

# Sommario delle raccomandazioni per la prevenzione e la gestione della violenza sul posto di lavoro.

(Ricavato dalla linea guida RNAO "Preventing and Managing Violence in the Workplace" Prevenzione e gestione della violenza nei luoghi di lavoro)

Le seguenti raccomandazioni sono organizzate usando i concetti chiave della Struttura per gli Ambienti di Lavoro Salubri:

- Raccomandazioni di sistema
- Raccomandazioni organizzative
- Raccomandazioni per il Team/Individuali

RACCOMANDAZIONI	
RACCOMANDAZIONI DI SISTEMA	<b>1.0 Governo</b>
	<p><b>1.1</b> I Governi promuovono un ambiente di lavoro<sup>1</sup> libero dalla violenza attraverso:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Approvazione e rinforzo delle leggi che promuovono un ambiente di lavoro libero dalla violenza. Questo includerà la revisione dell'esistente legislazione<sup>2</sup> e delle disposizioni consultando le associazioni professionali, gli Albi, le Unioni e le Organizzazioni dei servizi sanitari. Tali legislazioni devono includere obblighi di notifica e protezione per coloro che denunciano atti illeciti (whistle-blower) nei posti di lavoro. Devono inoltre includere modifiche strutturali che rendano uguali le basi del potere, poiché questa è una chiave contribuente l'aggressione.<sup>3</sup> Precisamente, esse dovrebbero trasformare i Comitati Consultivi Medici costituiti per legge, in Comitati Consultivi Interprofessionali consentendo a tutti gli operatori sanitari di partecipare pienamente alla creazione di un ambiente di lavoro salubre e all'eccellenza nella cura del paziente. Queste non preclude l'utilizzo di comitati pratici professionali di specifiche discipline per indirizzare problemi pratici caratteristici alla disciplina.</li><li>b. Disseminazione su vasta scala di risorse richieste per assistere l'implementazione della legislazione revisionata.</li><li>c. Assicurazione di adeguati fondi per lo staff, educazione obbligatoria e sviluppo della leadership per prevenire, identificare e rispondere alla violenza nei luoghi di lavoro.</li><li>d. Comportamenti rispettosi, modellando i ruoli tra infermieri e altri sanitari e assicurando che tutti siano coinvolti nella pianificazione e nei processi di decision making correlati ai problemi di salute, sicurezza e benessere.</li><li>e. Sviluppando e monitorizzando le responsabilità organizzative. Questo dovrebbe includere, ma non essere limitato agli indicatori per la misura dell'efficacia dei programmi di prevenzione, di prevalenza ed incidenza della violenza nei setting di lavoro, così come le risposte eque e coerenti ai reporting di violenze, riguardo alla base del potere di coloro che sono coinvolti nella violenza.</li><li>f. Revisione e risposta alle raccomandazioni del pubblico ufficiale preposto a svolgere indagini (coroners'inquest) in linea con lo sviluppo di un posto di lavoro libero dalla violenza.</li></ol> <p><b>1.2.</b> Fondi governativi ed impegno con le comunità per sviluppare e implementare strategie multisettoriali che indirizzino la radice delle cause di violenza, includendo i determinanti sociali. Queste strategie devono migliorare la salute e rafforzare le comunità<sup>4</sup>.</p>

Note:

1. In questa linea guida il termine “luogo di lavoro” è definito includendo tutti i servizi e i setting accademici
2. In Ontario questo dovrebbe includere, ma non essere limitato a *Public Hospital Act, the Regulated Health Professions Act, Occupational Health and Safety Act, Workplace Safety and Insurance Act, and the Labour Relations Act.*
3. In Ontario questo dovrebbe includere la trasformazione del Medical Advisory Committee [(MAC) Comitati Consultivi Medici] in Inter-professional Advisory [Comitato Comitati Consultivi Interprofessionali (IPAC)]. Queste strutture esistono già nei Network d’Integrazione della Sanità Locale (LHINs) e servono come standard per le strutture professionali in tutte le organizzazioni sanitarie.
4. Nell’Ontario questo può essere facilitato attraverso il LHINs

RACCOMANDAZIONI	
RACCOMANDAZIONI DI SISTEMA	<b>2.0 Ricerca</b>
	<b>2.1</b> Ricercatori partner con i governi, associazioni professionali, albi, unioni, organizzazioni per i servizi sanitari e istituzioni educative, per condurre ricerche sulla violenza nei luoghi di lavoro. L’obiettivo è di aumentare la comprensione di misure preventive, la rapida identificazione degli episodi di violenza e il loro impatto sullo staff e sul personale, la conservazione e reclutamento di infermieri e altri professionisti sanitari e le performance organizzative.
	<b>2.2</b> I ricercatori interprofessionali studiano: <ol style="list-style-type: none"><li>a. La prevalenza e l’incidenza della violenza sui luoghi di lavoro in tutti i tipi di setting organizzativi e in tutti i settori.</li><li>b. La natura dei fattori attenuanti che influenzano la violenza nel luogo di lavoro includendo le inciviltà vissute dagli infermieri e da altri lavoratori, studenti infermieristici ed educatori nei setting accademici e di pratica clinica.</li><li>c. Range sull’impatto del bullismo e della violenza nei posti di lavoro (includendo gli effetti sulla sanità, operatori, effetti finanziari e professionali) su infermieri target, altri operatori sanitari e pazienti/clienti, outcomes organizzativi e di sistema includendo la qualità delle cure.</li><li>d. Esistenza ed efficacia delle filosofie correnti di management e pratiche per la valutazione dei rischi, di prevenzione e gestione della violenza nei luoghi di lavoro.</li><li>e. L’efficacia dei programmi per valutare la natura e la prevalenza della violenza e al fine di prevenirla, valutando l’efficacia di training esistenti e futuri per la violenza nei posti di lavoro e dei programmi educativi.</li></ol>
	<b>2.3</b> Sviluppo di ricercatori, ricerche per implementare e sviluppare i modelli concettuali costruiti per queste linee guida al fine di valutare il suo adattamento con i concetti della violenza nei posti di lavoro.
	<b>3.0 Accredimento</b>
	<b>3.1</b> Gli organismi di accreditamento sviluppano ed implementano standards nel processo di accreditamento che supportino gli ambienti di lavoro liberi dalla violenza ed incorporino le raccomandazioni contenute in questa linea guida nei loro standards.
	<b>4.0 Educazione</b>
<b>4.1</b> L’educazione per tutti gli operatori sanitari include: <ol style="list-style-type: none"><li>a. Opportunità formali ed informali per le discipline specifiche e gli studenti interprofessionali con lo scopo di sviluppare e dimostrare l’abilità a riconoscere, prevenire e gestire la violenza nei luoghi di lavoro.</li><li>b. Opportunità per gli studenti di imparare come proteggere se stessi dalla violenza negli ambienti di lavoro</li><li>c. Strategie di comunicazione appropriate per rispondere ai conflitti e/o “all’escalation di aggressioni” nei luoghi di lavoro da parte di pazienti, pari e altri operatori professionali, supervisori.</li><li>d. Apprendimento relativo a come e quando usare metodi di reporting formali per fornire un indirizzo alla violenza nei posti di lavoro.</li></ol>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Supporto agli studenti nel riconoscere l'impatto della violenza nei posti di lavoro sulla salute, sui career e sulla vita ed incoraggiando a ricercare soluzioni individuali, organizzative e sistemiche.</li> <li>f. Opportunità per i partecipanti ad esaminare la cultura del luogo di lavoro usando prospettive teoriche critico/sociali.</li> <li>g. Assicurando che gli studenti siano informati ed aderiscano ai servizi sanitari ed accademici e alle politiche di sicurezza e di procedure relative alla prevenzione e gestione della violenza nei tirocini pratici.</li> </ul>
	<p><b>4.2</b> Programmi di educazione ed educatori per tutti gli operatori sanitari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Riconoscere che le forme intenzionali e non intenzionali di inciviltà, aggressioni e violenze, commesse nei settings clinici ed accademici possono servire a riprodurre e ad aggravare i comportamenti e le pratiche violente tra tutti gli operatori nelle organizzazioni sanitarie e accademiche.</li> <li>b. Revisione e risposta alle raccomandazioni del pubblico ufficiale preposto a svolgere indagini (coroners'inquest) in linea con lo sviluppo di un posto di lavoro libero dalla violenza.</li> </ul> <p><b>4.3</b> I setting accademici modellano un comportamento basato su un ambiente e su una cultura libera dalla violenza, attraverso la completa adesione delle loro politiche organizzative, delle procedure, delle pratiche e migliorando qualsiasi gaps con le raccomandazioni incluse in questa linea guida.</p> <p><b>5.0 Organismi Sindacali, Professionali e Albi</b></p> <p><b>5.1</b> Gli Organismi Sindacali, Professionali e gli Albi per gli operatori professionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Servono come modelli di ruolo, attraverso la creazione di ambienti liberi dalla violenza, sicuri, rispettosi all'interno dello staff nei luoghi di lavoro, nei Consigli d'amministrazione, nei comitati e con i volontari.</li> <li>b. Stabiliscono programmi di pubbliche relazioni che indirizzino la violenza nei luoghi di lavoro.</li> <li>c. Riflettono l'importanza della sicurezza, del rispetto e degli ambienti liberi dalla violenza in tutte le politiche applicabili, standards, linee guida e materiali educativi sviluppati dalle organizzazioni.</li> <li>d. Sviluppano e collaborano con altri soggetti alla comunicazione dell'educazione comune e ai messaggi di sensibilizzazione per promuovere ambienti di lavoro liberi dalla violenza.</li> <li>e. Educano gli operatori sanitari e il pubblico riguardo alla violenza nei luoghi di lavoro, includendo la prevenzione sistemica, organizzativa e d individuale, la rapida rilevazione e la gestione.</li> <li>f. Revisionano e rispondono alle raccomandazioni del pubblico ufficiale preposto a svolgere indagini (coroners'inquest) in linea con lo sviluppo di un posto di lavoro libero dalla violenza.</li> </ul>
	<p><b>6.0 Raccomandazioni Organizzative</b></p>
<p><b>RACCOMANDAZIONI ORGANIZZATIVE</b></p>	<p><b>6.1</b> I servizi e le organizzazioni accademiche promuovono e supportano ambienti liberi dalla violenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Assicurandosi che la sicurezza dello staff, degli operatori, dei volontari e degli studenti sia allineata con i valori organizzativi e che sia una priorità strategica pienamente integrata in obiettivi specifici aziendali e di servizio.</li> <li>b. Sviluppando e implementando una politica di prevenzione della violenza e programmi che indirizzino tutte le forme di violenza nei luoghi di lavoro. Le politiche e i codici adottino codici chiari di comportamento che guidino tutti gli stakeholders interni ed esterni nel dare un indirizzo ad ogni forma di violenza e la notifica obbligatoria, così come la protezione dei whistle-blower per coloro che riportano incidenti di attuali o potenziali violenze.</li> <li>c. Identificando le situazioni in cui vi sia uno squilibrio del potere, come: tra datore di lavoro/dipendente, medici/infermieri, studenti/staff e assicurando modifiche strutturali per equiparare le basi del potere, poiché questo aspetto è una chiave contribuyente l'aggressione.</li> <li>d. Assicurando che le strutture e i processi siano posti in atto e che permettano a tutti i</li> </ul>

	<p>professionisti sanitari di avere e condividere il ruolo all'interno dell'organizzazione e nel decision making.</p> <p>e. Adottando modelli di relazione con il paziente/famiglia, centrati sulla cura e introducendo strategie per promuovere il rispetto tra tutti i membri del team, pazienti/clienti e altri stakeholders.</p> <p>f. Identificando strategie per riconoscere e rispondere alle situazioni personali dei dipendenti che possano esporre se stessi e altri collaboratori ai danni da violenza.</p> <p>g. Assicurando che ogni comportamento distruttivo dei dipendenti, medici, volontari e studenti vengano corretti in modo tempestivo attraverso performance di miglioramento delle prestazioni disciplinari, che includano competenze correlate alla promozione di un posto di lavoro libero dalla violenza.</p> <p>h. Revisionando e rispondendo alle raccomandazioni del pubblico ufficiale preposto a svolgere indagini (coroners'inquest) in linea con lo sviluppo di un posto di lavoro libero dalla violenza.</p>
	<p><b>6.2</b> I servizi e le organizzazioni accademiche introducono appropriati controlli e stabiliscono un programma di prevenzione completa e di monitoraggio continuo dei progressi verso un ambiente di lavoro libero dalla violenza mediante:</p> <p>a. La conduzione di una continua valutazione del rischio/pericolo che includa nei dipendenti, medici, volontari e studenti l'input per la valutazione del rischio di potenziali e attuali violenze nei luoghi di lavoro, includendo la monitoraggio degli incidenti di attuali e potenziali violenze, così che possano essere identificate strategie specifiche per un continuo miglioramento.</p> <p>b. Assicurando che siano implementate appropriate pratiche ambientali, amministrative, di cura del lavoro, per promuovere un ambiente libero dalla violenza.</p>
	<p><b>6.3</b> I servizi e le organizzazioni accademiche si assicurano che tutti i dipendenti, medici, volontari e studenti abbiano le conoscenze e le competenze correlate alla promozione di un ambiente di lavoro sano e libero dalla violenza:</p> <p>a. Fornendo risorse per l'educazione continua.</p> <p>b. Educando tutti gli amministratori, sanitari, a qualsiasi ruolo e supportando lo staff sul maniera con cui rispondere e gestire la violenza nei luoghi di lavoro, includendo l'implementazione e la valutazione delle procedure.</p> <p>c. Creando ed esprimendo una strategia di comunicazione chiara per assicurare che tutte le persone che hanno relazioni con l'organizzazione siano consapevoli del programma per la gestione della violenza, includendo i processi per l'obbligo di notifica e rispondendo agli incidenti causati dalla violenza nei luoghi di lavoro.</p>
	<p><b>6.4</b> I servizi e le organizzazioni accademiche sviluppano e implementano un processo per valutare il programma di prevenzione della violenza nei luoghi di lavoro:</p> <p>a. Sviluppando e monitorizzando le responsabilità organizzative. Questo dovrebbe includere, ma non essere limitato agli indicatori per la misura dell'efficacia dei programmi di prevenzione, della prevalenza ed incidenza della violenza nei setting di lavoro, così come le risposte eque e coerenti ai reporting di violenze riguardo alla base del potere di coloro che sono coinvolti nella violenza.</p>
	<p><b>6.5</b> I servizi e le organizzazioni accademiche creano una strategia immediata e si organizzano per rispondere alle minacce dirette di violenza:</p> <p>a. Assicurandosi che le misure di sicurezza siano immediatamente implementate. Contattando la polizia quando appropriato.</p> <p>b. Investigando immediatamente in tutti i report di minacce dirette di violenza.</p> <p>c. Garantendo misure di risposta tempestiva, azioni correttive, assistenza e supporto mirato e un appropriato follow up</p> <p>d. Facendo accordi sul posto di lavoro, (senza limitarsi solo a ciò) cambiando gli orari dello staff e/o con attività di studio e re-incarichi quando necessario.</p>

RACCOMANDAZIONI	
RACCOMANDAZIONI PER IL TEAM E L'INDIVIDUO	7.0 Raccomandazioni per il team/individuali
	7.1 Tutti i dipendenti, medici, volontari e studenti: <ul style="list-style-type: none"><li>a. Acquistano le conoscenze e le competenze per prevenire, identificare e rispondere alla potenziale violenza.</li><li>b. Intraprendono una pratica di auto-riflessione ed esaminano qual è l'impatto del comportamento di un soggetto su un altro e dei comportamenti di altri soggetti su quell'individuo.</li><li>c. Collaborano con i membri del team in modo da promuovere rispetto, fiducia e prevenire la violenza. Tutto ciò include l'astensione da azioni come il gossip, il bullismo, le molestie, l'isolamento socialmente dei soggetti, l'aggressività e qualsiasi altro comportamento che costituisca aggressione.</li><li>d. Contribuiscono allo sviluppo di strategie organizzative per prevenire, identificare e rispondere alla violenza.</li><li>e. Aderiscono pienamente alle politiche organizzative, procedure e pratiche correlate alla prevenzione, identificazione e soluzione della violenza nei luoghi di lavoro.</li><li>f. Seguono i processi organizzativi correlati agli obblighi di notifica, cercando e fornendo supporto ad altri individui, quando vengono identificate potenziali situazioni di violenza o quando si verificano violenze.</li></ul>