTO ALL'ILLUMINAZIONE NATURALE

Distanza visiva

- Con gli schermi comunemente in uso è consigliabile una distanza visiva compresa tra 50 e 70 cm (vedi figura 1). Per gli schermi molto grandi, è consigliabile una distanza maggiore.

Rumore

- Il rumore emesso dalle attrezzature appartenenti al/ai posto/i di lavoro è stato preso in considerazione al momento della sistemazione delle postazioni di lavoro e dell'acquisto delle attrezzature stesse, in particolare al fine di non perturbare l'attenzione e la comunicazione verbale (*punto 2, lettera d), Allegato XXXIV, D.Lgs. 81/08*).

Parametri microclimatici

- Le condizioni microclimatiche non saranno causa di discomfort per i lavoratori e le attrezzature in dotazione al posto di lavoro, di buona qualità, non producono un eccesso di calore che possa essere fonte di discomfort per i lavoratori (*punto 2, lettera e), Allegato XXXIV, D.Lgs. 81/08*).

Umidità

Il calore generato dai VDT può rendere l'aria asciutta, ed alcuni portatori di lenti a contatto provano disagio per tale circostanza.

- Si farà in modo, quindi, di ottenere e mantenere un'umidità soddisfacente per garantire il confort generale dei lavoratori ed il fastidio possibile per i portatori di lenti a contatto.

Interfaccia elaboratore-uomo

All'atto dell'elaborazione, della scelta, dell'acquisto del software, o allorché questo venga modificato, come anche nel definire le mansioni che implicano l'utilizzazione di unità videoterminali, si terrà conto dei seguenti fattori (*punto 3), Allegato XXXIV, D.Lgs. 81/08*):

- il software dovrà essere adeguato alla mansione da svolgere e di facile uso adeguato al livello di conoscenza e di esperienza dell'utilizzatore
- nessun dispositivo di controllo quantitativo o qualitativo verrà utilizzato all'insaputa dei lavoratori;
- il software dovrà essere strutturato in modo tale da fornire ai lavoratori indicazioni comprensibili sul corretto svolgimento dell'attività;
- i sistemi devono fornire l'informazione di un formato e ad un ritmo adeguato agli operatori;
- i principi dell'ergonomia devono essere applicati in particolare all'elaborazione dell'informazione da parte dell'uomo.

Attrezzatura di lavoro

L'utilizzazione in sé del VDT non sarà fonte di rischio per i lavoratori addetti che disporranno, come precisato nel seguito, di schermi moderni e adatti alle attività lavorative, così come di arredi stabili, facilmente pulibili e soprattutto regolabili, in modo da poter adattare la postazione di lavoro alle proprie caratteristiche fisiche. Agli operatori addetti viene garantito di:

- poter lavorare anche in piedi;
- poter utilizzare occhiali adeguati, se necessario;
- poter fare delle pause e rilassarsi.

Gli operatori dovranno segnalare eventuali malfunzionamenti o situazioni difformi da quanto specificato nel seguito.

Schermo

Come prescritto dall'Allegato XXXIV del D.Lgs. 81/08, gli schermi del VDT in dotazione possiedono le seguenti caratteristiche minime (*punto 1, lettera b, Allegato XXXIV, D.Lgs. 81/08*):

- la risoluzione dello schermo è tale da garantire una buona definizione, una forma chiara, una grandezza sufficiente dei caratteri e, inoltre, uno spazio adeguato tra essi;
- l'immagine sullo schermo risulta stabile; esente da farfallamento, tremolio o da altre forme di instabilità;
- la brillantezza e/o il contrasto di luminanza tra i caratteri e lo sfondo dello schermo risultano facilmente regolabili da parte dell'utilizzatore del videoterminale e facilmente adattabili alle condizioni ambientali;
- lo schermo è orientabile ed inclinabile liberamente per adeguarsi facilmente alle esigenze dell'utilizzatore;
- è possibile utilizzare un sostegno separato per lo schermo o un piano regolabile;
- sullo schermo non devono essere presenti riflessi e riverberi che possano causare disturbi all'utilizzatore durante lo svolgimento della propria attività;
- lo schermo deve essere posizionato di fronte all'operatore in maniera che, anche agendo su eventuali meccanismi di regolazione, lo spigolo superiore dello schermo sia posto un po' più in basso dell'orizzontale che passa per gli occhi dell'operatore e ad una distanza degli occhi pari a circa 50-70 cm, per i posti di lavoro in cui va assunta preferenzialmente la posizione seduta.

Il lavoratore addetto potrà:

- In caso di problemi con le dimensioni dei font del sistema, modificare le impostazioni del sistema operativo.

Tastiera e dispositivi di puntamento

Come prescritto dal D.Lgs. 81/08, la tastiera ed il mouse facenti parte del VDT in dotazione possiedono le seguenti caratteristiche minime (*punto 1, lettera c, Allegato XXXIV, D.Lgs. 81/08*).

La tastiera è separata dallo schermo, è facilmente regolabile ed è dotata di meccanismo di variazione della pendenza onde consentire al lavoratore di assumere una posizione confortevole e tale da non provocare l'affaticamento delle braccia e delle mani.

- Lo spazio sul piano di lavoro è tale da consentire un appoggio degli avambracci davanti alla tastiera nel corso della digitazione, tenendo conto delle caratteristiche antropometriche dell'operatore.
- La tastiera possiede una superficie opaca onde evitare i riflessi.
- La disposizione della tastiera e le caratteristiche dei tasti ne agevolano l'uso. I simboli dei tasti presentano sufficiente contrasto e risultano leggibili dalla normale posizione di lavoro.
- Il mouse in dotazione alla postazione di lavoro viene posto sullo stesso piano della tastiera, in posizione facilmente raggiungibile e dispone di uno spazio adeguato per il suo uso.

Il lavoratore addetto potrà:

- In caso di problemi o dolori ai polsi, richiedere al datore di lavoro di prevedere l'acquisto di tastiere speciali e/o mouse ergonomici.



POSTAZIONE DI LAVORO

Piano di lavoro

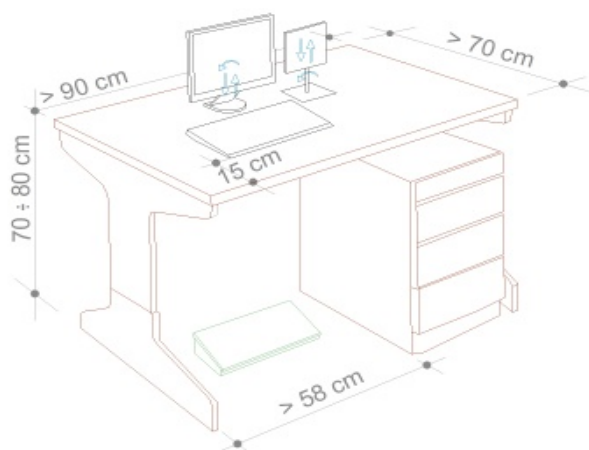


Figura 4 - PIANO DI LAVORO

Come previsto dal D.Lgs. 81/08, il piano di lavoro possiede le seguenti caratteristiche minime (*punto 1, lettera d, Allegato XXXIV, D.Lgs. 81/08*) :

- Superficie a basso indice di riflessione, struttura stabile e di dimensioni sufficienti a permettere una disposizione flessibile dello schermo, della tastiera, dei documenti e del materiale accessorio, come indicato nella figura a lato, che riporta le misure standard
- L'altezza del piano di lavoro fissa o regolabile deve essere indicativamente compresa fra 70 e 80 cm. Lo spazio a disposizione deve permettere l'alloggiamento e il movimento degli arti inferiori, nonché l'ingresso del sedile e dei braccioli se presenti.
- La profondità del piano di lavoro deve essere tale da assicurare una adeguata distanza visiva dallo schermo.
- Il supporto per i documenti, ove previsto, deve essere stabile e regolabile e deve essere collocato in modo tale da ridurre al minimo i movimenti della testa e degli occhi.

Sedile di lavoro

Come previsto dal D.Lgs. 81/08, il sedile di lavoro possiede le seguenti caratteristiche minime (*punto 1, lettera e, Allegato XXXIV, D.Lgs. 81/08*) :

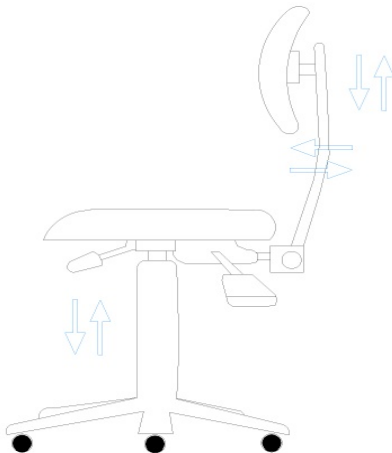


Figura 5 - SEDILE DI LAVORO E REGOLAZIONI

- Il sedile di lavoro risulta stabile e permette all'utilizzatore libertà nei movimenti, nonché l'assunzione di una posizione comoda. Il sedile possiede altezza regolabile in maniera indipendente dallo schienale e dimensioni della seduta adeguate alle caratteristiche antropometriche dell'utilizzatore.
- Lo schienale è adeguato alle caratteristiche antropometriche dell'utilizzatore ed è dotato di regolazione dell'altezza e dell'inclinazione. Nell'ambito di tali regolazioni l'utilizzatore potrà fissare lo schienale nella posizione selezionata.
- Lo schienale e la seduta possiedono bordi smussati. I materiali, facilmente pulibili, presentano un livello di permeabilità tale da non compromettere il comfort del lavoratore.
- Il sedile è dotato di un meccanismo girevole per facilitare i cambi di posizione e può essere spostato agevolmente secondo le necessità dell'utilizzatore.
- Un poggiapiedi sarà messo a disposizione di coloro che lo desiderino per far assumere una postura adeguata agli arti inferiori. Il poggiapiedi sarà tale da non spostarsi involontariamente durante il suo uso.

Stress psicofisico

I lavoratori addetti all'utilizzo di videoterminali a volte accusano disturbi da stress. Ciò deriva, molto spesso, da un incremento del ritmo di lavoro o da pressioni esterne per soddisfare determinate scadenze di lavoro, e non dall'utilizzo in se delle attrezzature munite di videoterminali.

Per alcuni lavoratori addetti al VDT si riscontra, al contrario, una riduzione dello stress, in quanto il videoterminale rende il loro lavoro più facile o più interessante.

Nel lavoro al videoterminale è possibile riscontrare una certa difficoltà degli operatori a seguire adeguatamente il continuo aggiornamento dei software.

L'attività al videoterminale richiede pertanto che essa sia preceduta da un adeguato periodo di formazione all'uso dei programmi e procedure informatiche.

Si raccomanda ai lavoratori, al riguardo:

- di seguire le indicazioni e la formazione ricevuti per l'uso dei programmi e delle procedure informatiche;
- di utilizzare parte del tempo per acquisire le necessarie competenze ed abilità;
- di rispettare la corretta distribuzione delle pause;
- di utilizzare software per il quale si è avuta l'informazione necessaria, ovvero facile da usare;

In caso di anomalie del software e delle attrezzature l'operatore potrà riferire al RLS per la soluzione del problema. Infine, si ricorda che la conoscenza del contesto in cui si colloca il risultato

del lavoro al videoterminale, è un elemento utile per l'attenuazione di uno dei possibili fattori di affaticamento mentale.

Affaticamento visivo

Si tratta di un sovraccarico dell'apparato visivo. I sintomi sono bruciore, lacrimazione, secchezza oculare, senso di corpo estraneo, fastidio alla luce, dolore oculare e mal di testa, visione annebbiata o sdoppiata, frequente chiusura delle palpebre e stanchezza alla lettura. Sono disturbi che si manifestano in chi è sottoposto a stress visivo e possono causare vere e proprie malattie. Oltre al corretto posizionamento della postazione ed ai requisiti già descritti per l'attrezzatura di lavoro, per ridurre al minimo l'affaticamento visivo degli addetti all'utilizzo del VDT, verranno osservate le seguenti misure di prevenzione:

- Non avvicinarsi mai troppo al video per migliorare la visibilità dei caratteri (tenere presenti le corrette distanze già indicate); aumentare piuttosto il corpo dei caratteri od ingrandire la pagina sullo schermo. Soprattutto nel caso si adoperino lenti multifocali (progressive), è utile mantenere i testi cartacei alla medesima altezza rispetto al monitor, utilizzando un leggio portadocumenti posizionato il più vicino possibile al video e sempre di fronte all'operatore.
- Per i portatori di occhiali: gli oggetti riflettenti dell'ambiente, ma soprattutto il monitor, originano riflessi sia sulla superficie esterna sia su quella interna degli occhiali. Questi riflessi si sovrappongono sulla retina alle immagini visive e creano degli aloni fastidiosi. È buona norma utilizzare lenti trattate con filtri antiriflesso. Anche talune lenti colorate possono essere utili per ridurre la luce dello sfondo e migliorare il contrasto.
- Effettuare le previste pause: Il *D.Lgs. 81/08, all'art. 175, comma 3*, prevede 15 minuti di pausa ogni 120 minuti di applicazione continuativa al VDT, durante la quale è consigliabile sgranchirsi le braccia e la schiena, senza impegnare gli occhi. Gli effetti più benefici si hanno quando, durante le pause, si rivolge lo sguardo su oggetti lontani, meglio se fuori dalla finestra.

Postura non corretta

Per prevenire l'insorgenza di disturbi muscolo-scheletrici i lavoratori dovranno:

- Assumere la postura corretta di fronte al video, con piedi ben poggiati al pavimento e schiena poggiata allo schienale della sedia nel tratto lombare, regolando allo scopo l'altezza della sedia e l'inclinazione dello schienale. A tale scopo sono disponibili le diverse regolazioni (fig. 1)
- Posizionare lo schermo del video di fronte in maniera che, anche agendo su eventuali meccanismi di regolazione, lo spigolo superiore dello schermo sia posto un po' più in basso dell'orizzontale che passa per gli occhi dell'operatore e ad una distanza dagli occhi pari a circa 50-70 cm. (fig. 1);
- Disporre la tastiera davanti allo schermo (fig. 1 e fig. 4) ed il mouse, od eventuali altri dispositivi di uso frequente, sullo stesso piano della tastiera ed in modo che siano facilmente raggiungibili;
- Eseguire la digitazione e utilizzare il mouse evitando irrigidimenti delle dita e del polso, curando di tenere gli avambracci appoggiati sul piano di lavoro in modo da alleggerire la tensione dei muscoli del collo e delle spalle;
- Evitare, per quanto possibile, posizioni di lavoro fisse per tempi prolungati. Nel caso ciò fosse inevitabile si raccomanda la pratica di frequenti esercizi di rilassamento (collo, schiena, arti superiori ed inferiori).

Lavoratrici in stato di gravidanza

Come contemplato dal *comma 1 dell'art. 28 del D.Lgs. 81/08*, la valutazione dei rischi ha riguardato anche quelli relativi alle lavoratrici in stato di gravidanza (secondo quanto previsto dal *D.Lgs. 26 marzo 2001, n. 151*). La tutela della salute lavoratrici madri attraverso l'eliminazione o riduzione dell'esposizione a fattori di rischio professionali per le gravide, per l'embrione ed il feto, con particolare attenzione a fattori di rischio abortigeni, mutageni e teratogeni, ha comportato la valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute delle lavoratrici gestanti, puerpere o in periodo di allattamento fino a sette mesi dopo il parto, per le lavoratrici addette all' utilizzo dei VDT.

La valutazione ha tenuto conto anche dei movimenti, delle posizioni di lavoro, della fatica mentale e fisica e gli altri disagi fisici e mentali connessi con l'attività svolta dalle predette lavoratrici durante l'utilizzo dei VDT.

L'unico problema per le lavoratrici gestanti è legato all'assunzione di variazioni posturali legate alla gravidanza che potrebbero favorire l'insorgenza di disturbi dorso-lombari atti a giustificare la modifica temporanea delle condizioni o dell'orario di lavoro. Studi specialistici hanno infatti dimostrato che il lavoro al VDT non comporta rischi o problemi particolari sia per la lavoratrice sia per il nascituro. Pertanto, a seguito della suddetta valutazione, sono state individuate le seguenti misure di prevenzione e protezione da adottare:

- Alle lavoratrici gestanti saranno concesse maggiori pause di riposo (15 minuti ogni 60 minuti di lavoro al VDT) al fine di consentire cambiamenti posturali atti a prevenire la possibile insorgenza di disturbi dorso-lombari.
- Verranno modificati i ritmi lavorativi, in modo che essi non siano eccessivi e, che non comportino una posizione particolarmente affaticante per la lavoratrice.
- Se richiesto dal medico competente, si predisporrà una modifica temporanea delle condizioni o dell'orario di lavoro.

Le lavoratrici addette ed il rappresentante per la sicurezza sono stati informati sui risultati della valutazione e sulle conseguenti misure adottate

Nota: l'art.12, comma 1, del D.lgs. 151/2001 ha introdotto la facoltà, per le lavoratrici dipendenti di datori di lavoro pubblici o privati, di utilizzare in forma flessibile il periodo dell'interdizione obbligatoria dal lavoro di cui all'art.4 della Legge 1204/71 (due mesi prima del parto e tre mesi dopo il parto), posticipando un mese dell'astensione prima del parto al periodo successivo al parto. Per poter avvalersi di tale facoltà, la lavoratrice gestante dovrà presentare apposita domanda al datore di lavoro e all'ente erogatore dell'indennità di maternità (INPS), corredata da certificazione del medico ostetrico-ginecologo del SSN o con esso convenzionato la quale esprima una valutazione, sulla base delle informazioni fornite dalla lavoratrice sull'attività svolta, circa la compatibilità delle mansioni e relative modalità svolgimento ai fini della tutela della salute della gestante e del nascituro e, qualora la lavoratrice sia adibita a mansione comportante l'obbligo di sorveglianza sanitaria, un certificato del Medico Competente attestante l'assenza di rischi per lo stato di gravidanza.

Sorveglianza sanitaria

Gli addetti all'utilizzo dei VDT saranno sottoposti a sorveglianza sanitaria obbligatoria, come indicato all'art. 176 del D.Lgs. 81/08, con particolare riferimento a:

- rischi per la vista e per gli occhi;
- rischi per l'apparato muscolo-scheletrico.

Salvi i casi particolari che richiedono una frequenza diversa stabilita dal medico competente, la periodicità delle visite di controllo sarà:

- biennale per i lavoratori classificati come idonei con prescrizioni o limitazioni e per i lavoratori che abbiano compiuto il cinquantesimo anno di età;
- quinquennale negli altri casi.

Per i casi di inidoneità temporanea il medico competente stabilirà il termine per la successiva visita di idoneità.

Ai sensi del comma 5 dello stesso art. 176, il lavoratore potrà essere sottoposto a visita di controllo per i rischi sopra indicati a sua semplice richiesta, secondo le modalità previste all'articolo 41, comma 2, lettera c), e cioè qualora *"sia ritenuta dal medico competente correlata ai rischi professionali o alle sue condizioni di salute, suscettibili di peggioramento a causa dell'attività lavorativa svolta, al fine di esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica"*.

Qualora l'esito delle visite mediche ne evidenzi la necessità e non sia possibile utilizzare i dispositivi normali di correzione, ai lavoratori verranno forniti, a spese del Datore di Lavoro, i dispositivi speciali di correzione visiva, in funzione dell'attività svolta.

I lavoratori addetti ai videoterminali dovranno poi essere sottoposti a sorveglianza sanitaria periodica, per valutare l'eventuale comparsa di alterazioni oculo-visive o generali riferibili al lavoro con videoterminali.

Procedura di sicurezza: Utilizzo scale a mano

Caratteristiche di sicurezza

Scale semplici portatili

- Devono essere costruite con materiale adatto alle condizioni di impiego, possono quindi essere in ferro, alluminio o legno, ma devono essere sufficientemente resistenti ed avere dimensioni appropriate all'uso.
- Le scale in legno devono avere i pioli incastrati nei montanti che devono essere trattenuti con tiranti in ferro applicati sotto i due pioli estremi; le scale lunghe più di 4 m devono avere anche un tirante intermedio.
- In tutti i casi devono essere provviste di dispositivi antisdrucchiolo alle estremità inferiori dei due montanti e di elementi di trattenuta o di appoggi antisdrucchiolevoli alle estremità superiori.



Scale ad elementi innestati

- La lunghezza della scala in opera non deve superare i 15 m per lunghezze superiori agli 8 m devono essere munite di rompitratta.

Scale doppie

- Non devono superare l'altezza di 5 m.
- Devono essere provviste di catena o dispositivo analogo che impedisca l'apertura della scala oltre il limite prestabilito di sicurezza.

Scale a castello

- Devono essere provviste di mancorrenti lungo la rampa e di parapetti sul perimetro del pianerottolo.
- I gradini devono essere antiscivolo.
- Devono essere provviste di impugnature per la movimentazione.
- Devono essere provviste di ruote sui soli due montanti opposti alle impugnature di movimentazione e di tamponi antiscivolo sui due montanti a piede fisso.

Misure di prevenzione e istruzioni per gli addetti

Prima dell'uso:

- la scala deve superare di almeno 1 m il piano di accesso, curando la corrispondenza del piolo con lo stesso (è possibile far proseguire un solo montante efficacemente fissato);
- le scale usate per l'accesso a piani successivi non devono essere poste una in prosecuzione dell'altra;
- le scale poste sul filo esterno di una costruzione od opere provvisorie (ponteggi) devono essere dotate di corrimano e parapetto;
- la scala deve distare dalla verticale di appoggio di una misura pari ad 1/4 della propria lunghezza;
- è vietata la riparazione dei pioli rotti con listelli di legno chiodati sui montanti;
- le scale posizionate su terreno cedevole vanno appoggiate su un'unica tavola di ripartizione;
- il sito dove viene installata la scala deve essere sgombro da eventuali materiali e lontano dai passaggi.

Durante l'uso:

- le scale non vincolate devono essere trattenute al piede da altra persona;
- durante gli spostamenti laterali nessun lavoratore deve trovarsi sulla scala;
- evitare l'uso di scale eccessivamente sporgenti oltre il piano di arrivo;
- la scala deve essere utilizzata da una sola persona per volta limitando il peso dei carichi da trasportare;
- quando vengono eseguiti lavori in quota, utilizzando scale ad elementi innestati, una persona deve esercitare da terra una continua vigilanza sulla scala;
- la salita e la discesa vanno effettuate con il viso rivolto verso la scala.

Dopo l'uso:

- controllare periodicamente lo stato di conservazione provvedendo alla manutenzione necessaria;
- le scale non utilizzate devono essere conservate in luogo riparato dalle intemperie e, possibilmente, sospese ad appositi ganci;
- segnalare immediatamente eventuali anomalie riscontrate, in particolare: pioli rotti, gioco fra gli incastri, fessurazioni, carenza dei dispositivi antiscivolo e di arresto.

Procedura di sicurezza: Rischio aggressione

Di cosa parliamo in questa guida

La presente guida fornisce al personale indicazioni per affrontare e gestire concretamente gli episodi di violenza e aggressività sul lavoro. È in costante crescita il numero di episodi di violenza. Sta anche crescendo la consapevolezza sulla gravità del problema. Tutti possono essere vittima di eventi aggressivi compiuti da qualsiasi persona entri in ambiente con cui si entra a contatto con il pubblico/clienti. Di fatto il personale coinvolto direttamente in processi assistenziali, corre un rischio maggiore in quanto è a contatto diretto con gli avventori. Per affrontare questo complesso problema è utile un approccio multidimensionale integrato a misure di gestione del rischio. Durante l'attività il personale deve acquisire e rinnovare costantemente la consapevolezza del suo ruolo rispetto al fenomeno "rischio aggressioni", alla prevenzione e gestione dei rischi, alle azioni da intraprendere, e al suo impatto sulla situazione. Fondamentale è che nell'ambiente di lavoro maturi una cultura di rispetto, dignità e impegno reciproco tra personale e utenti per la prevenzione della violenza sul posto di lavoro. In ciò si conferma che la prevenzione della violenza sul lavoro costituisce uno degli obiettivi della Direzione per la salute e la sicurezza del personale.

Cos'è la violenza sul lavoro

La violenza sul posto di lavoro è un qualsiasi evento in cui il personale è abusato verbalmente, minacciato o aggredito fisicamente durante l'erogazione di servizi connessi all'assistenza dei clienti/avventori. Per aggressioni si intendono gli insulti, le minacce o le forme di aggressione fisica o psicologica tali da minacciare la salute, la sicurezza o il benessere di un individuo. Nella violenza può essere presente una componente razziale o sessuale. Da indicazioni della factsheet n. 24 Eu-Osha, Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro, gli atti di aggressività o di violenza possono presentarsi sotto forma di:

- comportamenti incivili (mancanza di rispetto per gli altri);
- aggressioni fisiche o verbali (intento lesivo, comportamento diretto a provocare danno - possibilità di intervenire);
- violenza personale (intento nocivo, comportamento è reato - limitata possibilità di intervenire).

Ciclo dell'aggressività

I comportamenti aggressivi sono manifestazioni essenzialmente relazionali, sempre diretti contro qualcosa o qualcuno, con l'obiettivo di garantire la risposta ai propri bisogni, per difendersi dai pericoli, dalla paura o dalla percezione di essere attaccati. Qualunque atto di aggressività comporta un'elevata attivazione psicofisiologica (*iperarousal*) con cambiamenti somatici, emotivi e psicologici riconoscibili. È una modalità comportamentale costituita da fasi tipiche e distinte che si susseguono a formare un ciclo (fig.1.).

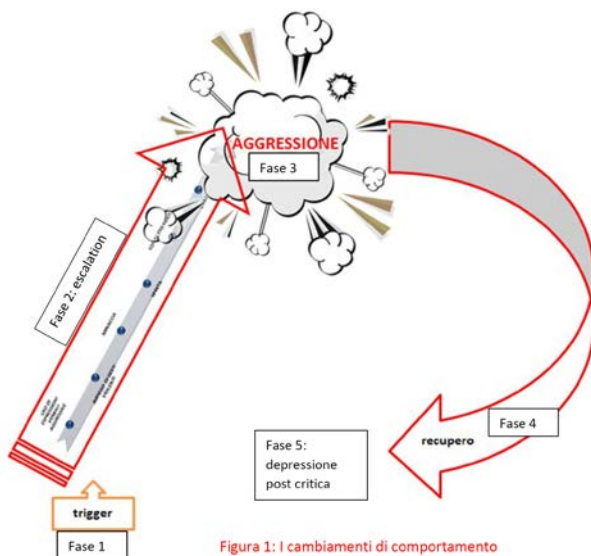


Figura 1: I cambiamenti di comportamento

Come rappresentato sopra nella fig.1 il comportamento violento (fase 3-aggressione) avviene secondo una progressione che, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, arriva fino a gesti estremi quali l'omicidio (fig.2).

Fig.2. dettaglio della fase 2: escalation dell'aggressività



Conseguenze e interventi a tutela della salute

Le aggressioni fisiche mettono a rischio la sicurezza e il benessere del personale, ma anche seri o persistenti abusi verbali, i comportamenti incivili, la mancanza di rispetto verso il personale e la sua competenza, le minacce ledono la salute del personale aumentandone lo stato d'ansia o lo stress. Per il personale le conseguenze variano notevolmente: paura, demotivazione e svilimento del lavoro, stress anche per chi assiste all'atto o all'episodio di violenza, conseguenze per la salute fisica o psicologica. Possono manifestarsi sintomi post traumatici come angosce, fobie e disturbi del sonno. Il risultato di questa condizione lavorativa e questo vissuto personale si concretizza in un clima di sfiducia, di ostilità e di paura e il personale lavora in un ambiente sentito sempre più come altamente rischioso.

Il factsheet n. 24 dell'Eu-Osha, specifico sulla "Violenza sul lavoro", segnala che la prevenzione degli effetti dannosi deve avvenire su due livelli:

- il primo livello con interventi di semplice prevenzione, o di riduzione degli atti di violenza.
- il secondo livello attivando forme di sostegno a disposizione del personale che è stato vittima di episodi di violenza.
- Il rischio di violenza legata al lavoro è spesso prevedibile e quindi può essere valutato, limitato o prevenuto.

La segnalazione-modello incident reporting

La segnalazione degli incidenti è importante per un buon sistema di salute e sicurezza sul lavoro. Gli incidenti che devono essere segnalati includono:

- aggressioni a personale o ambientali;
- situazioni di criticità e di emergenza;
- incidenti "near miss" in cui non vi sono ancora lesioni o danni a persone e cose ma richiedono

un'azione preventiva.

Ricordati

- I *near miss* sono causati dalle stesse condizioni che producono esiti più gravi e avvertono che alcuni pericoli o situazioni non sono adeguatamente controllati o identificati.
- Gli incidenti considerati come isolati indicano che la violenza è sotto-segnalata e mostrano un rischio potenziale;
- È necessario monitorare anche tutte le aggressioni verbali perché sono spesso predittive di una aggressione fisica.
- L'episodio di aggressione non è un fallimento personale e professionale del personale.
- La segnalazione e la registrazione delle aggressioni sono parte di una strategia aziendale per affrontare questo grave rischio correlato al lavoro.

Liste di verifica e indicazioni
ALERT - Scheda dei segnali sentinella di comportamenti violenti e aggressioni

☒	AROUSAL: iperattivazione con dilatazione delle pupille, rossore del volto, aumento della frequenza respiratoria e cardiaca, sudorazione eccessiva, tremore
☒	LAMENTAZIONE: critiche allo staff o all'istituzione, mormorii, indicatori fisici di forte dolore, mimica sofferente, paura, irritazione, ipervigilanza, sospettosità, diffidenza
☒	ESPRESSIONE: eloquio rapido, domande o richieste insistenti, confusione o disorientamento, contatto oculare prolungato, evitato o sfuggente, tono della voce alto, linguaggio tagliente, sarcastico o umiliante, espressione del viso tesa e arrabbiata, pensiero illogico o sconnesso
☒	RESISTENZA: opposizione o resistenza ai trattamenti, rifiuto a comunicare, verbalizzazione di rabbia o di sentimenti violenti, minacce verbali o nella gestualità, blocco delle vie di uscita o cercare di forzare le vie di uscita
☒	TENSIONE: aumento dell'irrequietezza motoria, tensione, corpo rigido con pugni serrati o dita puntate, mascella chiusa e denti serrati, movimenti scoordinati, gestualità esagerata, cammino avanti e indietro nell'area comune o in aree ristrette

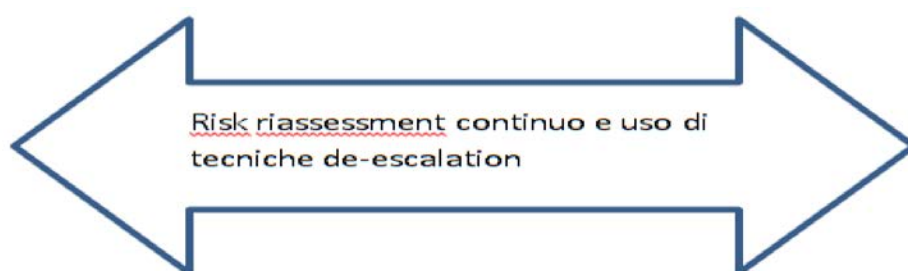
Nota bene: è necessario evitare l'indifferenza di fronte ai segnali sentinella poiché si perde la possibilità di mettere in atto interventi precoci di de-escalation; l'assenza di una risposta opportuna può incoraggiare il comportamento in atto, con innalzamento dei toni e del livello dell'aggressività, aumentando le probabilità che il soggetto passi all'azione.

Scheda dei comportamenti da tenere nelle emergenze

☒	Affronta il problema della violenza nel colloquio.	☒	Sii empatico con i sentimenti ma non con il comportamento.
☒	Mantieni contatto visivo ma senza fissare insistentemente.	☒	Non sottovalutare o negare il rischio.
☒	Non interpretare gli stati d'animo.	☒	Mantieni distanza fisica e posizione di difesa e sicurezza.
☒	non toccare il/la cliente/avventore senza il suo permesso.	☒	Allontana le persone o cose che il soggetto riferisce causa di agitazione.
☒	Cerca di togliere dall'ambiente tutto ciò che può essere utilizzato come arma impropria.	☒	Non dare le spalle, non chiuderti in un angolo senza vie di fuga, stai vicino alle vie d'uscita, porta con te cellulare
☒	Chiedi a qualcuno di chiamare il personale di sicurezza.	☒	Segnala a una collega o responsabile che hai bisogno di aiuto.
☒	Non sopravvalutare mai le tue capacità di difesa.	☒	Evita sempre posti e situazioni in cui sia impossibile chiedere aiuto.
☒	Non presumere che l'altro pensi o agisca come faresti tu.	☒	Non presumere di conoscere i limiti delle reazioni aggressive altrui.
☒	Non compiere operazioni o manovre che non sono di tua competenza o che possano pregiudicare la tua sicurezza o di altri.	☒	Non cercare mai di afferrare un corpo contundente/arma.
☒	Non affrontare le criticità da soli.	☒	Non agire reazioni impulsive.
☒	Segnala sempre le condizioni di rischio.	☒	Effettua segnalazione e monitoraggio degli incidenti e dei <i>near miss</i> .

Gli interventi più efficaci da attuare per ogni fase del ciclo dell'aggressione

fasi	Stato psico-fisico	interventi
1 FATTORE SCATENANTE (TRIGGER):	innesco della reazione	Riconoscimento e tentativo rimozione del fattore scatenante. Intervento negoziale. Isolare il paziente in ambiente neutro, interventi di time-out e diversione.
2 ESCALATION	fase rapida di crescita dell'aggressività	Tempestività nel ridurre l'escalation. Tecniche de-escalation: comunicazione diretta, specifica e positiva, talk down e tecniche di estinzione progressiva.
3 CRISI	Massimo eccitamento <u>psico-motorio</u> : aggressione	Sicurezza, autoprotezione e contenimento
4 RECUPERO	Livello <u>arousal</u> ancora elevato, normalizzazione graduale	Monitorare costantemente il paziente. Interventi precoci possono scatenare altra crisi
5 DEPRESSIONE POST-CRITICA	<u>ipoarousal</u>	Elaborazione psicologica dell'episodio



Le competenze utili: quello che tutti devono sapere

Obbiettivo: stabilire una comunicazione possibile per trasformare la situazione di emergenza in un contesto in cui sia possibile parlare e non agire.

Come: tecniche de-escalation, di talk down e comunicazione assertiva.

SEMPRE	MAI
Approccio verbale	Approccio verbale
– dare informazioni – rivolgersi alla persona usando il Lei – fare domande che prevedano risposta aperta – usare frasi brevi, concetti semplici e concreti – fornire scelte alternative – avere sempre un atteggiamento di ascolto – dichiararsi d'accordo con i contenuti espressi ma fare subito presenti le proprie disposizioni – dare tempo al/alla cliente/avventore di esprimere e descrivere i sentimenti – dare al/alla cliente/avventore la possibilità di scegliere qualcosa (es. luogo del colloquio) – comunicare che la violenza non è tollerata e che sarà considerato responsabile delle azioni commesse	– ordinare di stare calmo – minacciare o dare ordini o avvertimenti – moraleggiare – evitare di discutere – biasimare, rimproverare o giudicare – dare soprannomi – ironizzare o fare del sarcasmo – assumere toni di sfida o provocatori – elogiare o sminuire – fornire interpretazioni – formulare promesse – assecondare idee stravaganti o aspettative non realistiche
Approccio comportamentale	Approccio comportamentale
– mettere il/la cliente/avventore a proprio agio – atteggiamento tranquillo, accogliente ma determinato (non di sfida). – parlare lentamente con tono di voce caldo e rassicurante – posizionarsi lateralmente a 30° – offrire cibo e acqua (no bollenti) – spostare il paziente in un luogo tranquillo	– interrompere il/la cliente/avventore in modo autoritario e minaccioso – alzare dito puntato verso il/la cliente/avventore o stringere pugni – alzare il tono della voce – assumere atteggiamenti negativi o punitivi – avvicinarsi al/alla cliente/avventore con modalità rapide e decise in senso frontale – avvicinarsi troppo, avvicinarsi da dietro – guardare fisso il soggetto negli occhi – non compiere movimenti bruschi

Scheda dei comportamenti da avere dopo l'aggressione

☒	Nelle ore successive l'evento non lasciare da solo chi è stato vittima di violenza o ne è stato testimone.
☒	Per il personale che ha subito o assistito a aggressioni fare debriefing e attuare un programma di consulenza medica e psicologica.
☒	Mostrare comprensione e fornire supporto alla vittima a tutti i livelli: di equipe, gestionali e organizzativi.
☒	Dare supporto alla vittima nelle procedure amministrative e legali se necessarie.
☒	Informare in modo preciso e corretto i/le altre colleghi/e su quanto avvenuto.
☒	Riesaminare la valutazione dei rischi a livello organizzativo e gestionale.

Procedura di sicurezza: Abusi sui luoghi di lavoro (PdR UNI125:2022)

PREMESSA

La presente **procedura** ha l'obiettivo di gestire l'attività di prevenzione di ogni forma di abuso fisico, verbale e digitale sui luoghi di lavoro, in accordo con le previsioni di legge.

I **destinatari della procedura** sono tutti i lavoratori dell'Azienda, indipendentemente dal tipo di rapporto di lavoro e dall'inquadramento professionale.

Vengono fornite informazioni su come riconoscere le situazioni di violenza e molestia sul proprio luogo di lavoro, affinché ogni lavoratore e lavoratrice, anche in virtù del ruolo ricoperto nell'organizzazione, prenda piena coscienza del problema e si attivi per riconoscere, contrastare e prevenire questi fenomeni, sapendo a chi segnalarli per ottenere aiuto.

Inoltre, l'azienda si propone di garantire un ambiente di lavoro sano, privo di fattori di discriminazione e di qualsiasi forma di violenza, fisica o psicologica, anche allo scopo di migliorare la produttività e la qualità delle prestazioni, riducendo, allo stesso tempo, il rischio di infortuni e malattie professionali. Il Datore di Lavoro attua quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., con particolare riferimento alla valutazione di tutti i rischi ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato.

Per quanto attiene i rischi psico-sociali (in particolare lo stress lavoro-correlato), nella valutazione dei rischi prevista ai sensi del D.Lgs.81/2008 e s.m.i. questi sono stati considerati ed analizzati sia per gli uomini che per le donne, e riportati nel Documento di valutazione dei rischi in modo disaggregato, tenendo anche conto dei fattori previsti all'art.28 del suddetto decreto: età, paese di provenienza e tipologia contrattuale.

Nel metodo di valutazione dello stress lavoro-correlato promosso dall'INAIL, le molestie morali e/o sessuali, rientrano tra quegli indicatori critici denominati "eventi sentinella".

IDENTIFICAZIONE DEI RISCHI

Le molestie sessuali sono identificate come "discriminazioni ovvero comportamenti indesiderati a connotazione sessuale, espressi in forma fisica, verbale o non verbale, aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo".

La molestia sessuale viola la dignità della persona, creando sul luogo di lavoro un ambiente intimidatorio, ostile, degradante o umiliante. La molestia sessuale spesso mette a repentaglio la salute, la carriera, ecc., di una persona vulnerabile per la sua posizione (a causa del genere, dell'età, dello status sociale, della disabilità, ecc.).

Sul luogo di lavoro possono presentarsi **differenti forme di molestie e di violenza** che possono:

- essere di natura fisica, psicologica e/o sessuale;
- costituire episodi isolati o comportamenti più sistematici;
- avvenire tra colleghi, tra superiori e subordinati o da parte di terzi, (es. utenti, pazienti ..);
- andare da casi minori di mancanza di rispetto ad atti più gravi che costituiscono reati.

Le situazioni di molestie e violenza possono verificarsi nei seguenti **luoghi**:

- nel posto di lavoro, ivi compresi spazi pubblici e privati laddove questi siano un luogo di lavoro;
- in luoghi in cui la lavoratrice o il lavoratore riceve la retribuzione, in luoghi destinati alla pausa o alla pausa pranzo, oppure nei luoghi di utilizzo di servizi igienico-sanitari o negli spogliatoi.
- durante spostamenti o viaggi di lavoro, formazione, eventi o attività sociali correlate al lavoro.
- a seguito di comunicazioni di lavoro, incluse quelle rese possibili dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.
- durante gli spostamenti per recarsi al lavoro e per il rientro dal lavoro.

AMBIENTI DI LAVORO

Ciascun lavoratore ha il dovere di collaborare con l'Azienda per promuovere e mantenere un ambiente di lavoro in cui sia rispettata la dignità di ognuno e siano favorite corrette relazioni interpersonali. I responsabili di ciascuna struttura devono prestare adeguata attenzione per prevenire atti e comportamenti lesivi della dignità delle persone.

INDIVIDUAZIONE DA PARTE DEL LAVORATORE/TRICE

Siamo di fronte ad una **molestia a sfondo sessuale** quando si verificano:

- contatti fisici fastidiosi e indesiderati;
- apprezzamenti indesiderati, verbali o non verbali;
- commenti inappropriati con riferimenti alla sessualità della persona;
- scritti ed espressioni verbali sulla presunta inferiorità della persona in quanto appartenente a un determinato sesso o denigratori in ragione della diversità di espressione della sessualità;
- gesti, proposte o "scherzi" a sfondo sessuale;
- domande invadenti su relazioni personali;
- invio di immagini o e-mails inappropriate;
- un approccio fisico di natura sessuale, o la richiesta di un rapporto fisico quando l'altro/a non mostra alcun interesse;
- intimidazioni, minacce e ricatti subiti per aver respinto comportamenti finalizzati al rapporto sessuale.

La **molestia psicologica** deve essere distinta dai problemi relazionali o dai conflitti personali tra due persone. I conflitti si verificano in ogni luogo di lavoro e, entro un certo limite, possono risultare anche costruttivi. Siamo di fronte ad una molestia psicologica quando un collega o un gruppo di colleghi tengono in modo continuato un comportamento scorretto nei confronti di un altro lavoratore, di un gruppo di colleghi, di un superiore o di un sottoposto individuato come vittima, umiliato, offeso, minacciato. Alcuni esempi:

- urlare;
- usare un linguaggio offensivo o sarcastico;
- offendere;
- criticare continuamente il/la lavoratore/trice;
- escludere il/la lavoratore/trice da eventi sociali o dai coffee breaks;
- nascondere informazioni importanti;
- assegnare al/alla lavoratore/trice troppi compiti, troppo difficili, degradanti o troppo facili.

Un **atto di violenza** insorge generalmente in situazioni caratterizzate da forte tensione o tensione repressa oppure da pressione, nonché laddove siano in gioco questioni personali. I contrasti che non sono stati risolti nel modo appropriato possono degenerare in atti di violenza. E' possibile accorgersi del rischio di atti di violenza sul luogo di lavoro quando si notano cambiamenti nel comportamento del/della mio/a collega.

SEGNALAZIONE DI UNA FORMA DI ABUSO

La violenza sul luogo di lavoro rappresenta di fatto un concreto fattore di rischio per la sicurezza e la salute dei lavoratori, non è un problema individuale, e va affrontato in maniera strutturale. Per tale motivo, l'azienda adotta un modello organizzativo che si avvale di adeguati strumenti di rilevazione, di monitoraggio e di gestione degli eventi avversi. Il modello organizzativo prevede un **sistema di segnalazione anonima** di ogni tipologia di accadimento a tutela dei/delle dipendenti, relativamente ad atti conclamati, ma anche fatti o comportamenti subdoli, reiterati e meno rilevanti che siano comunque offensivi della dignità della persona. È importante non vergognarsi di parlare della propria esperienza di molestia ricevuta, che spesso avviene per mancanza di fiducia nei confronti dell'interlocutore, per paura del suo giudizio.

Le figure di riferimento alle quali potersi rivolgere sono:

- il/la Consigliere/a di Fiducia (se presente);
- il Dirigente;
- il Medico Competente;

- il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza;
- la RSU e la RSA;
- Numero verde antiviolenza e stalking 1522 (gratuito, attivo H24), promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri.

SEGNALAZIONE E PROCEDURA INFORMALE

L'Azienda incoraggia la segnalazione tempestiva dei problemi dimostrando l'impegno a mantenere la riservatezza e fornendo un ambiente di lavoro favorevole e rispettoso. Tutti i lavoratori devono potersi riferire ad una persona di fiducia competente, interna o esterna all'azienda, cui è affidato il compito di ascoltare e sostenere la richiesta d'aiuto. La persona incaricata dalla direzione è abilitata ad intervenire, per favorire il ripristino della migliore condizione lavorativa possibile.

A tal fine, è prevista la nomina di un **Consigliere di fiducia**, figura esperta deputata all'ascolto, alla gestione e all'assistenza nelle situazioni critiche oggetto della presente procedura, al fine di contribuire alla soluzione del caso. Il Consigliere svolge la funzione d'ascolto in piena riservatezza e senza divulgazione delle informazioni; provvede a sentire le parti in causa e a cercare una mediazione per ripristinare il prima possibile la condizioni di benessere lavorativo possibile. Quando la condizione non è di particolare gravità e non ci sono conseguenze, il processo di gestione si ferma a questo livello con un monitoraggio nel tempo.

Il Consigliere di fiducia si relaziona, ove necessario, con le figure preposte alla tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro; non può assumere iniziative, relative al caso segnalato, che non siano state preventivamente autorizzate dal denunciante, il quale può ritirare la segnalazione in ogni momento.

SEGNALAZIONE FORMALE

Qualora la persona che si reputi lesa ritenga i tentativi di soluzione informale insufficienti, non risolutivi o improponibili, può effettuare denuncia formale scritta al Dirigente. Ove siano constatate condizioni di molestia o violenza, il referente effettua segnalazione formale al Dirigente o direttamente al Datore di Lavoro, per la definizione di un percorso interno per l'adozione di soluzioni quali ad esempio spostamenti o provvedimenti disciplinari nei confronti del responsabile con segnalazione ai referenti istituzionali di competenza.

FORMAZIONE ED INFORMAZIONE

La prevenzione delle molestie e violenze nei luoghi di lavoro passa da una **campagna di comunicazione** promossa dalla direzione aziendale, concordata con le rappresentanze sindacali e le figure della prevenzione, che diffonde definizioni, procedure di segnalazione e referenti interni. Il Datore di Lavoro attua **corsi specifici di formazione** a tutti i livelli, con frequenza definita, basati sul principio di "tolleranza zero" rispetto ad ogni forma di violenza nei confronti dei lavoratori/trici, incluse le molestie sessuali in ogni forma. Il Datore di Lavoro attua azioni di **formazione e di informazione** dei lavoratori sui temi della legalità, trasparenza, correttezza, indipendenza, dignità e rispetto nei rapporti interpersonali, comunicazione non violenta, diffondendo la conoscenza di strumenti adeguati quali i codici di comportamento ed etico.

Le attività formative dovranno servire a dare ai lavoratori la piena conoscenza dei meccanismi e delle procedure utili a tradurre in concreti comportamenti quotidiani l'affermazione e il rispetto dei principi a tutela dell'integrità e della dignità della persona dei lavoratori dell'Azienda.

L'Azienda si impegna a diffondere la conoscenza della seguente procedura per favorire un'estesa e sistematica informazione dei suoi contenuti mediante:

- affissione nella bacheca delle diverse strutture;
- consegna ai neoassunti all'atto della firma del contratto di lavoro;
- opuscoli informativo-formativi;
- incontri.

MISURE DI PREVENZIONE DI TIPO ORGANIZZATIVO

- Sono previsti monitoraggi che rendano conto annualmente della distribuzione dei compiti, ruoli, e inquadramento in azienda in ottica di pari opportunità, così da prevenire discriminazione collegate al genere, età, provenienza, contratti.
- È prevista l'adozione di un codice etico e/o di condotta e/o di comportamento, con l'esplicita volontà di contrastare condizioni di molestie, violenze e disagio che possono caratterizzare ogni ambiente di lavoro.
- È previsto un sistema di segnalazione anonima di comportamenti prevaricatori o illeciti da parte di superiori o colleghi, così da prendere in carico la condizione conflittuale non gestita e ripristinare comportamenti adeguati al contesto organizzativo.
- È prevista l'introduzione di sistemi di valutazione dei dirigenti/capi indicatori sulla corretta gestione del personale e premiare il ruolo realmente esercitato.

MISURE DI PREVENZIONE DI TIPO TECNICO

L'Azienda valuta le seguenti tipologie di intervento di miglioramento:

- installare e mantenere regolarmente in funzione, impianti di allarme o altri dispositivi di sicurezza (pulsanti antipánico, allarmi portatili, telefoni cellulari, ponti radio) nei luoghi dove il rischio è elevato.
- assicurare la disponibilità di un sistema di pronto intervento nel caso in cui l'allarme venga innescato.
- disponibilità di stanze dotate dei necessari dispositivi di sicurezza nel caso di utenti critici, sotto effetto di alcol e droga o con comportamenti violenti.
- assicurarsi che i luoghi di attesa siano confortevoli ed idonei a minimizzare fattori stressogeni.
- assicurare l'installazione di sistemi di illuminazione idonei e sufficienti sia all'interno della struttura che all'aperto.

MISURE DI PREVENZIONE GESTIONALI

L'azienda attua delle verifiche presso i/le dipendenti, indagando se hanno vissuto personalmente esperienze di atteggiamenti di questo tipo, che hanno provocato disagio o turbamento, all'interno o nello svolgimento del proprio lavoro all'esterno. L'azienda, per prevenire ulteriori danni e limitare le conseguenze negative derivanti da un abuso, mette in atto le seguenti misure:

- collabora all'instaurarsi e al consolidarsi di un ambiente di lavoro privo di pregiudizi, nel rispetto della professionalità dei colleghi e dei soggetti terzi con cui si viene a contatto nello svolgimento dei propri compiti;
- promuove una cultura improntata al rispetto dell'altro ed antidiscriminatoria in ogni contesto di vita e di lavoro, ivi compreso il lavoro agile, maggiormente diffuso a causa della pandemia;
- non lascia solo/a il/la lavoratore/trice che ha subito o che ha assistito a un atto di violenza nelle ore successive all'avvenimento;
- affronta precocemente i conflitti tra lavoratori;
- fornisce appoggio e solidarietà alla vittima;
- fornisce un sostegno alla vittima nell'immediato e nelle fasi successive in caso di sindrome post traumatica;
- offre sostegno alla vittima per il disbrigo delle formalità amministrative e giuridiche (denuncia, azioni legali, ecc.);
- informa gli altri lavoratori per evitare che si diffondano voci infondate;
- riesamina la valutazione dei rischi per individuare le misure aggiuntive da adottare.

Al soggetto vittima di aggressioni, minacce o violenze, si fornisce uno strumento utile per condurre un'attività di riflessione, allo scopo di eliminare o alleviare le conseguenze emotive spesso generate da questo tipo di esperienza. Questo strumento è stato individuato nel "Ciclo della riflessività di Gibbs", schematizzato nella tabella successiva nelle sue parti più rilevanti (Sicora, 2013), e si compone di una serie di domande che servono a contestualizzare e rielaborare l'accaduto, tenendo in considerazione l'impatto dell'evento traumatico su tutto il gruppo di lavoro.

1. DESCRIZIONE:	Dove ero e perché? Cosa stavo facendo? Chi altri era presente e cosa stava facendo? Cosa è successo? Che ruolo ho avuto in quanto è accaduto, e che ruolo hanno avuto gli altri? Quale è stato il risultato?
2. SENSAZIONI:	Quali emozioni ho provato in relazione all'evento, dal suo inizio alla conclusione?
3. ANALISI:	Cosa è andato bene e cosa ho fatto bene? Cosa hanno fatto bene gli altri? Cosa è andato male? Come ho contribuito a tutto questo e in che modo hanno contribuito gli altri?
4. VALUTAZIONE:	Cosa c'è stato di positivo nell'esperienza? Cosa c'è stato di negativo?
5. CONCLUSIONI:	Consapevolezza e comprensione su come il mio comportamento e quello degli altri hanno contribuito agli esiti dell'evento. Avrei potuto fare qualcos'altro?
6. PIANO CORRETTIVO:	Cosa fare di diverso se la situazione si presentasse nuovamente?