



**INDICAZIONI OPERATIVE E STRUMENTI  
PER PREVENIRE ED AFFRONTARE IL RISCHIO DI VIOLENZA  
NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI DEI  
SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI MILANO**

<b>INDICE</b>		pagina
<b>PREMESSA</b>		
Obiettivo		2
Definizione		2
Contesto		3
<b>STRUMENTI E INDICAZIONI OPERATIVE</b>		
1. PREVENZIONE	a. formazione e supervisione b. organizzazione degli spazi, attrezzature c. buone prassi nel lavoro di servizio interno ed esterno d. comunicazione	5
2. GESTIONE EVENTI	a. inquadramento giuridico evento b. gestione emergenza c. percorsi di accompagnamento operatore e gruppo di lavoro	9
3. MONITORAGGIO E REVISIONE PERCORSO		17
<b>Allegati</b>		
1. LINEE GUIDA PER INTERVENTI A SOSTEGNO DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI MILANO		
2. SCHEDA SEGNALAZIONE		

## PREMESSA

### Obiettivo.

Il miglioramento delle condizioni di sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro è un obiettivo importante per l'Amministrazione Comunale, sia perché la tutela dei lavoratori costituisce un dovere fondamentale del datore di lavoro, sia perché un ambiente sicuro e sano contribuisce in modo decisivo alla qualità del lavoro e dei servizi resi alle persone.

Il presente documento è finalizzato a mettere a fuoco una strategia mirata alla prevenzione del rischio di aggressioni agli operatori da parte delle persone che utilizzano i servizi sociali nonché alla identificazione dei fattori logistici e/o organizzativi e dei comportamenti che possono prevenire e ridurre tali agiti, puntando al contenimento ed all'eliminazione delle conseguenze negative per le persone, i servizi e l'organizzazione nel suo complesso.

In altri termini il presente documento mira ad individuare le forme migliori per garantire la sicurezza dei lavoratori che operano per conto del Comune di Milano nel settore sociale, con riferimento alle problematiche che possono insorgere nei rapporti con l'utenza, sia all'interno degli uffici, sia nell'attività di servizio esterno. Il documento riguarda gli operatori sociali dipendenti del Comune di Milano e potrà essere esteso, con gli eventuali adattamenti, anche ai lavoratori che operano nell'ambito di servizi e interventi sociali esternalizzati<sup>1</sup>.

Nei servizi sociali possono presentarsi situazioni problematiche originate dall'interazione con persone in condizione di vulnerabilità, dalla natura delle funzioni di tutela dei soggetti fragili che l'operatore sociale si trova a svolgere, dalla situazione logistica e organizzativa in cui si svolge l'attività stessa.

### Definizione:

Al fine di definire univocamente la terminologia utilizzata si può intendere per "violenza" quanto indicato dall'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro<sup>2</sup> ovvero la violenza esterna sul posto di lavoro comprende:

- *insulti-comportamenti incivili*
- *minacce*
- *forme di aggressione fisica o psicologica tali da mettere a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere dell'individuo*
- *la presenza di una componente razziale o sessuale.*

L'offesa può essere verbale, fisica, psicologica e morale e si qualifica come qualsiasi comportamento che umilia, degrada o danneggia il benessere di una persona, la sua dignità e i suoi valori.

Esserne vittima non rappresenta solo un tragico evento per il lavoratore, ma può avere ripercussioni anche sulla sua vita privata quotidiana, sulla sua famiglia, su altri lavoratori, su altri utenti dei servizi oltre che sui luoghi e sugli oggetti e strumentazioni di lavoro, sui beni personali e, più in generale, sull'Ente in cui si svolge l'attività lavorativa e sulla società.

---

<sup>1</sup> tali operatori risultano infatti incaricati di pubblico servizio vedi oltre nota 5

<sup>2</sup> Eu-Osha un quadro Europeo 2011 - si veda il documento anche al fine della rilevanza statistica di fenomeni di aggressione *Eu-Osha- Indagine europea sui rischi nuovi ed emergenti delle imprese: seconda edizione -Dialogo sociale europeo- Linee guida multisettoriali provvisorie per affrontare la violenza da parte di terzi e le molestie sul lavoro.* <http://osha.europa.eu> (Agenzia Europea per la sicurezza e la salute sul lavoro; Schede E- Facts n° 18; 24; 26; 46)

Solitamente gli agiti violenti seguono uno schema progressivo con escalation che va dall'uso di espressioni verbali aggressive all'impiego di gesti violenti, alla minaccia, alla spinta, fino al contatto fisico, all'uso di arma e alla lesione grave e/o alla morte.

Ciò implica la possibilità di mettere in atto azioni preventive già dai primi segnali dell'escalation, laddove detti segnali siano correttamente identificati.

### Contesto

Le Unità dei Servizi Sociali Professionali Territoriali – USSPT d'ora in poi - e i Servizi Centrali o Specialistici sono servizi con sedi operative dislocate in tutto il territorio cittadino e quindi in tutti i Municipi del Comune di Milano.

Detti servizi si rivolgono a tutte le persone di qualsiasi fascia d'età o strato sociale che si trovano in situazioni momentanee o continuative di disagio economico, sociale e/o relazionale.

Nello svolgimento quotidiano del proprio lavoro gli operatori attuano interventi all'interno delle sedi del servizio o presso il domicilio delle persone o le accompagnano all'utilizzo di specifiche risorse territoriali e cittadine.

I dipendenti di questi Servizi (assistenti sociali, educatori, personale amministrativo e psicologi) si trovano quindi ad operare con persone ed anche interi nuclei familiari con problematiche diverse, dalle più semplici alle più complesse.

E' quindi fisiologico che, a volte, si determini una frattura tra domanda/offerta di risorse, tra aspettative/possibilità concrete di soluzione di una piccola o grande difficoltà. Altre volte si determina una incomprensione su possibilità, modalità, tempistiche o sui contenuti dei percorsi di orientamento, sostegno e accompagnamento attivabili dai servizi sociali per il fronteggiamento e la soluzione delle questioni poste ai servizi sociali.

Tale situazione può generare situazioni di conflitto, rivendicazione o pretesa di soluzioni diverse, immediate, esponendo gli operatori ad un rischio di violenza/aggressione verbale o fisica di varia entità<sup>3</sup>.

Gli operatori dei servizi sociali di fatto incarnano le risposte dell'Amministrazione Comunale ai diversi bisogni sociali, socio-assistenziali, socio-educativi ed alle istanze di informazione/orientamento, di aiuto/supporto in momenti di fragilità o di transizione della propria vita, (nascita, formazione di una famiglia, malattia, invecchiamento, inserimento in città etc.).

Essi sono quindi esposti *per competenza* ovvero *fisiologicamente* ad una fonte di potenziale stress lavoro correlato<sup>4</sup> che diventa – solo in alcune situazioni - un

---

<sup>3</sup> Nel 2012 il Consiglio Regionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali Liguria (Croas) insieme alle Organizzazioni Sindacali CGIL, FLP-SUNAS, UIL ed in collaborazione col DiSFor dell'Università di Genova, si è fatto promotore di una ricerca - ripresa anche dal Croas Puglia - Sul Campione di 888 rispondenti - Solo il 20% degli assistenti sociali intervistati non ha mai subito aggressioni/minacce verbali. Il 77% ha ricevuto nel corso della sua esperienza professionale aggressioni/minacce verbali e fra questi un 11% ne è stato vittima in più occasioni. Il 20% degli intervistati ha subito violenze fisiche. Il 67% degli intervistati ha assistito a episodi di violenza verbale rivolti ad altri operatori; il 24 % ha assistito a episodi di violenza fisica nei confronti di colleghi. Il 66% degli assistenti sociali liguri intervistati ha riferito di avere provato in passato o di provare timore per l'incolumità dei propri familiari.

<sup>4</sup> Così definito dagli gli organismi Europei "si può definire quindi lo Stress da Lavoro Correlato, come la percezione di squilibrio avvertita dal lavoratore quando le richieste del contenuto, dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro, eccedono le capacità individuali per fronteggiare tali richieste [European Agency for Safety and Health at Work]. Esiste uno stress, a dosi accettabili, che

rischio laddove non è oggettivamente possibile soddisfare tutte le più svariate aspettative di soluzione dei problemi che le persone riversano nei servizi e nel contempo la persona interessata - per molteplici fattori tra cui fragilità/patologie, linguaggio/cultura non riesca a comprenderne le motivazioni.

A titolo indicativo sono circa 40.000 ogni anno le persone che si rivolgono al sistema dei servizi, territoriali e specialistici, per sé e per la propria famiglia con istanze e aspettative innumerevoli cui dare risposta e come ovvio non tutte le richieste possono trovare risposta nell'organizzazione dell'Amministrazione Comunale.

---

ha effetti positivi sul nostro organismo, consentendoci di reagire in modo efficace ed efficiente agli stimoli esterni e di innescare un'adeguata soglia di attenzione verso le esigenze dell'ambiente; un'esposizione prolungata a fattori stressogeni invece, può essere fonte di rischio per la salute dell'individuo, sia di tipo psicologico che fisico, riducendo l'efficienza sul lavoro (assenteismo, malattia, richieste di trasferimenti...). A partire dal gennaio 2011 è obbligatorio per le aziende italiane effettuare la valutazione dello Stress Lavoro Correlato. Era stato già anticipato nel D.Lgs 81/08 (art 28 c1 bis ex D.Lgs 106/09) che si rifaceva esplicitamente all'accordo Europeo del 2004.

## STRUMENTI E INDICAZIONI OPERATIVE

Risulta necessario scomporre in fasi la definizione del processo di attuazione di **una strategia unitaria** - azioni, strumenti, comportamenti organizzativi - per fornire istruzioni operative utili per la prevenzione e la gestione delle situazioni di rischio che, come detto in premessa possono interessare tutti gli operatori.

Le fasi sono riassumibili come segue:

1. **PREVENZIONE:**
  - a. formazione e supervisione
  - b. organizzazione degli spazi e delle attrezzature
  - c. buone prassi nel lavoro di servizio interno ed esterno
  - d. comunicazione
2. **GESTIONE EVENTI:**
  - a. inquadramento giuridico evento
  - b. gestione emergenza
  - c. percorsi di accompagnamento operatore e gruppo di lavoro
3. **MONITORAGGIO E REVISIONE PERCORSO**

### 1. PREVENZIONE

#### a) Formazione e supervisione

La formazione deve far sì che tutto il personale conosca i rischi potenziali per la sicurezza e le procedure da seguire per proteggere sé stessi ed i colleghi da atti di violenza. Viene proposta al personale una formazione di base, rivolta sia al personale specialistico che al personale amministrativo addetto al front office sui rischi specifici connessi con l'attività svolta, inclusi i metodi di riconoscimento di segnali di pericolo o di situazioni che possono condurre ad aggressione e metodologie per gestire le persone aggressive e violente.

E' inoltre prevista una formazione più specifica – tramite moduli dedicati – per assistenti sociali, educatori e psicologi – oltre alle attività di supervisione clinico-metodologica periodicamente attivate e proposte per tali professionisti.

L'attività di supervisione tecnico-metodologica e organizzativa è infine garantita dall'articolazione dei servizi sociali in equipe dotate di un Coordinatore tecnico-metodologico e di una Posizione Organizzativa esperta e specializzata sui servizi socio-educativi e socio-assistenziali. Tali figure conducono periodici incontri di diffusione e discussione di metodologie di intervento, strumenti innovativi mirati etc. per categorie di bisogno e/o e tematiche e su singole situazioni in trattamento così come supportano il singolo operatore in situazioni di particolare complessità e conflittualità nei progetti personalizzati più complessi, sia nell'uso della relazione sociale e psico-sociale o educativa scritta (sempre controfirmata dal Coordinatore) sia nella relazione professionale (colloqui, incontri e reti con soggetti istituzionali e non).

## b) Organizzazione degli spazi e delle attrezzature

**L'accesso ai servizi** deve essere monitorato e gestito secondo le seguenti modalità:

- ✓ durante l'orario di apertura del servizio deve essere previsto personale al front office che garantisca il primo filtro dell'utenza;
- ✓ l'orario di accesso al pubblico deve essere sempre esposto e ben visibile;
- ✓ la porta di accesso del servizio deve essere chiusa: ogni servizio sarà dotato di citofono e apertura elettrica della porta, così da prevenire situazioni di emergenza e, quando ciò non sia possibile, da consentire agli operatori il tempo necessario ad attrezzarsi per affrontare le stesse.

Per tutte le attività ed orari indicati ogni unità operativa si organizza perché sia assicurata la sicurezza del personale presente, in particolare:

- ✓ gli operatori si alternano a garanzia della copertura dell'orario di servizio con la presenza di almeno due dipendenti in sede, in caso di sede articolata su più piani, la presenza di due dipendenti va garantita di norma in ogni piano;
- ✓ non è consentito permanere oltre l'orario di servizio fatto salvo autorizzazione del Responsabile, concessa per riunioni o incontri o altre esigenze di servizio che garantiscano la presenza di almeno due operatori e limitatamente alla durata degli incontri stessi e della loro fase di documentazione.

## c) Buone prassi nel lavoro di servizio interno (colloqui) ed esterno (visite domiciliari ed allontanamenti coatti)

**I colloqui** - i primi colloqui ed i colloqui a rischio devono essere realizzati in una sala predisposta con:

- ✓ campanello chiama persone con segnale a distanza o in assenza con telefono predisposto per chiamata diretta reimpostata alla segreteria/collega presente di sede;
- ✓ allestimento tale che l'operatore sia in una posizione che gli permetta l'uscita facilitata rispetto all'utenza (es sedie a piccolo cerchio con tavolino basso in centro - posizione dell'operatore/operatori orientata all'uscita priva di intralci intermedi (scrivanie, sedie altro);
- ✓ presenza di un arredo essenziale senza oggetti potenzialmente pericolosi (forbici cucitrice, fermacarte tagliacarte, soprammobili e attrezzatura pesante etc.)

Ogni Unità Operativa dovrà prevedere un'organizzazione interna, funzionale al servizio, per la gestione di colloqui complessi e/o a rischio (ad es. prevedere due operatori per i colloqui) con particolare attenzione ad evitare orari di fine turno.

Le persone in evidente stato di alterazione psico fisica non devono essere accolte dal singolo operatore, ma invitate a presentarsi in un altro momento fornendo eventualmente una data alternativa ad appuntamenti già fissati.

In caso di resistenza, l'ufficio può attivare le procedure di cui al punto 2) GESTIONE EVENTI ed alle LINEE GUIDA PER INTERVENTI A SOSTEGNO DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI MILANO

Fatto salvo quanto sopra, qualora sia comunque necessario ricevere una persona rispetto alla quale sia prevedibile lo stato di alterazione o il generarsi di una situazione di rischio per gli operatori, la stessa deve essere accolta da almeno due operatori ed eventualmente potrà essere avviata segnalazione preventiva alla Polizia Locale al fine di prevedere una presenza cautelativa in loco secondo le modalità previste dalle LINEE GUIDA PER INTERVENTI A SOSTEGNO DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI MILANO.

**Le visite domiciliari** - preliminare a qualsiasi visita a domicilio è un primo colloquio presso gli uffici dell'USSPT. La visita domiciliare non è MAI a sorpresa ma sempre su appuntamento.

La visita a domicilio è considerata intervento ad alta complessità in quanto l'ambiente è sconosciuto e l'operatore, pur avendo concordato l'appuntamento, può non essere a conoscenza dei presenti del contesto, della logistica dell'appartamento etc.; in generale si rileva pertanto un'alta esposizione personale e pertanto tale intervento va attivato solo se indispensabile dal punto di vista dell'intervento sociale da attivare e se la persona interessata, ad es. disabile, anziano, non può assolutamente essere incontrato almeno una volta in sede di servizio.

In caso di visite domiciliari con indicatori di particolare rischio (quartieri e palazzi con nota particolare concentrazione di degrado, devianza, occupazione abusiva e simili), il responsabile dell'USSPT valuta l'opportunità di dotare l'operatore di un cellulare di servizio e di far affiancare l'operatore dedicato da un collega.

Sia per i colloqui che per le V.D. il Responsabile e il Coordinatore valutano gli indicatori a disposizione per una "valutazione del rischio" specifico preventivamente all'interno delle equipe di lavoro: ogni Ufficio dovrà prevedere un'organizzazione interna che permetta la gestione di colloqui, visite domiciliari o incontri potenzialmente pericolosi (ad es. prevedere due operatori per le visite, lasciare aperta la stanza colloqui, mostrare o meno la presenza del servizio di Guardiania etc. ).

Nel caso si sia a conoscenza della preesistenza di contatti con altri servizi sanitari, è opportuno concordare modalità congiunte di gestione delle visite domiciliari con i servizi sanitari.

**Gli allontanamenti coatti** sono interventi caratterizzati da un'alta complessità perché si effettuano in conflitto con la volontà della famiglia.

Necessitano di un'organizzazione articolata di interventi la cui realizzazione prevede un coinvolgimento di enti diversi e l'attivazione di procedure complesse.

Per ragioni di mandato istituzionale il coordinamento è in capo all'USSPT pertanto è opportuno il diretto coinvolgimento del responsabile dell'USSPT durante le diverse fasi di progettazione.

Ogni USSPT dovrà predisporre un'organizzazione interna, funzionale al servizio, per la gestione degli allontanamenti che preveda la scelta dei soggetti coinvolti direttamente nell'esecuzione (personale USSPT, Forze dell'Ordine, personale Servizi Sanitari, personale Servizi Convenzionati, delle Scuole, ...) e i luoghi dell'intervento (domicilio, scuola, ospedale, ...).

Inoltre dovrà essere condivisa ed approfondita congiuntamente la valutazione del rischio a carico di ciascun soggetto coinvolto, da realizzare in base agli appositi accordi/protocolli operativi con i vari enti coinvolti.

L'allontanamento coatto si effettua prevalentemente nel campo della tutela dei minori, ma situazioni di rischio possono verificarsi anche durante l'inserimento o il ricovero coatto di anziani in struttura: questa tipologia non può prescindere dal coinvolgimento del personale dei servizi sanitari, siano questi i servizi di salute mentale o il servizio territoriale di geriatria.

Anche l'allontanamento di persone adulte dal proprio domicilio prevede una valutazione congiunta fra tutti i servizi che hanno in carico la situazione ed una esecuzione altrettanto congiunta e condivisa.

## **d) Comunicazione**

Analogamente a quanto attiene alle norme sulla privacy sono da predisporre manifesti da appendere dentro e fuori dalle sedi di Servizio e volantini/depliant sintetici che comunichino alle persone in ingresso in modo chiaro seppur sommario, in diverse lingue le direttive dell'Amministrazione circa:

- gli orari, le modalità e la tempistica media per avere un appuntamento con un professionista dedicato
- l'inammissibilità nei locali di servizio di persone/clienti che:
  - ✓ trasportino o abbiano armi da fuoco o di altro tipo
  - ✓ si presentino in evidente stato di alterazione psico-motoria tali persone sono invitate a rivolgersi ad un pronto soccorso sanitario o al proprio medico di fiducia
  - ✓ non rispettino il luogo, le cose e le persone presenti con comportamenti incivili di qualsiasi natura (urlano, imbrattano, insultano etc.)
- l'obbligo di sospendere immediatamente ogni intervento a favore di persone e loro nuclei familiari qualora anche uno solo dei suoi componenti manifesti o minacci comportamenti violenti nei confronti degli operatori dei servizi;
- la specificità del "lavoro sociale e socio educativo o socio-assistenziale" che prevede colloqui, incontri, visite domiciliari finalizzati alla costruzione di Programmi personalizzati condivisi con gli interessati e comunque preventivamente autorizzati dai responsabili gerarchici e dai servizi amministrativi per qualsivoglia onere economico-finanziario;
- il divieto di audio o video registrazioni non concordate dei colloqui
- il divieto per gli operatori di raccogliere audio e video registrazioni, fotografie chiavette usb e ogni altra forma di supporto che contenga elementi "investigativi" e che registrano eventi/comportamenti di soggetti terzi (tali oggetti/documenti violano la privacy di parenti, conviventi, amici e conoscenti dell'interessato) spesso presentati a titolo di "prova" a carico o discarico per contenziosi in atto o da aprire dato che tutto il materiale suddetto in quanto attività di "raccolta prove" esula dalle competenze e compiti del servizio sociale che non è sede né parte in qualsivoglia contenzioso familiare civile o penale in corso tra diversi componenti il nucleo.
- va reso particolarmente esplicito che non è previsto il possesso in sede né l'erogazione diretta in sede di somme di denaro di nessuna entità.
- i contenuti del Regolamento per l'Accesso ai Servizi Sociali con evidenziate le "priorità" generali in esso contenute circa il fronteggiamento dei problemi

## 2. GESTIONE EVENTI

### a. Inquadramento giuridico dell'evento

Preliminarmente, si ritiene utile fornire agli operatori una indicazione, seppur sintetica, della differenza che intercorre tra denuncia e querela.

Con denuncia si intende l'informativa all'Autorità competente fornita da qualsiasi soggetto che abbia avuto una notizia di reato (privato cittadino, pubblico ufficiale<sup>5</sup> o incaricato di pubblico servizio<sup>6</sup>) ed in cui si espongono gli elementi costitutivi del fatto criminoso, indicando, se possibile, l'autore, l'eventuale persona offesa e le persone informate del fatto.

In alcune ipotesi, espressamente indicate dal Legislatore, la perseguibilità del fatto viene subordinata alla presentazione, da parte della persona offesa, di un atto di querela (art. 336 c.p.p.). Quest'ultima contiene sia l'indicazione del fatto di reato (notizia criminis) sia l'espressa manifestazione di volontà della persona offesa affinché si persegua l'autore del fatto. Detta presentazione deve avvenire nei termini previsti dalla legge, in genere tre mesi dalla commissione del fatto (elevati a sei mesi per alcune fattispecie). La querela è una condizione di procedibilità del reato; ciò significa che la mancata proposizione della stessa da parte del soggetto legittimato (ovvero la persona offesa), nei termini previsti, non consente di instaurare alcun procedimento penale e, conseguentemente, di addivenire alla punizione dell'autore del fatto.

In entrambi i casi è importante ricordare che è sempre opportuno indicare come domicilio nelle denunce e nelle querele la propria sede di lavoro.

### **Ipotesi di reati più frequenti nei servizi**

Pare opportuno, a mero titolo esemplificativo, indicare alcune fattispecie delittuose di cui, purtroppo, gli operatori possono essere vittima e/o testimoni.

#### **a) Violenza o minaccia a pubblico ufficiale o ad incaricato di pubblico servizio (art. 336 C.P.)<sup>7</sup>**

Tale fattispecie tutela sia il buon andamento della Pubblica Amministrazione sia la libertà di autodeterminazione del singolo soggetto, pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio, vittima di violenza o minaccia.

---

<sup>5</sup> Art. 357 c.p. "Agli effetti della legge penale, sono pubblici ufficiali coloro i quali esercitano una pubblica funzione legislativa, giudiziaria o amministrativa.

Agli stessi effetti è pubblica la funzione amministrativa disciplinata da norme di diritto pubblico e da atti autoritativi, e caratterizzata dalla formazione e dalla manifestazione della volontà della pubblica amministrazione o dal suo svolgersi per mezzo di poteri autoritativi o certificativi."

<sup>6</sup> Art. 358 c.p. "Agli effetti della legge penale, sono incaricati di un pubblico servizio coloro i quali, a qualunque titolo, prestano un pubblico servizio.

Per pubblico servizio deve intendersi un'attività disciplinata nelle stesse forme della pubblica funzione, ma caratterizzata dalla mancanza dei poteri tipici di quest'ultima, e con esclusione dello svolgimento di semplici mansioni di ordine e della prestazione di opera meramente materiale."

<sup>7</sup> Art. 336 c.p. "Chiunque usa violenza o minaccia a un pubblico ufficiale o ad un altro incaricato di pubblico servizio, per costringerlo a fare un atto contrario ai propri doveri, o ad omettere un atto dell'ufficio o del servizio, è punito con la reclusione da sei mesi a cinque anni.

La pena è della reclusione fino a tre anni, se il fatto è commesso per costringere alcuna delle persone anzidette a compiere un atto del proprio ufficio o servizio, o per influire, comunque, su di essa."

Con **violenza** si intende l'utilizzo di qualsiasi mezzo idoneo a coartare la volontà del soggetto (violenza impropria) o l'impiego di energia fisica sulla persona o sulla cosa (violenza propria).

Con **minaccia** si intende la prospettazione di un male ingiusto dipendente dalla volontà del soggetto agente. Essa deve essere seria, in grado, cioè, di ingenerare timore o turbamento nella persona offesa, la quale, pertanto, vede la propria capacità di autodeterminazione compressa.

La violenza o la minaccia devono precedere il compimento dell'atto da parte del p.u. o dell'incaricato di pubblico servizio.

Il reato è procedibile d'ufficio.

**b) Resistenza a pubblico ufficiale (art. 337 C.P.)<sup>8</sup>**

Detto reato presenta gli stessi elementi costitutivi di quello previsto e punito dall'art. 336 c.p., con una differenza fondamentale: la violenza o la minaccia (nei termini di descrizione di cui sopra, cui si rimanda) devono essere perpetrate in concomitanza con il compimento dell'atto da parte del pubblico ufficiale o dell'incaricato di pubblico servizio, non nel momento precedente al compimento (caso invece punito dall'art. 336 c.p.).

Il fine del soggetto agente è quello di opporsi al compimento di detto atto.

Il reato è procedibile d'ufficio.

**c) Interruzione di un ufficio o servizio pubblico o di pubblica necessità (art. 340 c.p.)<sup>9</sup>**

Tale fattispecie mira a tutelare il buon andamento della Pubblica Amministrazione, andando a punire alternativamente chi causa l'interruzione di un pubblico servizio o chi turba la regolarità di un ufficio o servizio pubblico o un servizio di pubblica necessità.

La durata dell'interruzione o della turbativa è piuttosto irrilevante per la configurazione del reato, posto che l'aspetto determinante è l'avvenuta interruzione o turbativa del servizio.

Il reato è procedibile d'ufficio.

**d) Oltraggio a pubblico ufficiale (art. 341 bis c.p.)<sup>10</sup>**

Detto reato si contraddistingue dalla precedente fattispecie di cui all'abrogato art. 341 c.p., in quanto la presenza in un luogo pubblico o aperto al pubblico e la presenza di altre persone divengono elementi costitutivi del fatto. Ciò significa che l'offesa al decoro e all'onore del pubblico ufficiale deve essere compiuta in detti luoghi alla presenza di altri soggetti. Ciò deve poi avvenire nel momento del compimento dell'atto di ufficio o in ragione della funzione o del servizio.

Il reato è procedibile d'ufficio.

**e) Danneggiamento (art. 635 c.p.)<sup>11</sup>**

---

<sup>8</sup> Art. 337 c.p. "Chiunque usa violenza o minaccia per opporsi a un pubblico ufficiale o ad un incaricato di pubblico servizio, mentre compie un atto di ufficio o di servizio, o a coloro che, richiesti, gli prestano assistenza, è punito con la reclusione da sei mesi a cinque anni."

<sup>9</sup> Art. 340 c.p. "Chiunque, fuori dei casi preveduti da particolari disposizioni di legge, cagiona una interruzione o turba la regolarità di un ufficio o servizio pubblico o di un servizio di pubblica necessità, è punito con la reclusione fino a un anno."

Quando la condotta di cui al primo comma è posta in essere nel corso di manifestazioni in luogo pubblico o aperto al pubblico o aperto al pubblico, si applica la reclusione fino a due anni."

<sup>10</sup> Art. 341 bis c.p. "Chiunque, in luogo pubblico o aperto al pubblico e in presenza di più persone, offende l'onore ed il prestigio di un pubblico ufficiale mentre compie un atto d'ufficio ed a causa o nell'esercizio delle sue funzioni è punito con la reclusione da sei mesi a tre anni."

La pena è aumentata se l'offesa consiste nell'attribuzione di un fatto determinato. Se la verità del fatto è provata e se per esso l'ufficiale a cui il fatto è attribuito è condannato dopo l'attribuzione del fatto medesimo, l'autore dell'offesa non è punito."

La fattispecie che qui viene in rilievo è quella relativa al danneggiamento aggravato, ossia compiuto ai danni di edifici pubblici o destinati all'uso pubblico, di cose mobili destinate a pubblica utilità o pubblico servizio, rendendoli in tutto o in parte inservibili, unitamente all'ipotesi di danneggiamento compiuto con violenza alla persona o con minaccia.

Il reato è procedibile d'ufficio.

**f) Mancata esecuzione dolosa di un provvedimento del giudice (art. 388 c.p.)<sup>12</sup>**

Il reato in esame punisce la condotta di chi, destinatario di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, non esegue od ottempera a quanto in esso prescritto.

E' opportuno evidenziare come venga disciplinato, in particolare, il caso di elusione di un provvedimento giudiziale di affidamento di un minore o di altro soggetto incapace.

---

<sup>11</sup> Art. 635 c.p. "Chiunque distrugge, disperde, deteriora o rende, in tutto o in parte, inservibili cose mobili o immobili altrui con violenza alla persona o con minaccia ovvero in occasione del delitto previsto dall'art. 331, è punito con la reclusione da sei mesi a tre anni.

Alla stessa pena soggiace chiunque distrugge, disperde, deteriora o rende, in tutto o in parte, inservibili le seguenti cose altrui: 1) Edifici pubblici o destinati a uso pubblico o all'esercizio di un culto, o su cose di interesse storico o artistico ovunque siano ubicate o su immobili compresi nel perimetro dei centri storici ovvero su immobili i cui lavori di costruzione, ristrutturazione, di recupero o di risanamento sono in corso o risultano ultimati, o su altre delle cose indicate nel numero 7 dell'art. 625; 2) Opere destinate all'irrigazione; 3) Piantate di viti, di alberi o arbusti fruttiferi, o su boschi, selve o foreste, ovvero su vivai forestali destinati al rimboschimento; 4) Attrezzature e impianti sportivi al fine di impedire o interrompere lo svolgimento di manifestazioni sportive.

Chiunque distrugge, disperde, deteriora o rende, in tutto o in parte, inservibili cose mobili o immobili altrui in occasione di manifestazioni che si svolgono in luogo pubblico o aperto al pubblico è punito con la reclusione da uno a cinque anni.

Per i reati di cui ai commi precedenti, la sospensione condizionale della pena è subordinata all'eliminazione delle conseguenze dannose o pericolose del reato, ovvero, se il condannato non si oppone, alla prestazione di attività non retribuita a favore della collettività per un tempo determinato, comunque non superiore alla durata della pena sospesa, secondo le modalità indicate dal giudice nella sentenza di condanna."

<sup>12</sup> Art. 388 c.p. "Chiunque, per sottrarsi all'adempimento degli obblighi civili nascenti da un provvedimento dell'autorità giudiziaria, o dei quali è in corso l'accertamento dinanzi all'autorità giudiziaria stessa, compie, sui propri o sugli altrui beni, atti simulati o fraudolenti, o commette allo stesso scopo altri fatti fraudolenti, è punito, qualora non ottemperi all'ingiunzione di eseguire il provvedimento, con la reclusione fino a tre anni o con la multa da euro 103 a euro 1.032.

La stessa pena si applica a chi elude l'ordine di protezione previsto dall'art. 342 ter del codice civile, ovvero un provvedimento di eguale contenuto assunto nel procedimento di separazione personale dei coniugi o nel procedimento di scioglimento o di cessazione degli effetti civili del matrimonio ovvero ancora l'esecuzione di un provvedimento del giudice civile, ovvero amministrativo o contabile, che concerna l'affidamento di minori o di altre persone incapaci, ovvero prescriva misure cautelari a difesa della proprietà, del possesso o del credito.

La stessa pena si applica a chi elude l'esecuzione di un provvedimento del giudice che prescriva misure inibitorie o correttive a tutela dei diritti di proprietà industriale.

E' altresì punito con la pena prevista al primo comma chiunque, essendo obbligato alla riservatezza per espresso provvedimento adottato dal giudice nei procedimenti che riguardino i diritti di proprietà industriale, viola il relativo ordine.

Chiunque sottrae, sopprime, distrugge, disperde o deteriora una cosa di sua proprietà sottoposta a pignoramento ovvero a sequestro giudiziario o conservativo è punito con la reclusione fino a un anno e con la multa fino a euro 309.

Si applicano la reclusione da due mesi a due anni e la multa da euro 30 a euro 309 se il fatto è commesso dal proprietario su una cosa affidata alla sua custodia e la reclusione da quattro mesi a tre anni e la multa da euro 51 a euro 516 se il fatto è commesso dal custode al solo scopo di favorire il proprietario della cosa.

Il custode di una cosa sottoposta a pignoramento ovvero a sequestro giudiziario o conservativo che indebitamente rifiuta, omette o ritarda un atto dell'ufficio è punito con la reclusione fino ad un anno o con la multa fino a euro 516.

La pena di cui al settimo comma si applica al debitore o all'amministratore, direttore generale o liquidatore della società debitrice che, invitato dall'ufficiale giudiziario a indicare le cose o i crediti pignorabili, omette di rispondere nel termine di quindici giorni o effettua una falsa dichiarazione.

Il colpevole è punito a querela della persona offesa."

Con **elusione** si deve intendere non il mero inadempimento degli obblighi sanciti nel provvedimento, quanto piuttosto la condotta di chi, di fatto, impedisce od ostacola l'esecuzione dello stesso, ledendo l'interesse all'effettività della giurisdizione.

In altri termini, la condotta del destinatario del provvedimento vanifica e rende inefficaci le indicazioni fornite dall'Autorità Giudiziaria.

A titolo esemplificativo, la Corte di Cassazione ha ritenuto integrata la fattispecie delittuosa nel caso di avvicinamento di un soggetto al centro abitato dove avevano dimora il coniuge e i figli, nonostante un provvedimento giudiziale che vietasse espressamente a detto soggetto di farlo.

Il reato è procedibile a querela di parte.

E' legittimato a proporre querela colui al quale il provvedimento attribuisce il diritto di pretendere l'adempimento dell'obbligazione.

In tale senso, l'ente pubblico, in particolare l'Amministrazione Comunale, è legittimato a proporre querela in caso di affidamento del minore al servizio sociale o di minore ospite di un istituto o di una casa famiglia.

**g) Lesioni personali (art. 582 c.p.)<sup>13</sup> e lesioni personali aggravate (art. 583 c.p.)<sup>14</sup>**

Gli indicati articoli puniscono la condotta di chi volontariamente cagiona nella persona offesa una malattia nel corpo e nella mente.

Con **malattia** si deve intendere qualsiasi anomalia dell'organismo che comporti una apprezzabile riduzione, temporanea o permanente, della funzionalità della parte corporea lesa.

L'art. 582 comma 2 c.p. disciplina l'ipotesi di lesioni lievissime, con prognosi inferiore a 20 giorni e procedibilità a querela di parte.

Lo stesso articolo, al primo comma, disciplina, invece, l'ipotesi di lesioni lievi, con prognosi per un periodo di tempo compreso tra i 20 e i 40 giorni. In detto caso la procedibilità è d'ufficio.

L'art. 583 c.p. disciplina poi le ipotesi di lesioni gravi, di cui al comma 1, e gravissime, di cui al comma 2.

Con lesione grave si intende una lesione tale da mettere in pericolo la vita o una malattia invalidante per un periodo superiore ai 40 giorni o un evento dal quale derivi l'indebolimento permanente di un senso o di un organo.

Con lesione gravissima, si intende la causazione di una malattia insanabile (destinata, pertanto, a durare tutta la vita), la perdita di un senso<sup>15</sup>, la perdita di un arto o una mutilazione che renda l'arto inservibile, la perdita

---

<sup>13</sup> Art. 582 c.p. "Chiunque cagiona ad alcuno una lesione personale, dalla quale deriva una malattia nel corpo o nella mente, è punito con la reclusione da sei mesi a tre anni.

Se la malattia ha una durata non superiore ai venti giorni e non concorre alcuna delle circostanze aggravanti previste negli articoli 61 numero 11-octies, 583 e 585, ad eccezione di quelle indicate nel numero 1 e nell'ultima parte dell'articolo 577, il delitto è punibile a querela della persona offesa."

<sup>14</sup> Art. 583 c.p. "La lesione personale è grave e si applica la reclusione da tre a sette anni: 1) se dal fatto deriva una malattia che metta in pericolo la vita della persona offesa, ovvero una malattia o un'incapacità di attendere alle ordinarie occupazioni per un tempo superiore ai quaranta giorni; 2) se il fatto produce l'indebolimento permanente di un senso o di un organo.

La lesione personale è gravissima, e si applica la reclusione da sei a dodici anni, se dal fatto deriva: 1) una malattia certamente o probabilmente insanabile; 2) la perdita di un senso; 3) la perdita di un arto, o una mutilazione che renda l'arto inservibile, ovvero la perdita dell'uso di un organo o della capacità di procreare, ovvero una permanente e grave difficoltà della favella."

<sup>15</sup> Da intendersi quale complesso di elementi e tessuti anatomici attraverso i quali il soggetto percepisce il mondo esterno.

dell'uso di un organo<sup>16</sup> o della capacità di procreare, una permanente e grave difficoltà della favella.

Entrambe queste ultime ipotesi sono procedibili d'ufficio.

**h) Diffamazione (art. 595 c.p.)<sup>17</sup>**

Il reato in oggetto presuppone che l'offesa alla reputazione, ossia alla considerazione e stima di cui gode un soggetto all'interno del proprio contesto sociale, venga rivolta a detto soggetto in sua assenza.

Quest'ultimo, infatti, deve trovarsi nell'impossibilità di percepire direttamente le espressioni offensive.

Ulteriormente, le offese devono poi essere proferite ad almeno due soggetti estranei e da questi ultimi esse devono essere recepite.

Non è, infatti, sufficiente che l'agente pronunci frasi o espressioni offensive, occorre che il contenuto delle offese venga appreso da soggetti terzi

La diffamazione differisce, quindi, nettamente dal reato di ingiuria, peraltro depenalizzato, in base al quale era punibile penalmente (ora ciò comporta l'irrogazione di una sanzione civile) colui che ledeva l'onore e il decoro di una persona presente.

Il reato è procedibile a querela di parte.

**i) Minaccia (art. 612 c.p.)<sup>18</sup>**

Con minaccia si intende la prospettazione alla persona offesa di un male ingiusto e notevole, dipendente dalla volontà del soggetto agente.

Detta condotta produce l'effetto di comprimere e ledere la libertà psichica della persona offesa.

E' lecito, a fronte anche di quanto già indicato in precedenza, chiedersi quale sia il discrimine tra la minaccia, aggravata ex art. 61 n. 10) c.p., ossia dalla qualità della persona offesa, e la minaccia a pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio.

L'elemento distintivo consiste nell'idoneità della minaccia a costringere il pubblico ufficiale o l'incaricato di pubblico servizio a compiere un atto contrario ai propri doveri d'ufficio o a omettere un atto d'ufficio.

In tale caso si configura il reato di cui all'art. 336 c.p. (Violenza o minaccia a pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio).

Se, al contrario, la condotta minacciosa non è idonea ad incidere sull'attività della persona offesa, ovvero non incide sul compimento dell'atto da parte del pubblico ufficiale o dell'incaricato di pubblico servizio, si configura la minaccia aggravata, con conseguente procedibilità a querela di parte.

## **a2) Focus sul reato di atti persecutori (c.d. stalking)**

---

<sup>16</sup> Da intendersi quale insieme delle parti del corpo che servono ad una determinata funzione.

<sup>17</sup> Art 595 c.p. "Chiunque, fuori dei casi indicati nell'articolo precedente, comunicando con più persone, offende l'altrui reputazione, è punito con la reclusione fino a un anno o con la multa fino a euro 1.032.

Se l'offesa consiste nell'attribuzione di un fatto determinato, la pena è della reclusione fino a due anni, ovvero della multa fino a euro 2.065.

Se l'offesa è recata col mezzo della stampa o con qualsiasi altro mezzo di pubblicità, ovvero in atto pubblico, la pena è della reclusione da sei mesi a tre anni o della multa non inferiore a euro 516.

Se l'offesa è recata a un Corpo politico, amministrativo o giudiziario, o ad una sua rappresentanza o ad una autorità costituita in collegio, le pene sono aumentate."

<sup>18</sup> Art. 612 c.p. "Chiunque minaccia ad altri un ingiusto danno è punito, a querela della persona offesa, con la multa fino a euro 1.032. Se la minaccia è grave, o è fatta in uno dei modi indicati nell'articolo 339, la pena è della reclusione fino a un anno. Si procede d'ufficio se la minaccia è fatta in uno dei modi indicati nell'articolo 339."

Alla luce delle segnalazioni ricevute sulla verifica di episodi aggressivi ai danni degli operatori, pare opportuno soffermarsi sul reato rubricato quale "Atti persecutori" e comunemente conosciuto come "Stalking", previsto e punito dall'art. 612 bis c.p.<sup>19</sup>.

Tale delitto presuppone il compimento reiterato da parte del soggetto agente di condotte minacciose (per la definizione di minaccia si faccia riferimento a quanto indicato nella descrizione del reato di cui all'art. 336 c.p., Violenza o minaccia al pubblico ufficiale) o molestie, ossia forti ingerenze nella sfera giuridica della persona offesa.

Ciò deve comportare alternativamente o cumulativamente:

Un perdurante e grave stato di ansia e paura;

Un fondato timore per l'incolumità propria o di un prossimo congiunto o di persona legata al medesimo da relazione affettiva;

L'alterazione delle abitudini di vita della persona offesa.

E' importante sottolineare come le condotte minacciose e violente debbano ripetersi nel tempo, non rilevando ai fini della sussistenza di detto reato un unico episodio.

Ulteriormente, il legislatore pone grande attenzione alle condizioni psicologiche nelle quali la persona offesa viene a trovarsi, condizioni che devono necessariamente sussistere, sia in forma cumulativa sia in forma alternativa, per la configurazione di detto reato.

Le condizioni psicologiche della persona offesa devono essere grandemente turbate, tanto è vero che questa, nelle ipotesi più gravi, si trova costretta a cambiare le proprie abitudini di vita.

Il reato si consuma, appunto, con la verifica di detto evento.

Ciò rileva perché in mancanza delle condizioni anzidette non consente di qualificare il fatto come "atti persecutori", ma come altro fatto di reato.

La procedibilità è a querela di parte, da presentarsi entro **sei mesi**.

È, però, perseguibile d'ufficio se il fatto è commesso nei confronti di un minore, di una persona con disabilità di cui all'art. 3 L. 104/1992, nonché quando il fatto è connesso con altro delitto per il quale si deve procedere d'ufficio.

Stanti la complessità e particolarità di detto reato, il Legislatore ha voluto indicare un ulteriore e diverso strumento di tutela per la persona offesa, utilizzabile **prima della proposizione della querela**, ossia **l'ammonimento orale** dell'autore del fatto da parte del Questore.

---

<sup>19</sup> Art. 612 bis c.p. "Salvo che il fatto costituisca più grave reato, è punito con la reclusione da sei mesi a cinque anni chiunque, con condotte reiterate, minaccia o molesta taluno in modo da cagionare un perdurante e grave stato di ansia o di paura ovvero da ingenerare un fondato timore per l'incolumità propria o di un prossimo congiunto o di persona al medesimo legata da relazione affettiva ovvero da costringere lo stesso ad alterare le proprie abitudini di vita.

La pena è aumentata se il fatto è commesso dal coniuge, anche separato o divorziato, o da persona che è o è stata legata da relazione alla persona offesa ovvero se il fatto è commesso attraverso strumenti informatici o telematici.

La pena è aumentata fino alla metà se il fatto è commesso a danno di un minore, di una donna in stato di gravidanza o di una persona con disabilità di cui all'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, ovvero con armi o da persona travisata.

Il delitto è punito a querela della persona offesa. Il termine per la proposizione della querela è di sei mesi. La remissione della querela può essere soltanto processuale. La querela è comunque irrevocabile se il fatto è stato commesso mediante minacce reiterate nei modi di cui all'articolo 612, secondo comma. Si procede tuttavia d'ufficio se il fatto è commesso nei confronti di un minore o di una persona con disabilità di cui all'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, nonché quando il fatto è connesso con altro delitto per il quale si deve procedere d'ufficio."

L'art. 8 del D.L. 11/2009, così come modificato dalla L. 119/2013, consente, infatti, alla persona offesa di segnalare gli episodi di cui è vittima alle autorità di pubblica sicurezza e di chiedere al Questore di ammonire oralmente l'autore del fatto.

Detta richiesta viene trasmessa al Questore senza ritardo.

Quest'ultimo, rilevata la fondatezza mediante anche una breve fase investigativa, ammonisce il soggetto contro cui il provvedimento è stato richiesto, invitandolo a tenere una condotta conforme alla legge.

Ulteriormente, il reato commesso da soggetto già ammonito diviene perseguibile d'ufficio, con le conseguenze di cui sopra.

Delineati gli elementi costitutivi del reato di cui all'art. 612 bis c.p., è opportuno segnalare che la ricezione da parte degli operatori di telefonate o altre condotte moleste integra il reato di atti persecutori solamente se ingenera nell'operatore un perdurante stato di ansia o paura, il timore per l'incolumità propria o di un congiunto o di un soggetto legato da relazione affettiva e/o una alterazione del proprio stile di vita.

Laddove, invece, l'effetto molesto si risolve in un mero fastidio, si configura il reato di cui all'art. 660 c.p.<sup>20</sup>, ossia **molestia o disturbo alle persone**, il cui elemento costitutivo è l'idoneità della condotta a recare fastidio nella altrui vita privata o di relazione, senza alcuna valida ragione (petulanza o altro biasimevole motivo).

## b. Gestione 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 (contenute anche nelle LINEE GUIDA PER INTERVENTI A SOSTEGNO DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI MILANO):

- 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.

Al termine dell'emergenza è molto importante redigere una relazione descrittiva dell'accaduto da inviare al proprio coordinatore ed alla posizione organizzativa responsabile di Unità nonché al Direttore di Area utilizzando la **SCHEDA (all. 2)**. Il Direttore di Area, con il supporto dell'Unità gestione risorse umane e supporto giuridico della Direzione Centrale, presa visione della relazione, potrà:

---

<sup>20</sup> Art. 660 c.p. "Chiunque, in un luogo pubblico o aperto al pubblico, ovvero col mezzo del telefono, per petulanza o per altro biasimevole motivo, reca a taluno molestia o disturbo è punito con l'arresto fino a sei mesi o con l'ammenda fino a euro 516."

- ove non ravvisi l'esistenza di alcuna ipotesi di reato, trattenere la scheda agli atti per il monitoraggio dei fenomeni oggetto del presente documento, dandone notizia all'interessato/i e registrando l'evento nel Registro apposito;
- ove ravvisi l'esistenza di un possibile reato, con il supporto dell'Unità gestione risorse umane e supporto giuridico della Direzione Centrale, esaminata la scheda e sentiti eventualmente gli interessati per maggiori chiarimenti, procedere come segue:
  - reato perseguibile d'ufficio: provvederà a redigere apposito esposto, allegando eventualmente altri documenti utili (ad es. referti sanitari, nota e rilievi sui danni ad attrezzature, spazi, cose, i tempi di sospensione di pubblico servizio che si è dovuto disporre per l'emergenza accorsa etc.) da trasmettere all'Autorità Giudiziaria competente, dandone notizia agli interessati
  - reato perseguibile a querela: informerà la/le persona/e interessata/e. In questo caso sarà chi ha subito il reato che, ove lo ritenga, potrà presentare querela ai sensi dell'art.336 c.p.p. nei previsti termini.

### **c. Percorsi di accompagnamento operatore e gruppo di lavoro**

Ogni evento di aggressione verbale o fisica indipendentemente dalle conseguenze su chi l'ha subita è comunque un evento stressante e/o traumatico per tutti i dipendenti del servizio le cui ripercussioni richiedono una gestione organica e coordinata.

In quest'ottica si propone un'articolazione di azioni rivolte:

- ai dipendenti coinvolti direttamente nell'evento;
- ai dipendenti del gruppo di lavoro di riferimento;
- ai dipendenti dell'equipe di servizio

In generale gli operatori hanno la possibilità di fruire di uno specifico Servizio Consulenza Legale all'interno della Direzione Politiche Sociali per un orientamento legale e sostegno nell'ambito giuridico a quanti sono stati coinvolti nell'evento così da accompagnare la persona ad una decisione consapevole sul percorso giudiziario che coinvolge gli interessati anche pre querela oltre che successivo alle denunce ed alle eventuali querele presentate.

In relazione al/ai dipendente/i che hanno subito l'evento occorre tenere in considerazione la reazione individuale che non può dare luogo a procedure del tutto standardizzate. Al dipendente vittima di eventi aggressivi e violenti sarà assicurato accesso prioritario e personalizzato di de-briefing, anche per il tramite di figure esterne al servizio, attivato dal datore di lavoro per il tramite dell'Unità Programmazione ed Applicazione D.lgs. 81/2008.

Fino ad oggi si sono realizzati diversi percorsi che sono diventati consuetudini e che di seguito si elencano come buone prassi da seguire, previa valutazione della specifica situazione da parte del responsabile/PO del servizio interessato e del Direttore di Area:

- cambio di operatore nella gestione del caso;
- cambio temporaneo o permanente di sede di lavoro nello stesso servizio;
- trasferimento ad altra USSPT o servizio Centrale o Specialistico o alla Direzione di Area;
- cambio di area di appartenenza;
- trasferimento del caso ad altra USSPT;

- chiusura dell'intervento con comunicazione all'Autorità giudiziaria se intervento prescritto all'Ente Locale (dpr 616/77 art 23 e 25 comma c) delle motivazioni di impossibilità.

Tutte queste azioni devono essere realizzate dal Direttore di Area in accordo con la posizione organizzativa dell'USSPT o del Servizio centrale o Specialistico.

In relazione al gruppo di lavoro/sede analogamente si strutturano delle azioni organiche, dando spazio a momenti di elaborazione di quanto accaduto sia a livello individuale che di gruppo, con attenzione alle diverse realtà.

I possibili percorsi possono prevedere riunioni finalizzate alla condivisione informativa dell'evento e alle prime considerazioni sull'accaduto in termini problematici e propositivi. A questo primo momento potrà seguire un sostegno più strutturato a tutti i dipendenti anche tramite figure esterne al servizio, non escludendo ulteriori momenti informativi e formativi sulla sicurezza e sul percorso giudiziario che interessa gli operatori coinvolti direttamente e indirettamente sia in caso di denuncia che nella querela.

Quanto sopra può essere realizzato anche alla presenza del dipendente direttamente coinvolto, ovviamente in base alla sua disponibilità.

In relazione agli operatori dell'equipe di servizio deve essere attivato in collaborazione con la Direzione Sicurezza Aziendale e con le altre Direzioni di riferimento, un monitoraggio costante per consentire di identificare la frequenza e gravità degli episodi nonché per mettere in evidenza l'esistenza di fattori favorevoli, al fine di definire e attuare soluzioni di miglioramento, di tipo logistico-organizzativo o di addestramento del personale, necessarie a prevenire o controllare le situazioni di rischio identificate, anche in relazione alle risorse disponibili.

### **3. MONITORAGGIO EVENTI E REVISIONE PERIODICA**

Al fine di attivare un sistema di monitoraggio capillare di tutti gli eventi e/o situazioni di emergenza avvenuti si attivano a far data dall'entrata in vigore e diffusione del presente documento 2 strumenti fondamentali:

- A. la **SCHEDA** PER LA SEGNALAZIONE DI EPISODIO DI VIOLENZA SUL LAVORO (**all. 2**)
- B. un **REGISTRO** DEGLI EVENTI istituito presso la Direzione di Area nel quale devono essere registrati tutti gli eventi segnalati.

Tale registro deve essere messo a disposizione del RSPP per opportune valutazioni di competenza.

In base alle rilevazioni effettuate tramite i due strumenti si provvederà ad ogni eventuale integrazione e ad una revisione almeno annuale del presente documento.

## Allegato 2

### SCHEMA PER LA SEGNALAZIONE DI EPISODIO DI VIOLENZA NELLA SEDE DI LAVORO

#### DATI DELLA SEGNALAZIONE

<b>NOME e COGNOME</b> operatore segnalatore	
<b>QUALIFICA</b>	
<b>AREA</b>	
<b>MUNICIPIO</b>	
<b>UNITA'/SERVIZIO/UFFICIO</b>	
<b>INDIRIZZO</b> sede di lavoro	
<b>DATA SEGNALAZIONE</b>	

#### DATI DELL'EVENTO

<b>LUOGO</b> in cui si è verificato l'evento (es. sala attesa, stanza colloqui, parcheggio, domicilio, ...)	
<b>NOME e COGNOME</b> di chi ha subito l'aggressione se diverso dal segnalante	
<b>NOME e COGNOME</b> dell'aggressore	
<b>DATA</b> dell'evento	
<b>GIORNO DELLA SETTIMANA</b>	
<b>ORA</b> dell'evento	

**La condotta aggressiva è stata compiuta da:**

Utente     Operatore     Altro soggetto (specificare).....

**La condotta aggressiva è stata rivolta contro:**

persona fisica  Operatore     Utente     Altro soggetto (specificare) .....  
cose (specificare) .....

**Tipologia di aggressione subita:**

Verbale  
 Fisica

**È stato utilizzato un oggetto per l'aggressione?**

NO  
 SI    Se sì, quale .....

**E' stato necessario ricorrere a cure mediche?**     SI     NO

**È stato attivato un infortunio INAIL?**     SI     NO

**È stato richiesto l'intervento delle Forze dell'Ordine?**     SI     NO

**È stata fatta una segnalazione alla Autorità Giudiziaria?**     SI     NO



*Ricordarsi di indicare:*

- *eventuali testimoni presenti (nome cognome, qualifica ed eventuale recapito);*
- *condizioni ambientali particolari;*
- *esistenza di altri resoconti dell'accaduto (es. relazioni delle Forze dell'Ordine intervenute, registrazioni audio e/o video...);*
- *condizioni psico fisiche evidenti dei soggetti coinvolti e/o già note agli operatori (es. alito vinoso, difficoltà nell'eloquio, stato confusionale, respiro affannoso, movimenti disarmonici e difficoltà di equilibrio, probabili alterazioni dovute all'utilizzo di sostanze stupefacenti)*
- *presenza durante l'episodio di esponenti delle Forze dell'Ordine o della Polizia Locale (indicare nome del Comando/Commissariato/Caserma ecc. di appartenenza se noto)*
- *se si è reso necessario l'abbandono temporaneo dei locali e/o la chiusura del servizio nei quali l'episodio si è verificato*
- *se vi è stata una sospensione momentanea del servizio o di parte di esso*