

Direzione Lavoro, Giovani e Sport
Area Formazione
Unità Operativa Formativa 3
Fleming – San Giusto

PRASSI DI INTERVENTO IN CASO DI AGGRESSIONE

CENTRO DI FORMAZIONE SAN GIUSTO

Dr. Enrico Proto (Coord.Medici Competenti)
P.Ch. Giovanni Carniel (RSPP)
Dott.ssa Sabina Banfi (Datore di Lavoro)
Dott.ssa Renata Cristiana Boria (Direttore Area Formazione)



Direzione Lavoro, Giovani e Sport
Area Formazione
Unità Operativa Formativa 3
Fleming – San Giusto

CENTRO SAN GIUSTO

PRASSI DI INTERVENTO PER LA PREVENZIONE E GESTIONE DELLE CRISI AGGRESSIVE

INDICE

1. CAMPO DI APPLICAZIONE³
2. SCOPO DEL PRESENTE DOCUMENTO³
3. DEFINIZIONE DI “COMPORTAMENTO AGGRESSIVO”³
4. FATTORI SCATENANTI⁴
5. PRASSI DI INTERVENTO IN CASO DI COMPORTAMENTO AGGRESSIVO⁴
 - 5.1. Valutazione della situazione⁴
 - 5.2. Intervento collettivo⁵
 - 5.3. Allontanamento dallo stimolo⁵
 - 5.4. Sgombero dell'area⁵
 - 5.5. Proposta di soluzioni alternative⁵
 - 5.6. Contenimento fisico⁵
 - 5.7. Intervento in caso di escalation⁵
 - 5.8. Gestione degli infortuni⁵
 - 5.9. Debriefing e supporto post-crisi⁵
 - 5.10. Documentazione⁶
6. CONFRONTO CON I FAMILIARI⁶
7. RESPONSABILITÀ E RISERVATEZZA⁶

Direzione Lavoro, Giovani e Sport

Area Formazione

Unità Operativa Formativa 3

Fleming – San Giusto

1. SCOPO DELLE PRASSI DI INTERVENTO

Lo scopo delle presenti prassi/linee guida è quello di uniformare le modalità di intervento in caso di manifestazioni aggressive, al fine di prevenire e gestire le crisi, riducendo al minimo il rischio sia per gli studenti che per gli operatori del centro San Giusto.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La prassi si rivolge a tutto il personale che presta servizio presso il centro di formazione San Giusto, sia a tempo determinato sia a tempo indeterminato e appartenente a qualsivoglia profilo professionale (a titolo esemplificativo: istruttori e istruttori direttivi dei servizi formativi, collaboratori, istruttori e istruttori direttivi dei servizi amministrativi, istruttori e istruttori direttivi dei servizi socio-assistenziali, e ogni altro profilo professionale che presti servizio all'interno del centro).

Le risorse qui definite come "operatori" sono a stretto contatto con gli utenti del Centro in qualità di docenti, tutor, operatori di sostegno e, pertanto, rappresentano il primo gruppo interessato dalla presente procedura. Tuttavia, la prassi di intervento si applica a tutto il personale che opera nel Centro, inclusi figure quali gli amministrativi e i commessi, i quali devono essere in grado di intervenire in situazioni di crisi.

Sono inoltre interessati dalla presente prassi tutti i prestatori esterni e i collaboratori. Tutte le risorse, indipendentemente dal rapporto contrattuale o dalla tipologia di impiego, sono tenute a seguire le procedure indicate per garantire la sicurezza e la coerenza degli interventi in situazioni di crisi.

3. DEFINIZIONE DI "COMPORTAMENTO AGGRESSIVO"

Un "comportamento aggressivo" si definisce come l'insieme di manifestazioni comportamentali – verbali e fisiche – che si esprimono in risposta a situazioni di stress, conflitti o insoddisfazione dei bisogni.

Tali comportamenti, che possono risultare intenzionali o involontari, hanno il potenziale di arrecare danni fisici o emotivi a sé stessi o ad altri, compromettendo l'incolumità e il

Via San Giusto, 65 – 20153 Milano

Plo.sangiusto@comune.milano.it

CENTRALINO 02 884 41456

SEGRETERIA 02 884 48574

Direzione Lavoro, Giovani e Sport
Area Formazione
Unità Operativa Formativa 3
Fleming – San Giusto

benessere sia degli studenti che degli operatori. In questo contesto specifico, il comportamento aggressivo non va interpretato esclusivamente come un atto di volontà maliziosa, ma spesso come una manifestazione di disagio, difficoltà comunicative o di autoregolazione emotiva, che richiede un intervento educativo e di supporto adeguato.

Gran parte degli studenti del centro hanno infatti una diagnosi di lieve/medio ritardo mentale o cognitivo; in questi casi l'aggressività viene utilizzata per far fronte a crisi e conflitti, situazioni problematiche o bisogni non soddisfatti. Vi è inoltre la possibilità che il Centro sia frequentato anche da persone con disabilità profonda, eventualmente associata a deficit della comunicazione; in tali casi spesso non è possibile o è molto difficile prevedere o individuare una connessione causa-effetto e gli agiti auto/etero aggressivi possono manifestarsi in maniera totalmente imprevedibile.

Qualora tutte le strategie educative adottate dal tutor di riferimento e, più in generale, dagli operatori del centro non siano sufficienti alla prevenzione, risoluzione o contenimento della crisi, si procederà secondo le procedure indicate di seguito.

4. FATTORI SCATENANTI

Le cause che determinano un comportamento aggressivo possono essere varie, non sempre esplicite o identificabili. Ad esempio:

- Percezione di mancanza di alternativa;
- Eventi stressanti;
- Dolori o malesseri fisici;
- Noia o mancanza di stimoli;
- Rumori ambientali eccessivi e/o improvvisi;
- Bisogni impellenti o desideri non soddisfatti;
- Ricerca di attenzioni;
- Evitamento del compito e delle proposte;
- sovraccarico sensoriale;
- ansia nelle interazioni sociali.

5. PRASSI DI INTERVENTO IN CASO DI COMPORTAMENTO AGGRESSIVO

Gli operatori sono tenuti all'osservazione degli studenti e a cogliere dove presenti segni di malessere o eventuali agiti. Di seguito, le azioni da intraprendere:

5.1. Valutazione della situazione

Direzione Lavoro, Giovani e Sport
Area Formazione
Unità Operativa Formativa 3
Fleming – San Giusto

Valutare la fase di aggressività e decidere se mantenere una distanza di sicurezza o avvicinarsi, adottando tecniche di de-escalation (ad esempio, comunicazione non verbale, tono pacato, utilizzo del nome dell'alunno per richiamare l'attenzione).

5.2. Intervento collettivo

L'operatore non deve intervenire da solo, ma assicurarsi della presenza di almeno un collega.

5.3. Allontanamento dallo stimolo

Quando possibile, allontanare il soggetto da un eventuale stimolo disturbante accompagnandolo in un ambiente più tranquillo.

5.4. Sgombero dell'area

Quando non è possibile allontanare l'allievo, sgombrare la stanza da tutti gli oggetti potenzialmente pericolosi.

5.5. Proposta di soluzioni alternative

Quando possibile, proporre preventivamente soluzioni alternative in risposta al bisogno insoddisfatto se individuabile.

5.6. Contenimento fisico

In caso di necessità, contenere l'alunno utilizzando esclusivamente le mani con le modalità precedentemente condivise in fase di colloquio con la famiglia/tutore/curatore/AdS e solo per il tempo minimo necessario alla ricomposizione dei sintomi aggressivi, ricorrendo al contatto fisico solo in situazioni di estrema emergenza;

5.7. Intervento in caso di escalation

Se la strategia relazionale e/o di contenimento non ha effetto e se, dopo pochi minuti il comportamento è ancora violento e di entità tale da compromettere l'incolumità dell'alunno stesso, degli altri alunni e degli operatori presenti (ad es. scaglia oggetti, tira pugni, calci, morde), l'operatore o qualsiasi altra risorsa presente al momento della crisi del soggetto è tenuto a chiamare il 112, il Responsabile di Centro e la famiglia/tutore/curatore/AdS.

5.8. Gestione degli infortuni

Se durante la gestione della crisi l'operatore viene colpito, in base all'entità del danno si valuterà l'accompagnamento in Pronto Soccorso o l'intervento tempestivo del 112.

5.9. Debriefing e supporto post-crisi

Al termine della crisi, occorre garantire uno **spazio/tempo di decompressione** per gli operatori coinvolti, organizzando un debriefing strutturato. È altresì funzionale dare la

Direzione Lavoro, Giovani e Sport
Area Formazione
Unità Operativa Formativa 3
Fleming – San Giusto

possibilità agli operatori coinvolti di avere un supporto individuale o di gruppo nei giorni successivi, laddove ne venga espressa la necessità.

5.10. Documentazione

Compilare dettagliatamente la Scheda Segnalazione Aggressioni, che verrà archiviata e analizzata periodicamente per identificare possibili aree di miglioramento.

6. CONFRONTO CON I FAMILIARI

Nel caso di minaccia aggressiva o di agito aggressivo manifesto, verrà convocata tempestivamente la famiglia/Tutore/Curatore/AdS dell'alunno per avviare un confronto su quanto accaduto.

Tale confronto ha lo scopo di condividere in maniera trasparente e tempestiva le dinamiche dell'evento, analizzare insieme le possibili cause scatenanti e definire strategie condivise per prevenire il ripetersi della crisi. Durante il confronto, il personale del Centro San Giusto, in stretta collaborazione con il tutor di riferimento, illustrerà in modo chiaro quanto accaduto, evidenziando i segnali premonitori rilevati e le azioni intraprese in sede di intervento.

Durante l'incontro, verranno discusse le possibili soluzioni educative e le modifiche da apportare al piano di intervento personalizzato, al fine di garantire il benessere e la sicurezza dell'allievo. In questa fase, è importante definire insieme eventuali azioni correttive e programmare un monitoraggio continuo per verificare l'efficacia delle misure adottate.

Tutti i dati e le osservazioni raccolti durante l'incontro saranno documentati in un verbale, che verrà archiviato in modo confidenziale, e costituiranno la base per eventuali futuri interventi di supporto e formazione sia per la famiglia che per il personale del Centro.

7. RESPONSABILITÀ E RISERVATEZZA

Ogni operatore ha la responsabilità di segnalare tempestivamente eventuali episodi di aggressione, collaborando attivamente con il Responsabile di Centro per l'analisi dell'evento e l'adozione di misure correttive.

Tutti i dati e le informazioni relative agli episodi di aggressione devono essere trattati in maniera confidenziale, in conformità alle normative vigenti in materia di privacy e tutela dei dati personali.