



La Valutazione del Rischio Nuovi Scenari

CORSO PER DIRIGENTI
SCOLASTICI

Rete Pegaso 2019

Mauro Latini

La valutazione di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a), (...) deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori

D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81
Testo coordinato con il D.Lgs. 3 agosto 2009, n. 106

TESTO UNICO SULLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Attuazione dell'articolo 1 della Legge 3 agosto 2007, n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

(Gazzetta Ufficiale n. 101 del 30 aprile 2008 - Suppl. Ordinario n. 108)
(Decreto integrativo e correttivo: Gazzetta Ufficiale n. 180 del 05 agosto 2009 - Suppl. Ordinario n. 142/L)

REV. APRILE 2019

DOTT. ING. GIANFRANCO AMATO ITL VERONA GIANFRANCO.AMATO@ISPETTORATO.GOV.IT

DOTT. ING. FERNANDO DI FIORE ITL PAVIA FERNANDO.DIFIORE@ISPETTORATO.GOV.IT

IL PRESENTE TESTO NON RIVESTE CARATTERE DI UFFICIALITÀ. LE VERSIONI UFFICIALI DEI DOCUMENTI SONO PUBBLICATE SULLA GAZZETTA UFFICIALE DELLA REPUBBLICA ITALIANA A MEZZO STAMPA OPPURE SUI SITI WWW.ISPETTORATO.GOV.IT, WWW.LAVORO.GOV.IT, WWW.NORMATTIVA.IT. LE CONSIDERAZIONI ESPOSTE SONO FRUTTO ESCLUSIVO DEL PENSIERO DEGLI AUTORI E NON HANNO CARATTERE IN ALCUN MODO IMPEGNATIVO PER L'AMMINISTRAZIONE PUBBLICA DI APPARTENENZA. NON SI ASSUME NESSUNA RESPONSABILITÀ PER EVENTUALI DANNI, SIA DIRETTI CHE INDIRETTI CAUSATI DALL'USO DEL PRESENTE TESTO.

CON IL SOSTEGNO
DI

[ILA - ISPETTORI DEL LAVORO ASSOCIATI](http://www.la-ispettori.it)



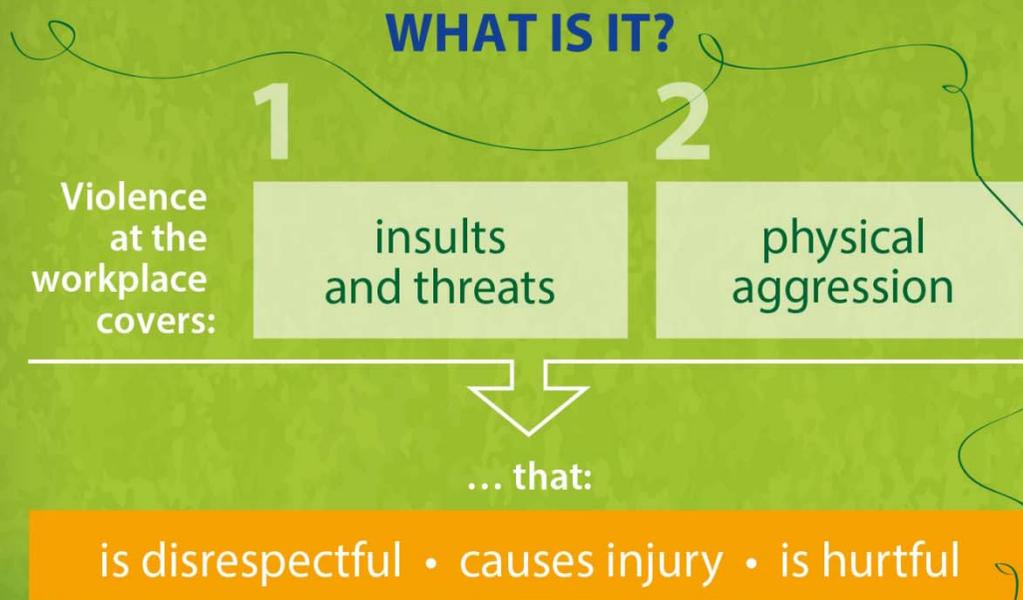
QUESTA OPERA È RILASCIATA SECONDO LA SEGUENTE LICENZA CREATIVE COMMONS



[HTTP://CREATIVECOMMONS.ORG/LICENSES/BY-SA/3.0/DEED.IT](http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/deed.it)

VERSIONE AGGIORNATA SU WWW.ISPETTORATO.GOV.IT

THIRD-PARTY VIOLENCE IN THE WORKPLACE



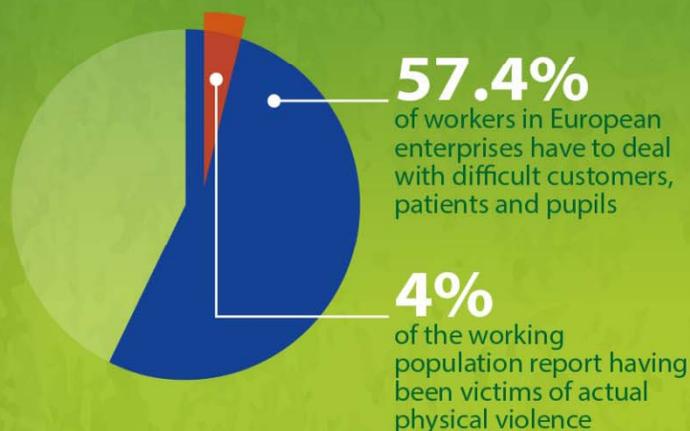
La violenza sul lavoro: in che cosa consiste?

Nella presente scheda viene affrontato il tema della violenza 'esterna' [...] che comprende generalmente gli insulti, le minacce o le forme di aggressione fisica o psicologica praticate sul lavoro da soggetti esterni all'organizzazione, ivi compresa la clientela, tali da mettere a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere di un individuo. Nella violenza può essere presente una componente razziale o sessuale.

Gli attivi di aggressività o di violenza possono presentarsi sotto forma di:

- comportamenti incivili – mancanza di rispetto per gli altri;
- aggressioni fisiche o verbali – con intento lesivo;
- violenza personale – con intento nocivo.

Third-party violence is committed by non-colleague contacts (customers, pupils, patients, etc.)



Chi colpisce?

[...] Gli ambienti maggiormente a rischio si concentrano prevalentemente nel settore dei servizi, in particolare le organizzazioni che operano nei settori della sanità, dei trasporti, del commercio, della ristorazione, nel settore finanziario e **nell'istruzione.**

I contatti con i "clienti" aumentano il rischio di subire violenze. Nei paesi dell'UE si cita spesso il settore delle cure sanitarie come uno dei più colpiti. Un altro gruppo fortemente "a rischio" è rappresentato dal commercio.

Questi tipi di occupazioni esemplificano le categorie più a rischio di violenze: infermieri e altri **operatori sanitari**, tassisti, conducenti d'autobus, dipendenti che eseguono riparazioni presso la sede del cliente, personale delle stazioni di servizio, cassieri, agenti di sorveglianza, fattorini, ufficiali di polizia, addetti ai parcheggi, guardie carcerarie, assistenti sociali e responsabili di alloggi popolari.

WHAT ARE THE RISK FACTORS?

PROFESSIONS AT RISK



Nurses
and other
healthcare
workers



Public
transport
workers



Employees
working in the
customer's
home



Cashiers



Security
guards



Messengers



Police
officers



Social
workers

and many more

Quali sono i fattori di rischio?

Se i singoli atti di violenza possono essere imprevedibili, le situazioni in cui tali atti hanno probabilità di verificarsi invece non lo sono.

È possibile individuare i più comuni fattori di rischio cui sono esposti i lavoratori:

RISKY SITUATIONS

- Working face-to-face with clients, customers or others
- Working with people who have drug problems
- Working alone
- Evening and night work
- Handling goods, cash, valuables
- Inspection, control and general 'authority' functions
- Working for poorly managed organisations (invoicing errors, products not corresponding to what was advertised, or inadequate stocks and staff resources)

È possibile individuare i più comuni fattori di rischio cui sono esposti i lavoratori:

- manipolazione di merci, denaro contante e oggetti di valore ;
- lavori svolti in condizioni di isolamento ;
- lavori d'ispezione, di controllo e più in generale funzioni che comportano esercizio d' 'autorità' ;
- contatti con alcuni tipi di clienti - persone che richiedono prestiti, pazienti con precedenti di violenza o patologie risaputamente associate a violenza, individui sotto l'effetto dell'alcool o di droghe ;
- organizzazioni che presentano una cattiva gestione, in quanto questo fatto può aumentare l'aggressività nei clienti: come esempio si citeranno gli errori di fatturazione, prodotti non conformi alle descrizioni fornite, magazzino o personale carente.

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

Conseguenze

Le conseguenze per il singolo variano notevolmente, dalla demotivazione allo svilimento del lavoro svolto, allo **stress** (ciò vale anche per chi è indirettamente vittima, chi assiste all'atto o all'episodio di violenza), ai danni alla salute fisica o psicologica.

Possono essere presenti sintomi post traumatici come paure, fobie e disturbi del sonno. In casi estremi il soggetto può essere colpito da sindrome post traumatica.

In generale la vulnerabilità del singolo varia a seconda del contesto in cui si verifica la violenza e delle caratteristiche individuali della vittima. Nei casi di violenza fisica, i fatti sono facili da accertare, mentre è più difficile prevedere come la potenziale vittima reagirà ad atti reiterati di violenza psicologica.

La violenza può inoltre avere ripercussioni sull'insieme dell'organizzazione in quanto è difficile per chi lavora dare il meglio in un ambiente dominato dal timore e dal risentimento. Gli effetti negativi sull'organizzazione si tradurranno in maggiore assenteismo, perdita di motivazione e produttività, deterioramento dei rapporti di lavoro e difficoltà di assunzione.

[...]

HOW TO TACKLE THE PROBLEM



THE LAW

The 1989 Council Directive (89/391) covers health and safety at work
It makes employers responsible for ensuring that employees do not suffer harm through work

1 Organisation

- Reduce the cash kept on the premises
- Don't isolate workers
- Introduce a 'buddy' system
- Introduce/increase security and accompanying staff
- Have a proper transparent information management for clients
- Increase transparency about staff location
- Ensure limited access by outsiders
- Introduce/improve management support

2

Work environment

- Video surveillance
- Adequate lighting
- Emergency exits
- Broad counters
- No hiding areas close to entrance

3

Provide employees with:



Information

Teach staff how to recognise unacceptable behaviour and handle threatening situations



Training

De-escalation training and self-defence courses



Come prevenire la violenza sul lavoro?

La prevenzione degli effetti dannosi avviene su due livelli. Il primo livello è quello della semplice prevenzione, o perlomeno riduzione, degli atti di violenza. Il secondo livello prevede invece forme di sostegno alla vittima nel caso di episodi di violenza che si siano già verificati. Il sostegno dovrebbe essere volto a contenere al minimo gli effetti dannosi dell'incidente e prevenire i sensi di colpa che possono insorgere nella vittima in seguito all'aggressione e che potrebbero indurla a non denunciare l'episodio.

Prima dell'atto di violenza

L'obiettivo è quello di prevenire la violenza attraverso l'individuazione dei pericoli, la valutazione dei rischi e, se del caso, con l'adozione di misure preventive. È opportuno esaminare anche il modo in cui è organizzato il lavoro e l'ambiente in cui si svolge. La formazione e l'informazione del personale è un altro aspetto della prevenzione.

A seconda dell'attività, le misure adottate andranno adattate alle circostanze.

Esempi di misure adottate:

- corsie ospedaliere: acquisizione di tecniche per affrontare i pazienti violenti;
- banche: sostituzione dei normali sportelli con sportelli automatici con garanzie di riservatezza se del caso;
- uffici postali: creazione di sistemi che consentono una migliore gestione delle code;
- negozi: ricorso alla posta pneumatica per la regolare movimentazione del denaro dai registratori di cassa;
- settore sanitario e trasporti: campagne di 'tolleranza zero' per far capire che non viene tollerata alcuna violenza contro il personale e che qualsiasi infrazione in questo senso verrà perseguita.

Come minimizzare le conseguenze dannose degli episodi di violenza

È importante disporre di procedure note da seguire in caso di violenza. Lo scopo essenziale è quello di prevenire ulteriori danni e limitare le conseguenze negative.

In questo quadro è importante:

- non lasciar solo il lavoratore che ha subito o che ha assistito a un atto di violenza nelle ore successive all'avvenimento;
- la partecipazione, la solidarietà e l'appoggio del personale dirigenziale alla vittima;
- fornire un sostegno alla vittima nell'immediato e nelle fasi successive in caso di sindrome post traumatica, ovvero debriefing, counselling, ecc.;
- offrire sostegno alla vittima per il disbrigo delle formalità amministrative e giuridiche (denuncia, azioni legali, ecc.);
- informare gli altri lavoratori per evitare che si diffondano voci infondate;
- riesaminare la valutazione dei rischi per individuare le misure aggiuntive da adottare.

Andrà compiuta un'indagine completa sull'episodio, evitando in ogni modo di colpevolizzare la vittima. I fatti andranno messi a verbale, compresi gli incidenti di natura psicologica, valutando la dinamica dell'incidente al fine di migliorare le misure preventive.

Azioni preventive	Esempi
L'ambiente sul posto di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • studiare misure per la sicurezza fisica, ad esempio: serrature, divisori, illuminazione adeguata, reception desk, uscite di sicurezza, installazione di telecamere a circuito chiuso, sistemi d'allarme, ingressi con codici di accesso, eliminazione o limitazione delle aree senza uscite e degli oggetti potenzialmente utilizzabili come strumenti di aggressione ; • migliorare i posti a sedere, l'arredamento, fornire informazioni regolari sui ritardi, ecc.
Organizzazione del lavoro e definizione dei compiti	<ul style="list-style-type: none"> • regolare rimozione del contante e degli oggetti di valore; uso di alternative diverse dal denaro contante; • gestione e uso di sistemi elimina code; • organici adeguati; • orari d'apertura adatti ai clienti; • controllo delle credenziali dei visitatori; • staff di accompagnamento se del caso; • evitare di far lavorare i dipendenti in condizioni di isolamento e, qualora ciò non fosse possibile, mantenere i contatti con loro; • migliore servizio di accoglienza e di pubblica informazione ecc.

Azioni preventive	Esempi
Formazione e informazione del personale	<ul style="list-style-type: none">• riconoscere i comportamenti inaccettabili e i segnali precoci di aggressività;• strategie per gestire le situazioni difficili con i clienti;• seguire le procedure istituite per tutelare i dipendenti: ad esempio applicare le istruzioni di sicurezza, garantire comunicazioni adeguate, intervenire per contenere l'aggressione, individuare i clienti con precedenti di violenza;• gestire lo stress insito nella situazione per controllare le reazioni emotive.

Docenti pubblici ufficiali, carcere da 6 mesi a 3 anni per chi li offende o commette loro violenza

Il decreto sicurezza bis (decreto legge n. 53/2019, convertito in legge n. 77/2019) prevede una norma che, indirettamente, riguarda il personale docente in quanto pubblico ufficiale. I docenti, come indicato in diversi nostri articoli, sono dei pubblici ufficiali, quindi interessati alla sopra riferita modifica.



The header features a blue background with a green and white abstract graphic on the left. The text 'GAZZETTA UFFICIALE' is prominently displayed in white, with the Italian coat of arms in the center. Below it, 'DELLA REPUBBLICA ITALIANA' is written in a smaller font. On the right, there is a 'HOME' button with a house icon. Below the main header, there are four navigation buttons: 'Atto Completo', 'Avviso di rettifica Errata corrige', 'Lavori Preparatori', and 'Direttive UE recepite'.

TESTO COORDINATO DEL DECRETO-LEGGE 14 giugno 2019, n. 53

Testo del decreto-legge 14 giugno 2019, n. 53 (in Gazzetta Ufficiale - Serie generale - n. 138 del 14 giugno 2019), coordinato con la legge di conversione 8 agosto 2019, n. 77 (in questa stessa Gazzetta Ufficiale - alla pag. 1), recante: «Disposizioni urgenti in materia di ordine e sicurezza pubblica.». (19A05128) ([GU Serie Generale n.186 del 09-08-2019](#))

contrasto all'immigrazione illegale e di ordine e sicurezza pubblica
1
2
3
3 bis
4
5
6
7
Capo II Disposizioni urgenti per il potenziamento dell'efficacia dell'azione amministrativa a supporto delle politiche di sicurezza
8
8 bis
8 ter

Art. 7

Modifiche al codice penale

1. Al codice penale, approvato con regio decreto 19 ottobre 1930, n. 1398, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) all'articolo 339, primo comma, dopo le parole «e' commessa» sono aggiunte le seguenti: «nel corso di manifestazioni in luogo pubblico o aperto al pubblico ovvero»;

b) all'articolo 340, dopo il primo comma, e' aggiunto il seguente: «Quando la condotta di cui al primo comma e' posta in essere nel corso di manifestazioni in luogo pubblico o aperto al pubblico, si applica la reclusione fino a due anni»;

((*b-bis*) all'articolo 341-bis, primo comma, Le parole: «fino a tre anni» sono sostituite dalle seguenti: «da sei mesi a tre anni»;

Maestra aggredita a Milano, Sos insegnanti: ogni giorno in trincea

La maestra e sindacalista Spina: "Il problema è del modello che rifiuta di contemplare il "no" come risposta ai bimbi"

«Ti ammazziamo». Aggressione choc all'asilo

Educatrice di una materna minacciata dai genitori di una bambina: «Li ho denunciati alla polizia, non deve succedere mai p

MILANO
di Nicola Palma

Insulti e minacce di morte. Davanti a bambini di 3, 4 e 5 anni. Un raid choc in una scuola dell'infanzia della periferia sud della città. I genitori di una piccola alunna contro un'educatrice, che ha denunciato gli aggressori alle forze dell'ordine. È l'allarme sulla sicurezza nelle scuole e sui maggiori controlli da mettere in campo per tutelare chi ci lavora quotidianamente. Il blitz, secondo quanto risulta al Giorno, è andato in scena giovedì pomeriggio attorno alle 16.30, quando una donna di origine nordafricana è andata a prendere la figlia a scuola e l'ha trovata in lacrime.

«È una bambina che spesso è aggressiva nei confronti dei compagni di classe e degli insegnanti - il racconto della vittima alle colleghe - e quel giorno era stata particolarmente irrequieta sin dalla mattina, come riferitomi da un'altra educatrice. Stava piangendo



Protesta delle maestre d'asilo, una categoria sempre più precaria e bersagliata dai genitori

Poi è partita la chiamata al per chiedere aiuto, e sul posto arrivata una Volante. «Il giorno dopo (venerdì, ndr) sono andati in commissariato a sporgere denuncia: voglio che resti traccia di questa aggressione, una cosa del genere non può e non deve succedere all'interno di una scuola, specie in un asilo frequentato da bambini dai 3 ai 5 anni. A interessare soprattutto tutela dei piccoli, e cominciare dalla famiglia».

IN COPPIA
La donna è tornata insieme al marito «Urlavano entrambi io ero paralizzato»

di quella coppia». L'indomani mamma ha riportato la bambina a scuola come se niente fosse nonostante poche ore prima avesse accusato una delle educatrici di averla malmenata: «Un atteggiamento incomprensibile se pensi che una maestra al picchiato tua figlia, non la riprendi di nuovo nello stesso posto».

Corte di Cassazione, sez. I Civile, Sentenza n. 14566/2017

il giorno 8 agosto 2012 un infermiere veniva aggredito mentre prestava servizio presso il Pronto soccorso di un'azienda sanitaria; in virtù di tale evento lo stesso operatore sanitario chiedeva al Tribunale la condanna del datore di lavoro al risarcimento del danno biologico, morale, professionale e patrimoniale.

Il giudizio di primo grado ed il conseguente parere della Corte d'Appello (visto che l'infermiere aveva fatto ricorso) non riconosce al datore di lavoro la piena responsabilità contrattuale verso il proprio prestatore d'opera:

Il ricorso in Cassazione

In virtù di tale decisione, palesemente **contraria alle disposizioni in tema di sicurezza**, rinvenibili anche nel **testo unico 81/2008**, l'infermiere ricorre in Cassazione, affermando che:

Spettava al datore di lavoro provare di avere adottato le misure necessarie a tutelare l'integrità del lavoratore, dimostrando non solo l'adozione delle misure necessarie a tutelare l'integrità del dipendente, ma di aver vigilato sulla loro osservanza, cosa che l'azienda sanitaria non aveva fatto limitandosi a sostenere l'eccezionalità dell'evento (Pg. 3 sentenza C.C. n. 14566/2017).

Il sopra citato riferimento al testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro è chiaramente voluto, visto che proprio all'interno di tale decreto legislativo risulta fondamentale ed obbligatoria, per il datore di lavoro, la **valutazione del rischio** realizzabile attraverso la **composizione del DVR**, documento all'interno del quale devono essere ben specificati tutti i potenziali rischi per i quali le norme impongono la sorveglianza sanitaria; in particolar modo, riferendoci al rischio biologico (dal dipendente denunciato), l'articolo da considerare è il n. 279 del T.U. 81/2008.

Il ricorso in Cassazione

Il lavoratore ha l'obbligo di dimostrare il nesso di causalità tra il suo infortunio sul lavoro e il danno biologico che ne è derivato.

L'onere della prova dell'inadempimento, invece, incombe sul datore di lavoro.

Il focus della decisione della Corte di Cassazione si è concentrato proprio sulla disamina finora descritta: le conclusioni del primo e secondo grado di giudizio tendevano a consegnare l'onere della prova al dipendente, il quale aveva quindi l'obbligo di provare il danno subito. In realtà ai fini dell'accertamento della responsabilità del datore di lavoro per un infortunio sul luogo del lavoro di un proprio dipendente si parla di **responsabilità contrattuale**.

Viene in rilievo la **mancata o inesatta esecuzione di una prestazione dovuta**, in favore di un altro soggetto, in forza di un rapporto contrattuale intercorso tra le parti.

Il ricorso in Cassazione

A garanzia di tale decisione è utile citare **l'articolo 1218 del codice civile**, il quale cita testualmente:

Il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile.

Ne consegue che, ai fini del relativo accertamento, incombe sul **lavoratore** che lamenta di aver subito un danno alla salute, l'onere di provare l'esistenza di tale danno, come pure la nocività dell'ambiente di lavoro, nonché il nesso tra l'uno e l'altro elemento, mentre grava sul **datore di lavoro** l'onere di provare di aver fatto tutto il possibile per evitare il danno, ovvero di aver adottato tutte le cautele necessarie per impedire il verificarsi del danno medesimo.