

LINEE GUIDA PER INTERVENTI A SOSTEGNO DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI  
MILANO

Gli Assistenti Sociali, nell'espletamento delle proprie funzioni professionali, possono essere destinatari di intimidazioni e più genericamente di condotte aggressive da parte degli utenti.

Recenti ricerche nazionali ed internazionali sul fenomeno della violenza nei confronti dei social worker hanno sottolineato l'importanza di affrontare questo rischio professionale mediante l'applicazione costante nella pratica quotidiana di strumenti e metodologie appropriate di prevenzione e di gestione dell'evento aggressivo.

Tra queste si ritiene utile un coordinamento operativo tra i Servizi Sociali Professionali e la Polizia Locale sia in fase preventiva che in fase di evento in atto.

FASE PREVENTIVA

Nel caso in cui i Servizi Sociali valutino in via preliminare che un colloquio programmato o una situazione di ricevimento di utenza possa comportare l'esistenza di rischi per l'incolumità degli operatori, potrà essere avviata segnalazione preventiva alla Polizia Locale al fine di prevedere una presenza cautelativa in loco.

In tal caso, il Funzionario P.O. Responsabile del Servizio Sociale Professionale competente per territorio inoltrerà preventivamente la richiesta via email al Comando (PL.gabinettocomando@comune.milano.it) ed al Direttore di Area Territorialità della Direzione Politiche Sociali.

La richiesta dovrà contenere i dati anagrafici dell'utente ed una sommaria descrizione dei fatti necessaria alla valutazione della opportunità di un supporto della Polizia Locale. La richiesta dovrà essere inoltrata con un congruo anticipo per consentire eventuali approfondimenti. Delle richieste inoltrate verrà tenuta dai richiedenti apposita registrazione a fini di monitoraggio e di riprogettazione delle modalità organizzative e gestionali dei servizi.

GESTIONE DELL'EMERGENZA

Nel caso si realizzi un evento violento con aggressione verbale o fisica, di minaccia o di danneggiamento che possa mettere a rischio l'incolumità degli operatori od ostacolare il regolare funzionamento del servizio, dovranno essere adottate le seguenti procedure:

- 1) L'operatore deve prontamente attivare, senza indugio, ogni azione atta a richiamare la presenza di altro personale in servizio;
- 2) L'operatore dei servizi sociali che riceve la segnalazione deve immediatamente attivarsi contattando il numero telefonico del Capo Turno della Centrale Operativa della Polizia Locale (0277270282), chiedendo un intervento a supporto;
- 3) La Centrale Operativa della Polizia Locale, in ragione del contenuto della segnalazione e della prossimità della sede in cui si è verificato l'evento, invia una pattuglia della Polizia Locale e/o segnala l'intervento alle Forze di Polizia.
- 4) La pattuglia intervenuta redige apposita relazione, inoltrata al Comando, che valuterà eventuali elementi utili da condividere con la Direzione Politiche Sociali - Area Territorialità.

Milano 2/3/2021

Per la Direzione Politiche Sociali  
Locale  
Michele Petrelli

Per il Comando di Polizia  
Marco Ciacci