



**FLP Ecofin – Agenzie Fiscali
Coordinamento Provinciale
Mantova e Cremona**



sito internet: www.fip.it – www.fip.it/finanze

e-mail: francesco.nuzzolese@agenziaentrate.it

telefono: 347.2122342

Mantova 20 gennaio 2016

Al Direttore Provinciale di Mantova
Dott.ssa Olga Rita Lotti

Al RSPP della DP Mantova
Dott.ssa Cristina Rasini

Al RSL della DP Mantova
Sig. Antonio Nunziata

Alle RSU della DP Mantova

e p.c.: Alla Segreteria Regionale FLP Finanze

Alla Segreteria Nazionale FLP Finanze

Oggetto: *Rischio aggressione – Richiesta rivalutazione del DVR della DP Mantova.*

Rischio aggressione

Il rischio di aggressione si valuta a livello medio, anche alla luce del recente episodio verificatosi presso l'Ufficio territoriale di Mantova, della possibilità che un evento del genere si realizzi e delle conseguenze che ne potrebbero derivare.

L'Agenzia Europea per la Salute e la Sicurezza sul lavoro, tra i molteplici rischi potenzialmente in grado di interessare gli ambienti di lavoro, ha segnalato la probabilità di subire un'aggressione fisica e/o verbale nell'espletamento dell'attività lavorativa quotidiana¹

Il riferimento legislativo principale rispetto a questa tematica è il decreto legislativo n. 81 del 2008 e nello specifico l'articolo 28, nel quale si sottolinea che la valutazione deve riguardare *“tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari”*.

Per la valutazione del rischio si esaminano le considerazioni riportate nell'articolo *“L'importanza di prevenire e gestire correttamente possibili episodi di violenza fisica e verbale”* a cura di Massimo Servadio, *Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni* di recente pubblicazione.

A supporto dell'importanza di valutare e gestire correttamente questa tipologia di rischio l'autore dell'articolo *“riporta i dati di uno studio svolto a livello comunitario che rivela come il 4% della popolazione lavorativamente attiva riferisca di aver subito violenza fisica da parte di persone esterne, non inserite quindi all'interno dell'organizzazione di appartenenza.*

Con il termine *“violenza sul posto di lavoro”* l'autore fa riferimento *a qualsivoglia episodio in cui si possano riscontrare insulti, minacce o forme di aggressione fisica o psicologica praticate sul lavoro, da soggetti esterni all'organizzazione ma anche interni a quest'ultima, in grado di mettere*

¹ L'importanza di prevenire e gestire correttamente possibili episodi di violenza fisica e verbale. A cura di Massimo Servadio *Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni*. Articolo pubblicato il 26 novembre 2015



FLP Ecofin – Agenzie Fiscali Coordinamento Provinciale Mantova e Cremona



sito internet: www.flp.it – www.flp.it/finanze

e-mail: francesco.nuziolese@agenziaentrate.it

telefono: 347.2122342

in pericolo la salute, la sicurezza o il benessere psicofisico della persona. Le motivazioni del gesto violento possono essere molteplici e riguardare anche una componente razziale o sessuale.

Nonostante vi sia una quota di imprevedibilità rispetto agli atti di violenza, è possibile comunque rintracciare ambienti e tipologie di lavoratori maggiormente a rischio.

In relazione agli ambienti, l'autore segnala che il settore dei servizi sembra essere il più soggetto al rischio, e nel particolare le organizzazioni che operano nei settori della sanità, dei trasporti, del commercio, della ristorazione, nel settore finanziario e nell'istruzione.

Per quanto concerne invece le diverse attività, sono da considerarsi maggiormente a rischio gli operatori che:

- manipolano denaro o beni di valore;*
- distribuiscono o gestiscono farmaci dal notevole valore economico;*
- devono assistere pazienti aggressivi e/o interessati da problematiche mentali;*
- hanno frequenti rapporti con l'utenza (specie se trattasi di utenza sottoposta a stress per varie cause quali le lunghe attese);*
- svolgono lavori di ispezione, controllo o esercizio di pubblica autorità.*

E' possibile inoltre individuare nei lavoratori di sesso femminile, portatori di disabilità o che operano da soli o in contesti isolati un maggiore rischio di subire violenze, come anche negli operatori non idoneamente attrezzati contro potenziali aggressioni o non idoneamente formati, in questo senso, dal punto di vista professionale.

Propone misure di prevenzione per limitare il rischio aggressione prevalentemente di tipo strutturale e di tipo organizzativo.

Alcune misure di tipo strutturale possono essere, ad esempio:

- eliminare, per quanto possibile, oggetti o attrezzature che possono essere utilizzate come corpi contundenti o taglienti (ad es. tagliacarte, forbici, vasi, ecc...);*
- dotare le postazioni a contatto con il pubblico di barriere fisiche;*
- mantenere adeguati livelli di illuminazione artificiale nella struttura e nelle aree annesse (parcheggi, vie di transito esterne, ecc.) al fine di limitare il rischio di aggressioni;*
- assicurare la presenza nei locali di telefoni e/o altri ausili per dare l'allarme in caso di bisogno.*

Le misure di tipo organizzativo possono invece essere, sempre a titolo esemplificativo:

- adeguata formazione del personale;*
- effettuazione di un'opportuna campagna informativa/formativa legata alla gestione dei clienti e dei possibili conflitti;*
- gestione dell'organizzazione del personale operante garantendo la presenza di un numero di lavoratori minimo;*
- realizzazione di una procedura atta a chiamare le forze dell'ordine in caso di situazioni non gestibili dagli operatori.*

L'autore conclude il suo intervento segnalando che le Organizzazioni e i Sistemi Sicurezza aziendali dovrebbero intervenire prima che si verifichi un'aggressione fisica o verbale con interventi adatti alle particolari circostanze dell'organizzazione e basarsi su attente valutazioni del rischio,



**FLP Ecofin – Agenzie Fiscali
Coordinamento Provinciale
Mantova e Cremona**



sito internet: www.flp.it – www.flp.it/finanze

e-mail: francesco.nuzzelese@agenziaentrate.it

telefono: 347.2122342

nell'ottica sempre valida che gli approcci che fanno affidamento in primo luogo sulla prevenzione risultano più efficaci di singole misure isolate, adottate dopo che si è verificato un incidente.

In questo senso, l'erogazione di una formazione sulla gestione delle situazioni difficili con l'utenza e sul riconoscimento dei segnali di avvertimento relativamente ad una potenziale aggressione può diventare una strategia cruciale di prevenzione.

Nell'individuazione dei fabbisogni formativi per l'anno 2016, condividendo le considerazioni in merito al fatto che *l'erogazione di una formazione sulla gestione delle situazioni difficili con l'utenza e sul riconoscimento dei segnali di avvertimento relativamente ad una potenziale aggressione può diventare una strategia cruciale di prevenzione*, sarà segnalata all'Ufficio Formazione, comunicazione e sviluppo della Direzione regionale della Lombardia la necessità di attuare percorsi formativi finalizzati a

- *approfondimento sul rischio aggressione, sulla sua individuazione, rilevazione e valutazione quale rischio professionale;*

- *acquisizione di specifiche tecniche al fine di prevenire e gestire situazioni critiche a rischio di aggressione;*

- *introduzione di conoscenze e modalità di gestione di situazioni critiche e di controllo degli utenti aggressivi.*

Nell'ambito di varie Dp della Lombardia si fa presente che sono state già richieste ed attuate misure organizzative in merito al rischio aggressione, sia tramite note emanate dalle DP (ad esempio note della DP di Varese) così come già inserite nei rispettivi DVR delle DP (ad esempio DVR della DP I di Milano – UT di Milano 4).

Con apposite note sono state trasmesse ai competenti uffici della Direzione regionale della Lombardia le richieste dei rappresentanti dei lavoratori in materia di sicurezza per l'assegnazione di "vigilanza armata" presso le varie sedi e/o l'installazione di *metal detector* agli ingressi.

Tutto ciò premesso con la presente la scrivente richiede una rivalutazione con eventuale modifica al DVR della DP di Mantova con l'inserimento del **"Rischio Aggressione"**.

In considerazione della nota prot. n° 11307 del 19.01.2016 pervenuta dalla Direzione Regionale della Lombardia – Settore Gestione Risorse - Ufficio Risorse Materiali, la scrivente sollecita anche l'adozione di strumenti di prevenzione come guardie armate o metal detector.

Il Coordinatore Territoriale FLP Ecofin
Agenzie Fiscali di Mantova e Cremona
NUZZOLESE Francesco(*)

(*) Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3, comma 2, del D. Lgs. n° 39/1993

L'originale del presente documento è depositato presso l'ente emittente.