

# **WORKPLACE VIOLENCE IN THE HEALTH SECTOR SURVEY QUESTIONNAIRE del WORLD HEALTH ORGANIZATION - ONU RAPPORTO ITALIA**

## **Prefazione**

La violenza sul lavoro è un fenomeno allarmante in tutto il mondo. La dimensione reale del problema è in gran parte sconosciuta e le informazioni recenti mostrano che le conoscenze attuali rappresentano solo la punta dell'iceberg. L'enorme costo della violenza sul lavoro per l'individuo, il datore di lavoro e la comunità in generale sta diventando sempre più evidente. Sebbene gli episodi di violenza si verifichino in tutti gli ambienti di lavoro, alcuni settori sono particolarmente esposti alla violenza.

Nursing Up ha attuato un'analisi del contesto nazionale ed internazionale per comprendere quali fossero gli strumenti più efficaci per analizzare il fenomeno della violenza sul luogo di lavoro ed il 6 agosto 2018 ha ottenuto con il n. 242415 la Permission request for WHO copyrighted material, ossia l'autorizzazione a tradurre in italiano e somministrare il WORKPLACE VIOLENCE IN THE HEALTH SECTOR - SURVEY QUESTIONNAIRE del World Health Organization - ONU.

Una volta tradotto Nursing Up lo ha condiviso con alcuni professionisti socio sanitari per comprendere l'adeguatezza dei termini tradotti e ha svolto 2 focus per analizzare il questionario. La nostra scelta è stata quella di mantenere intatti tutti gli items.

Abbiamo lasciato intatto il Questionario anche nelle definizioni di violenza per compararle sia con i risultati delle ricerche svolte in ambito internazionale che quelle future.

Il questionario è suddiviso in sezioni; una socio-anagrafica e due sezioni sulla violenza (fisica e psicologica). La sezione della violenza psicologica è suddivisa a sua volta in 6 sottocategorie: Aggressione, Bullismo e Mobbing, Molestie sessuali, Molestie a sfondo razziale e minaccia. Inoltre sono presenti sia una sezione relativa al Datore di lavoro che un'ultima sulle opinioni del campione.

Le due sezioni sulla violenza (fisica e psicologica) hanno lo stesso numero di domande con declinazioni specifiche per la violenza che vanno a rilevare. Le domande, per lo più erano a risposta multipla con la possibilità di raccogliere risposte non previste nella voce "altro" dove il soggetto poteva specificare.

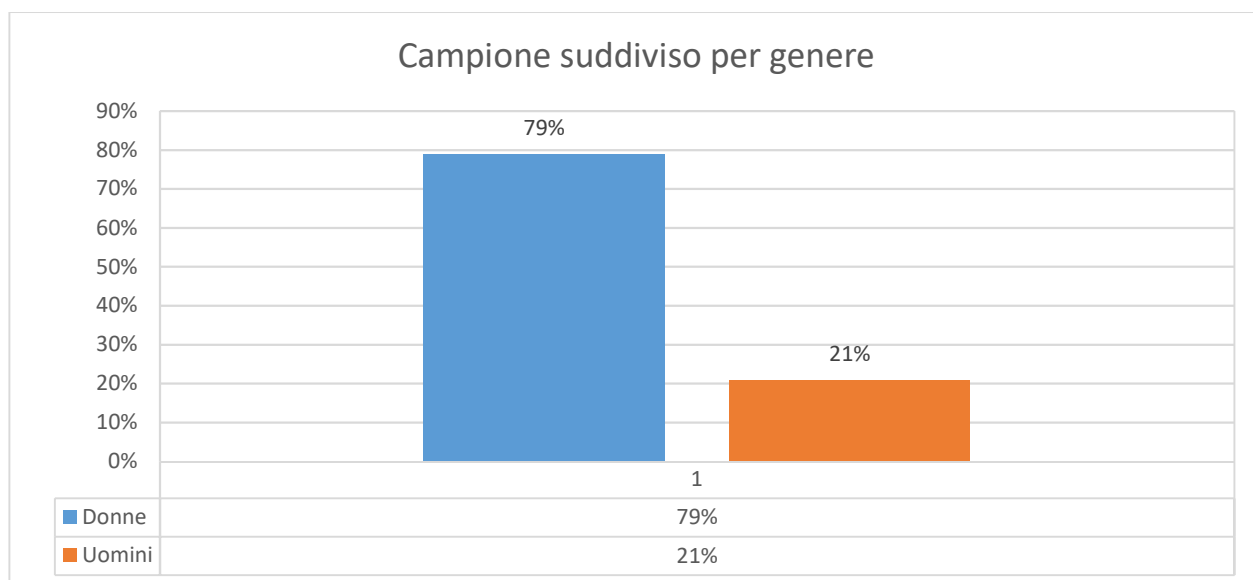
## **Finalità**

Obiettivo dell'indagine è acquisire informazioni sul livello di violenza nei luoghi di lavoro nel settore dei servizi sanitari in Italia. In particolare, l'indagine, tuttora in corso, esamina i fattori che possono favorire la violenza e le strategie per prevenirla. Il report fornirà le informazioni generali per l'individuazione di politiche appropriate a fronteggiare la violenza nei luoghi di lavoro, sia sul piano nazionale sia internazionale.

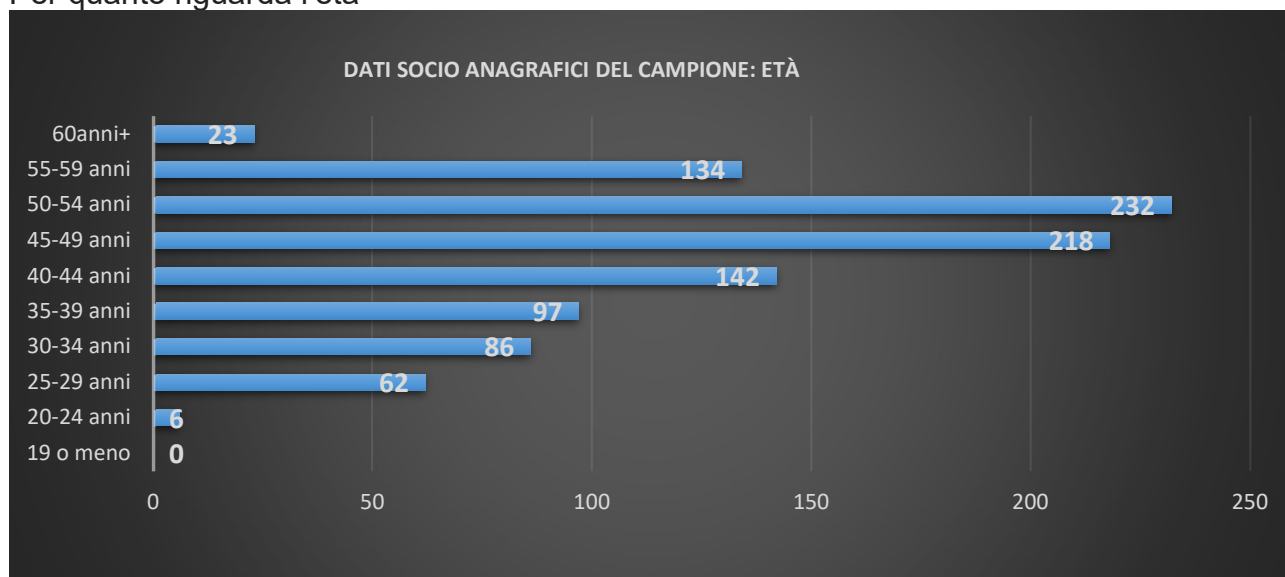
## La ricerca

### Dati socio anagrafici del campione

Da Ottobre 2018 a Luglio 2019, in soli 9 mesi in cui il questionario è stato pubblicato sul sito del Nursing Up hanno risposto in 1010 iscritti al Sindacato Nursing Up, suddivisi così per genere: il 79% donne e il 21% uomini.



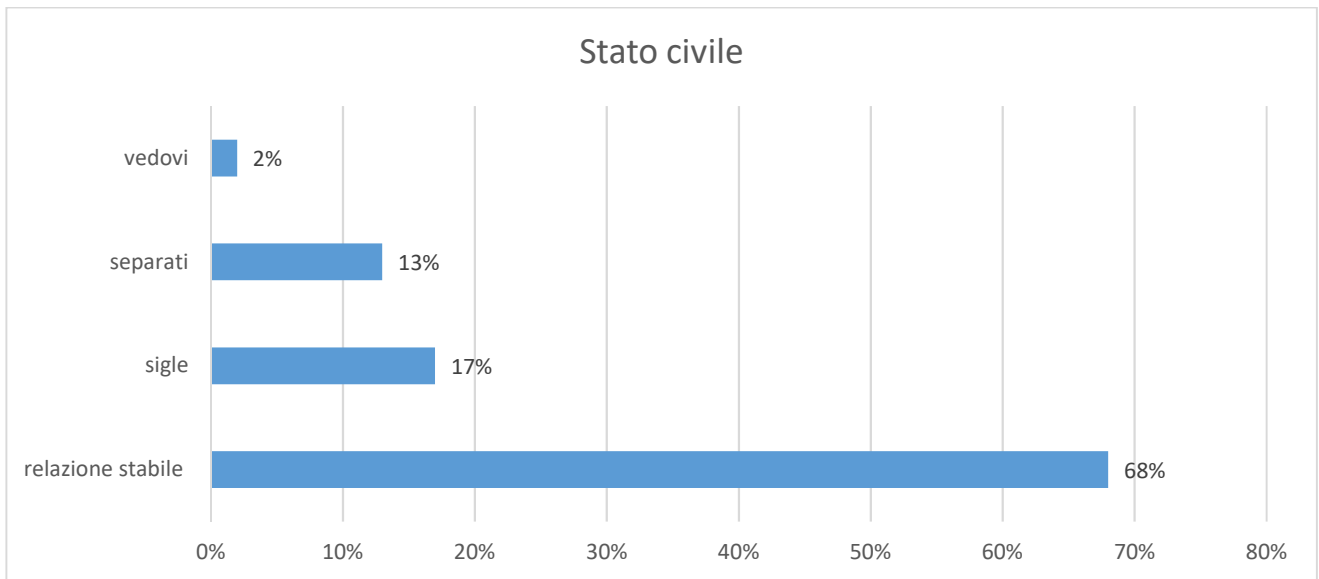
### Per quanto riguarda l'età



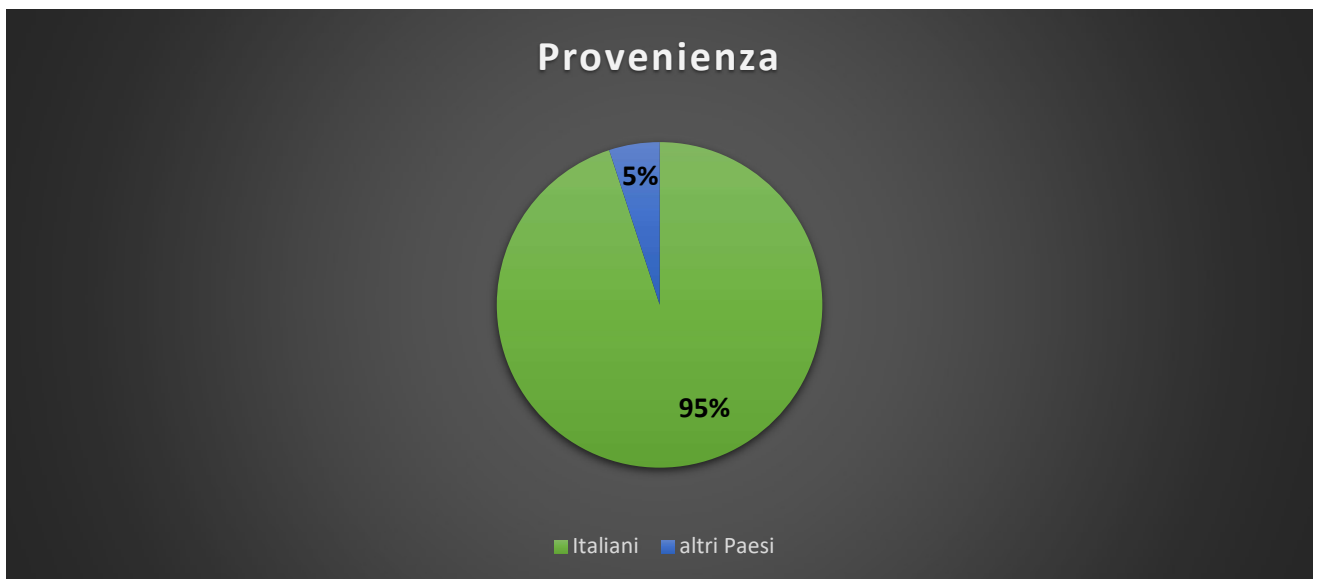
Nella nostra ricerca sembra che l'incidenza maggiore sia la fascia d'età che va dai 50 ai 54 anni seguita dal range 45-49 anni.

## Stato Civile

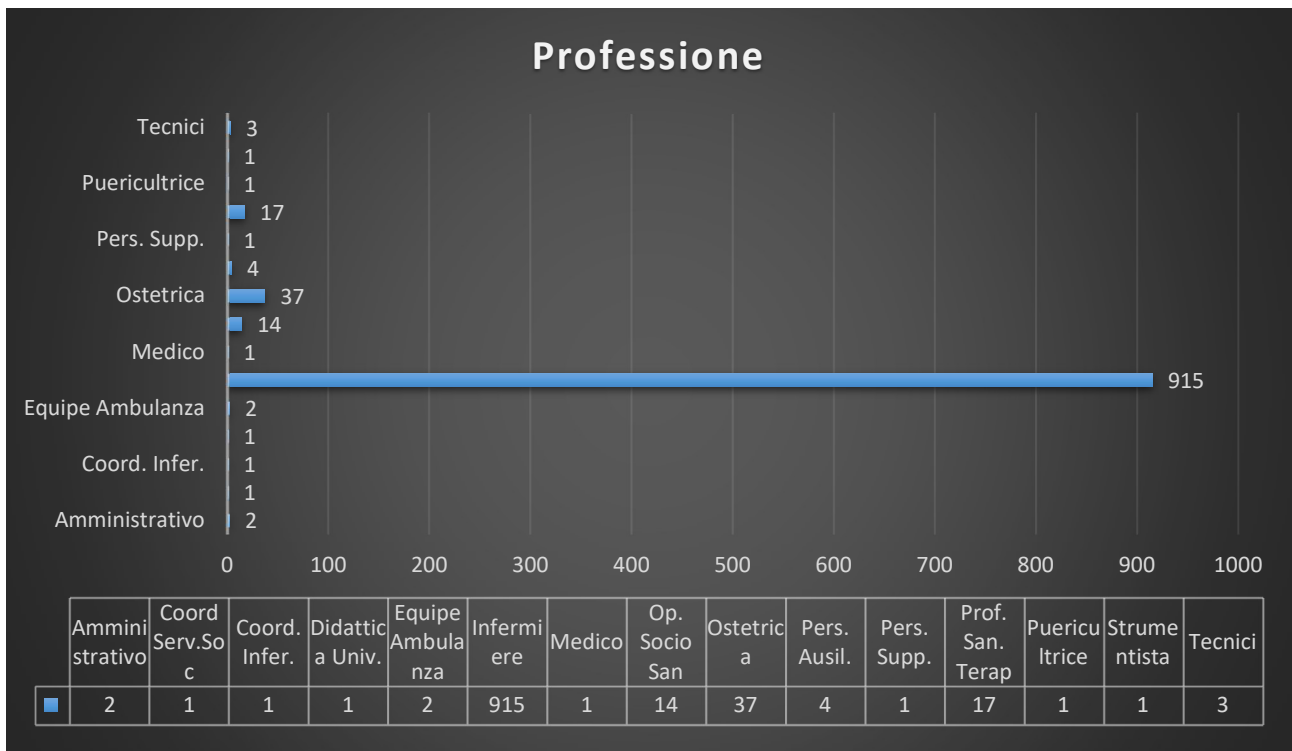
Il 68% del campione ha una relazione stabile.



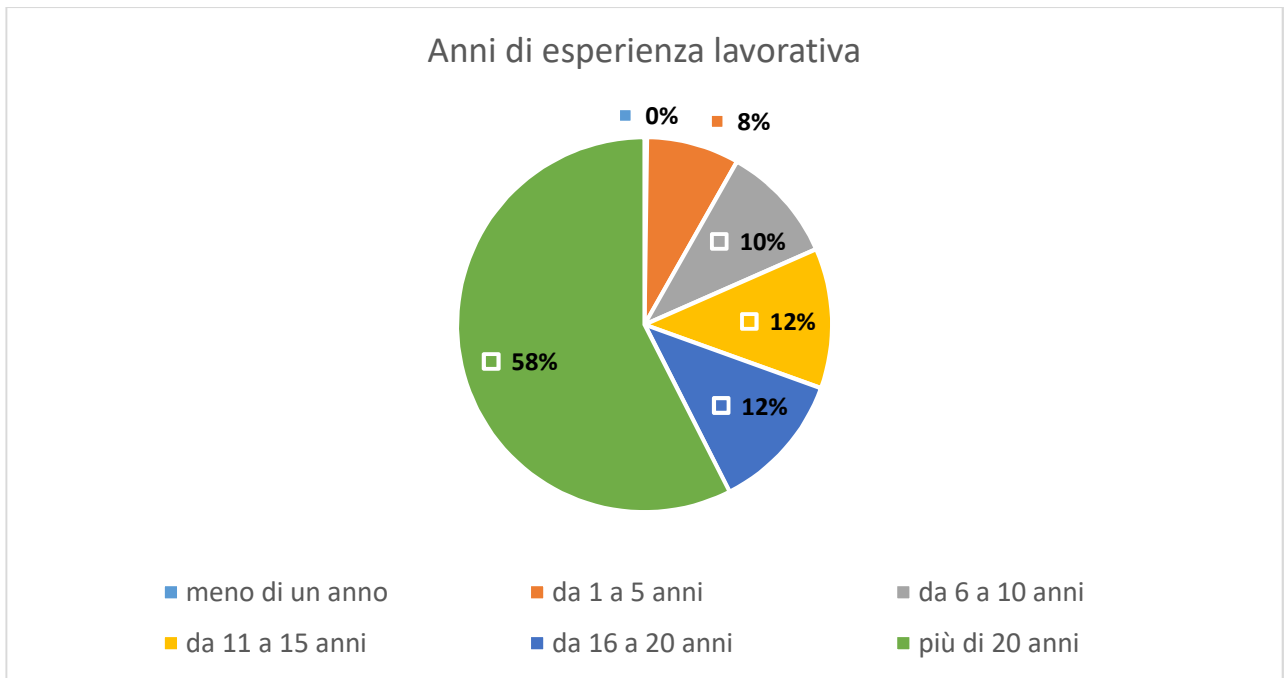
Rispetto alla provenienza degli intervistati risulta che il 95% siano italiani ed il 5% stranieri che da oltre 6 anni vivono in Italia, 1/3 di questi dichiara di appartenere ad una minoranza etnica.



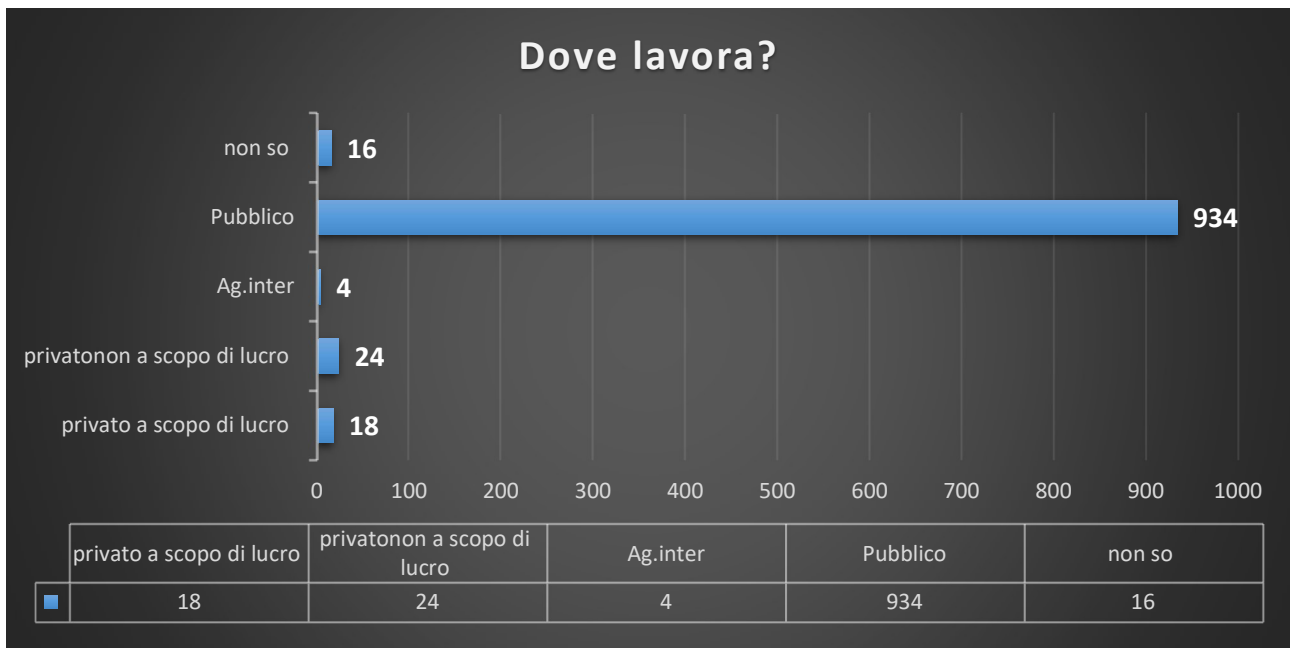
Chi ha risposto al nostro questionario sono stati per il 91% infermieri e per il 4% Ostetriche



Questo dato conferma che gli infermieri che hanno risposto al questionario appartengono ad una fascia di età medio alta di età ed hanno anche molti anni di lavoro nella loro carriera più della metà del campione infatti ha oltre 20 anni di esperienza lavorativa.



Il 92% degli intervistati lavora nel pubblico e l'85% ha un contratto full time.

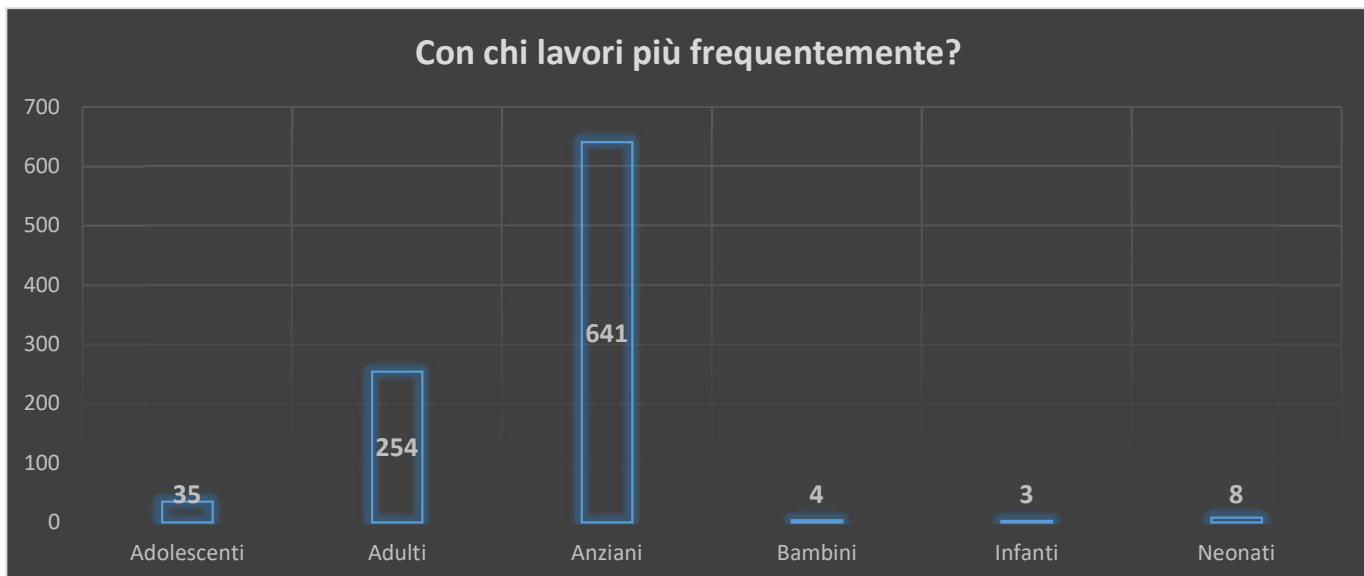


Il 74% lavora su turni e il 79% non svolge il suo turno nella fascia notturna 18 -7.

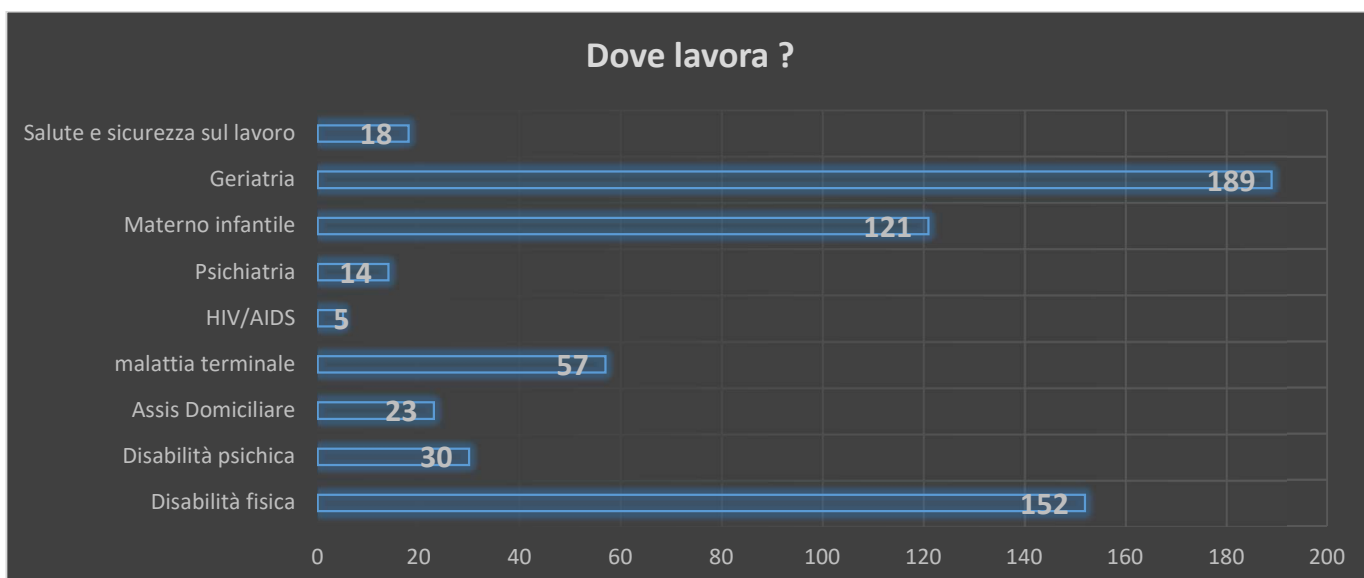


Il 94% del campione afferma di avere interazione con i pazienti durante l'orario di lavoro ed il 72% afferma di avere anche contatti fisici con questi.

L'utenza con cui lavorano maggiormente sono gli anziani (il 60% degli intervistati) seguita da quella degli adulti (il 25% degli intervistati).



Le aree di intervento in cui lavorano gli intervistati:



Per quanto riguarda il luogo di lavoro principale, la maggior parte del campione lavora in Reparto.

Il 63% del campione lavora con un gruppo da 1 a 5 colleghi, e il 19% da 6 a 10.

**Alla domanda “Quanto sei preoccupata/o della violenza nel tuo attuale luogo di lavoro?” il 36% ha risposto abbastanza, il 26% moderatamente e il 22% moltissimo.**

**Una cosa molto interessante è che il 48% del campione risponde che non sono previste modalità di segnalazione della violenza nel luogo di lavoro.**

**Il 41% di chi ha risposto che sono previste (il 52% del campione), afferma di saperle usare.**

**Inoltre, il 74% dichiara che non esistono incentivazioni a segnalare atti di violenza sul luogo di lavoro e se chiediamo da parte di chi, l'11% del campione risponde dalla Dirigenza.**

La violenza è sia fisica che psicologica. La violenza è definita come distruttiva nei confronti di un'altra persona. Trova la sua espressione in aggressione fisica, omicidio, abuso verbale, bullismo, molestie sessuali e minaccia. La violenza sul lavoro è spesso considerata come un riflesso del più generale e crescente fenomeno di violenza in molti settori della vita sociale che deve essere affrontato a livello comunitario. La sua prevalenza è tuttavia aumentata sul posto di lavoro, tradizionalmente considerato un ambiente privo di violenza. Datori di lavoro e lavoratori sono ugualmente interessati alla prevenzione della violenza sul posto di lavoro. La società in generale ha un interesse nel prevenire la diffusione della violenza nella vita lavorativa e riconoscere il potenziale del posto di lavoro eliminando tali ostacoli alla produttività, allo sviluppo e alla pace.

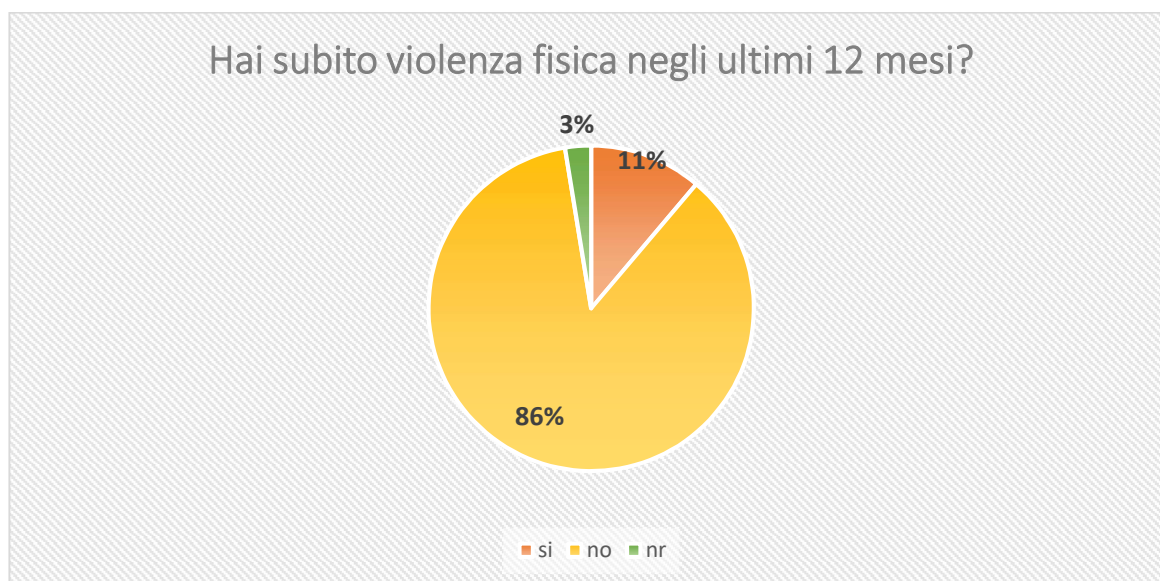
### **Sezione I° Violenza Fisica**

Il questionario riportava la seguente definizione di violenza fisica:

“La violenza fisica è intesa come uso della forza fisica contro un'altra persona o gruppo, tale da produrre un danno fisico, sessuale o psicologico. Essa può includere percosse, calci, schiaffi, ferite, colpi, spinte, morsi, e/o torsioni, tra l'altro.”

Il primo item di questa sezione chiedeva: “Nel corso degli ultimi 12 mesi, Lei ha subito violenza fisica sul luogo di lavoro?”

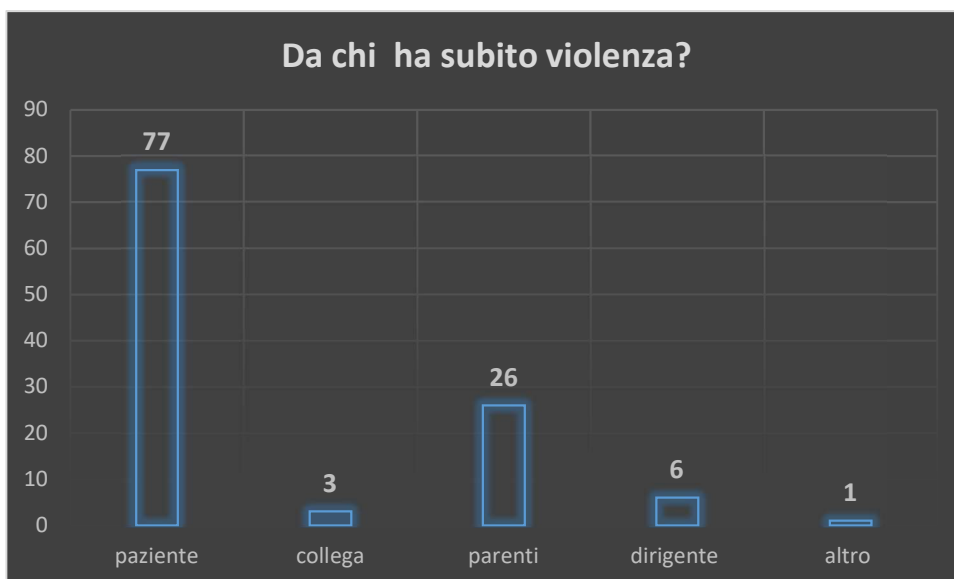
**L'11% del campione ha risposto in modo affermativo (113 su 1010)**



Il 4% degli intervistati riferisce di essere stato minacciato con un'arma da fuoco

Quando viene chiesto se ritengono che la violenza fisica sia un tipico caso di violenza sul lavoro, il 51% risponde in modo affermativo mentre il 13% in modo negativo.

Quando viene chiesto da chi l'ha subita il campione risponde:



Il campione riferisce che la violenza fisica si è verificata (105 soggetti su 113) presso il reparto/ struttura sanitaria.

Alla domanda di come hanno reagito alla violenza: 30 hanno risposto di aver compilato un formulario, 18 di averne parlato con un superiore gerarchico, 12 di aver provato a difendersi mentre 15 hanno chiesto all'aggressore di fermarsi.



Alla domanda se per loro poteva essere evitata la violenza circa 2/3 del campione afferma di sì.

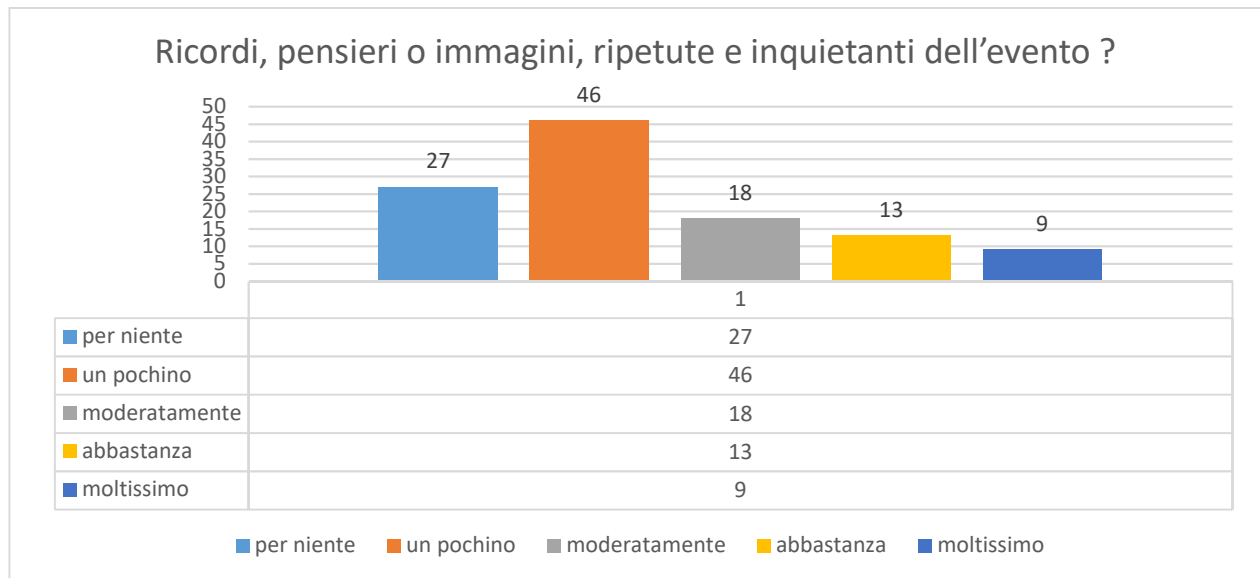
Un terzo di coloro che ha subito violenza fisica ha subito anche lesioni fisiche con richiesta di cure mediche.



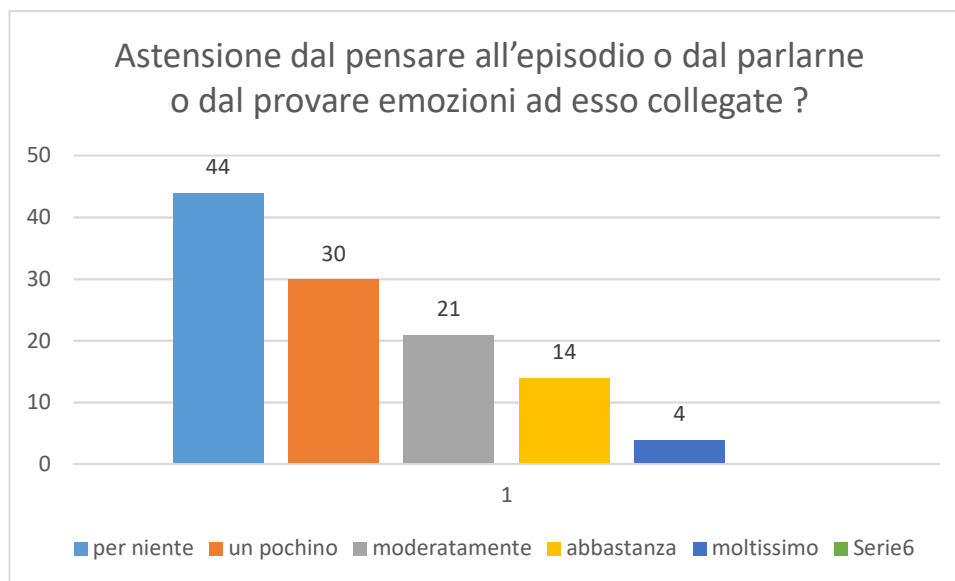
La violenza è un evento traumatico che potrebbe alterare il funzionamento di una persona o potrebbe causare il Disturbo post traumatico da stress, questo è un disturbo che colpisce le persone che hanno vissuto un'esperienza traumatica che ha implicato ad esempio gravi lesioni, morte, minaccia di morte o dell'integrità fisica propria o altrui e la persona, consapevolmente o inconsapevolmente, reagisce con orrore, paura e sentimenti di impotenza.

Nel questionario erano riportati 4 item specifici sul trauma:

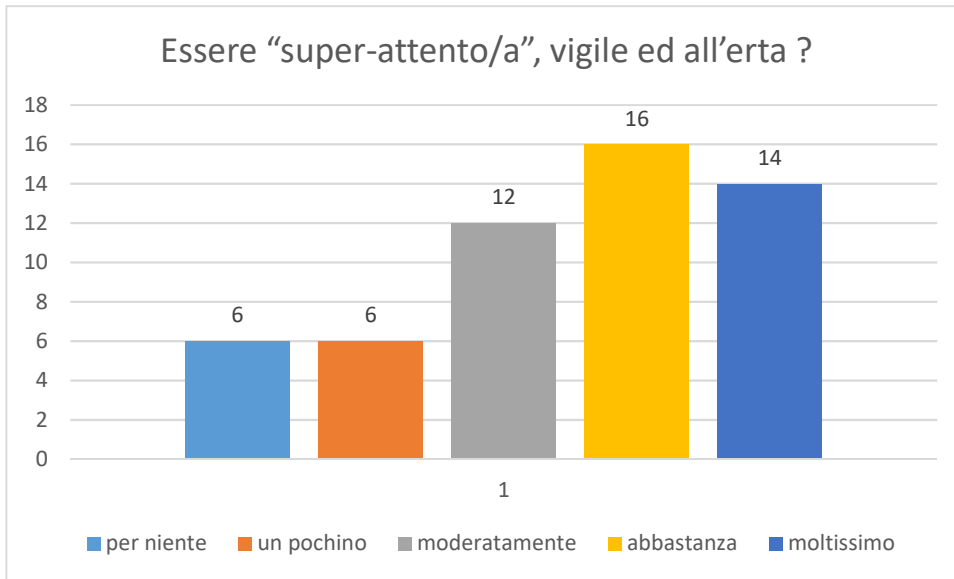
Sin dal momento in cui è stato/a aggredito/a, quanto è stato/a INTERESSATO/A da:



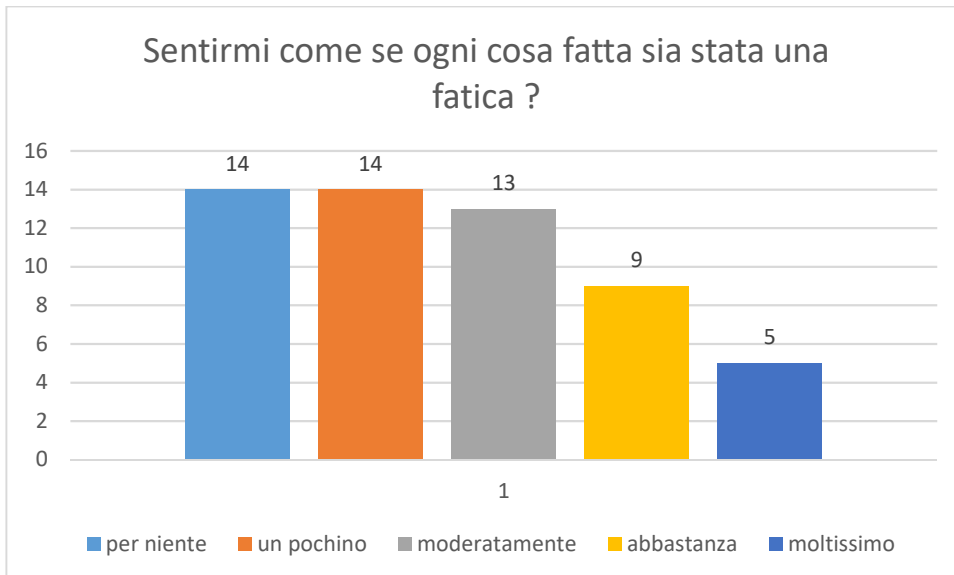
Sin dal momento in cui è stato/a aggredito/a, quanto è stato/a INTERESSATO/A da:



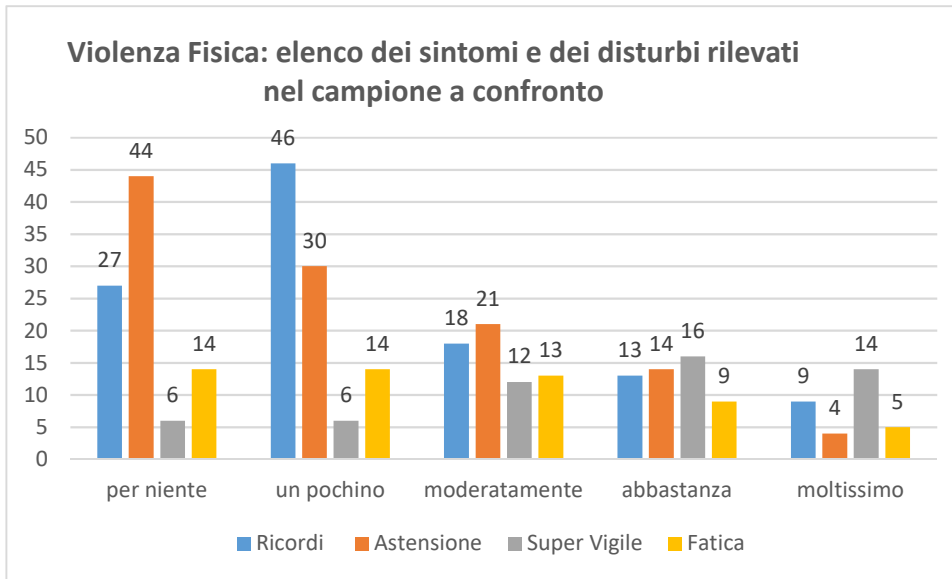
Sin dal momento in cui è stato/a aggredito/a, quanto è stato/a INTERESSATO/A da:



Sin dal momento in cui è stato/a aggredito/a, quanto è stato/a INTERESSATO/A da:



Sin dal momento in cui è stato/a aggredito/a, quanto è stato/a INTERESSATO/A da:



### Commento alla violenza fisica che il campione ha riportato:

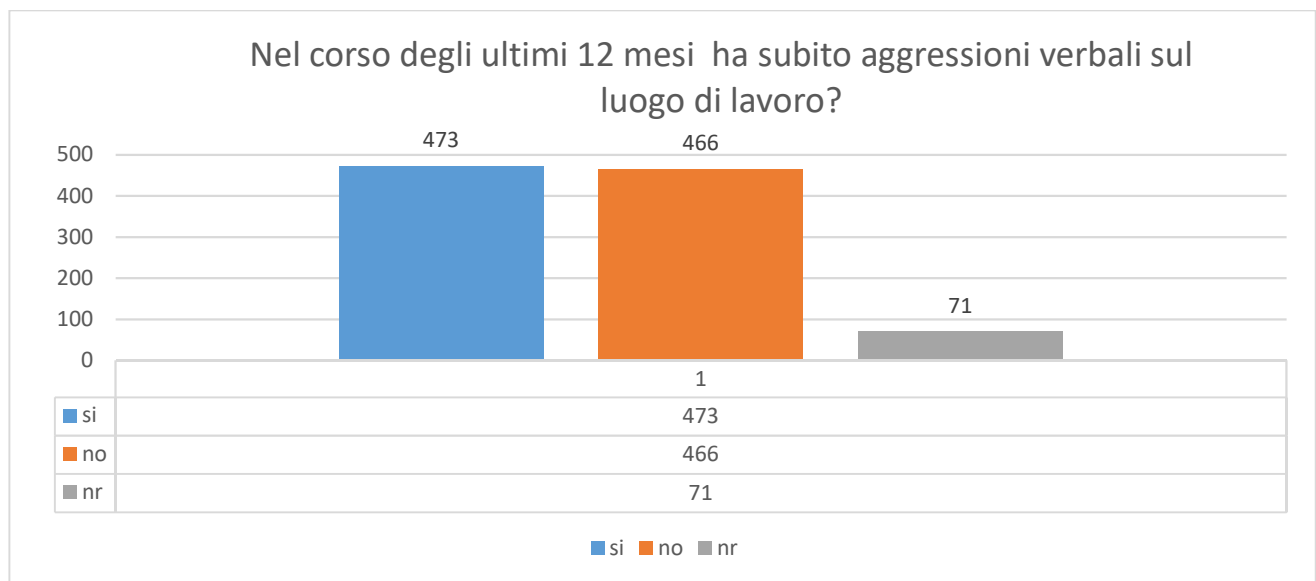
L'11% del nostro campione ha subito violenza fisica durante la sua attività lavorativa. La risposta alla violenza subita dai lavoratori non è stata adeguata la violenza è stata sottovalutata, solo uno di loro ha avuto un riconoscimento della violenza subita (1 su 113).

Rispetto all'evento violento subito 18 su 113 hanno risposto che non gli è stata offerta neppure una consulenza psicologica, la riflessione che si potrebbe trarre è un'assenza di chiare procedure possono essere messe in atto nel momento in cui si verificano azioni violente sul luogo di lavoro. 30 intervistati su 113 hanno compilato un formulario sull'incidente che a loro dire però non ha avuto seguito. Molto importante il dato secondo il quale a causa della violenza sono stati riportati dei disturbi a cui non è stato proposto uno spazio di elaborazione. Un altro dato emerso interessante è la frequenza in cui si verificano le violenze: più della metà del campione riferisce che la violenza, negli ultimi 12 mesi ha avuto una frequenza di 4 volte, questo ci fa ipotizzare che non si tratta di casi isolati ma che si verificano con una certa frequenza.

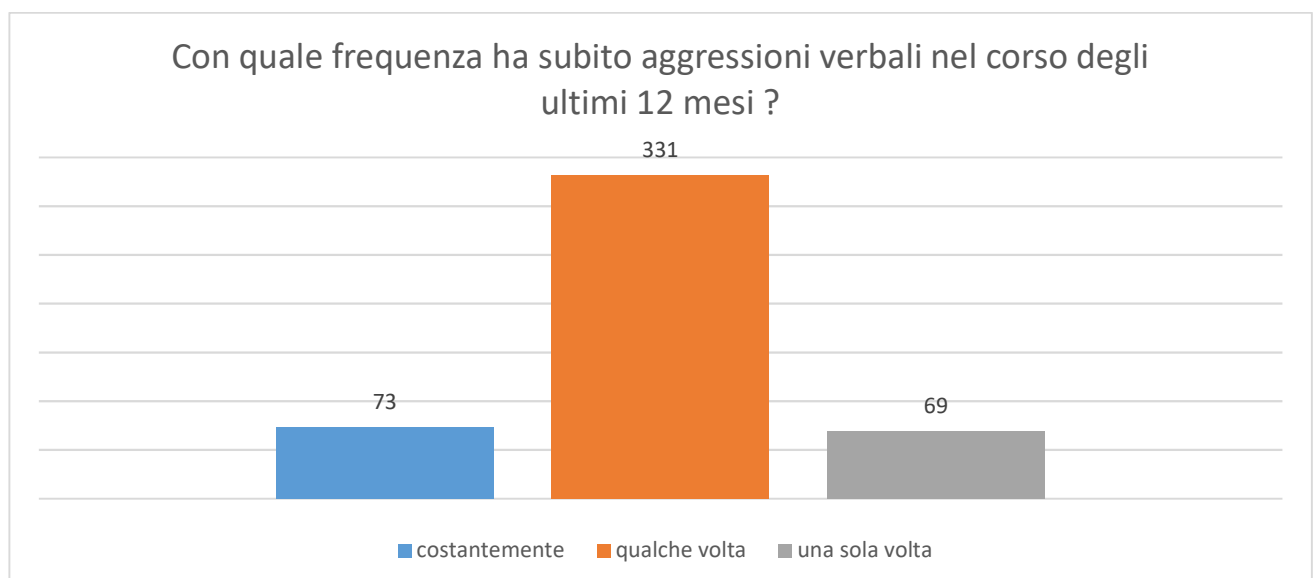
**Violenza Psicologica sul luogo di lavoro (abuso emozionale) definita dal questionario:**  
*“È l’uso intenzionale del potere, compresa la minaccia di forza fisica, contro un’altra persona o gruppo, che può provocare danni allo sviluppo fisico, mentale, spirituale, morale o sociale.”*

**Aggressione verbale:** comportamento che mortifica, umilia o in altro modo indica una mancanza di rispetto verso la dignità e il valore di un individuo

È stato chiesto al campione se negli ultimi 12 mesi avesse subito aggressioni verbali, e **473** di questi hanno risposto di aver subito violenza verbale, cioè circa il 50% del campione.

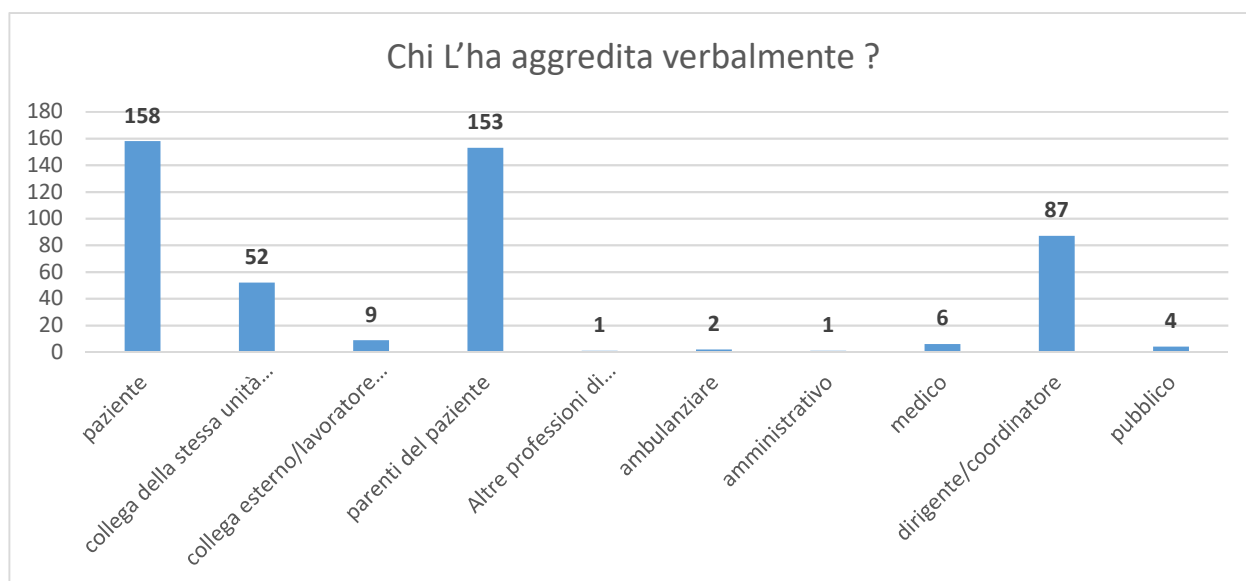


Quando abbiamo chiesto la frequenza della violenza verbale



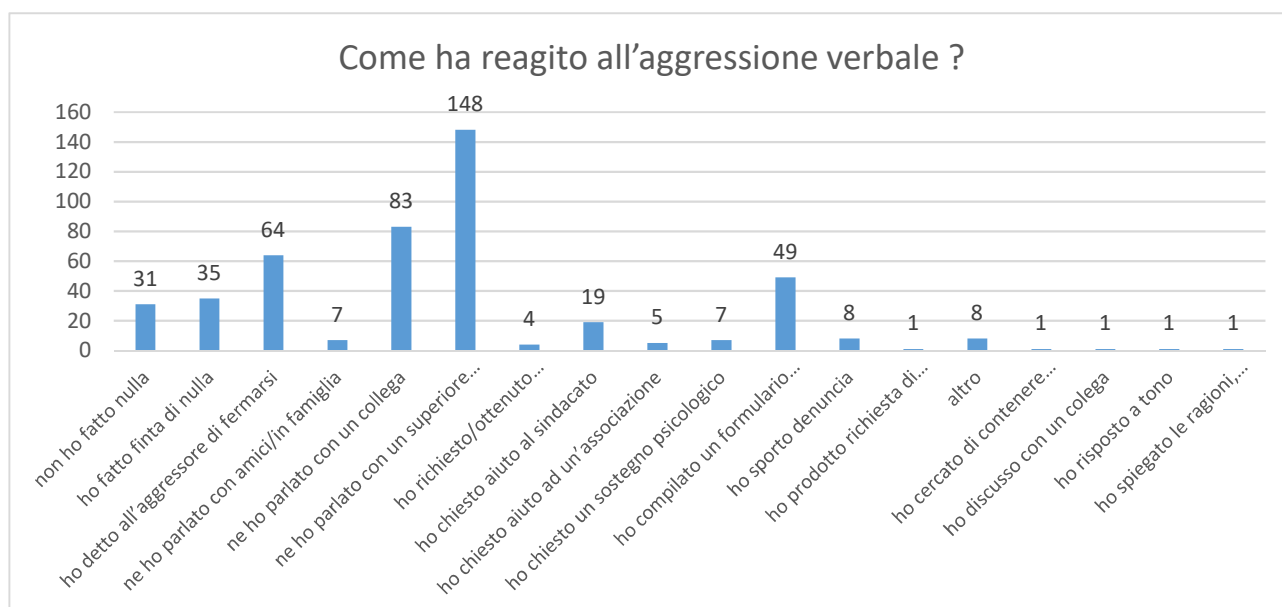
Si evince dalla domanda successiva che la violenza verbale non si è fermata ad un solo episodio, ma che gli episodi si sono presentati più di una volta.

Rispetto all'autore dell'aggressione 1/3 circa dei soggetti riferisce di essere stato il paziente, un altro terzo i parenti del paziente



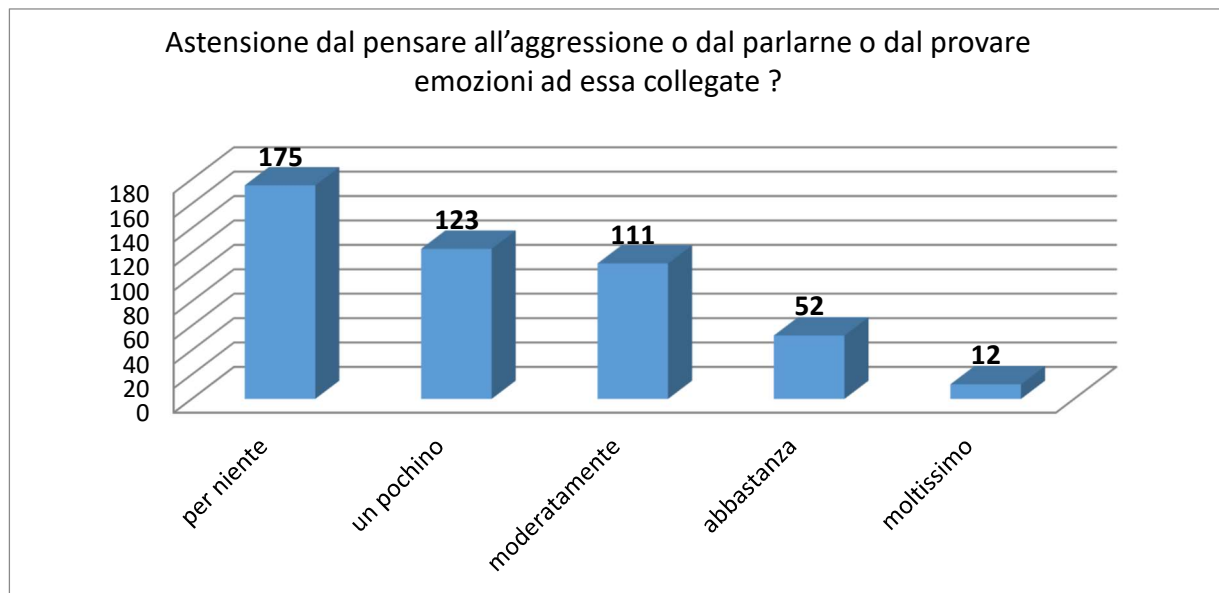
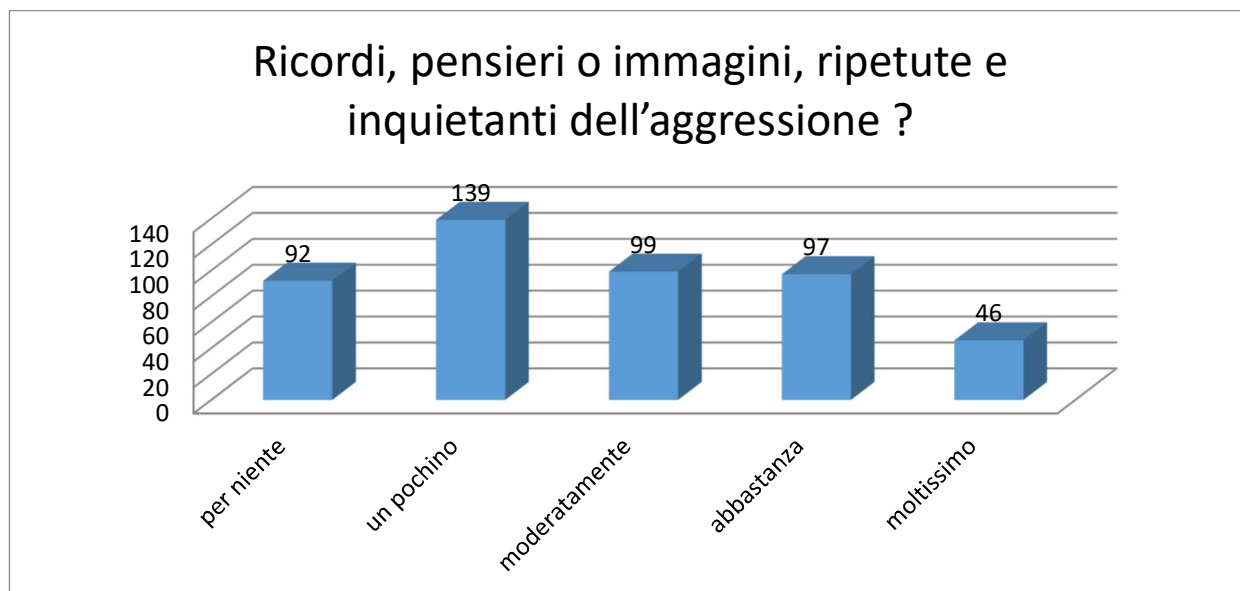
Più della metà dei lavoratori aggrediti ritiene che questo sia un tipico episodio di aggressione verbale sul luogo di lavoro.

La quasi totalità delle aggressioni si è verificata all'interno del reparto/struttura.

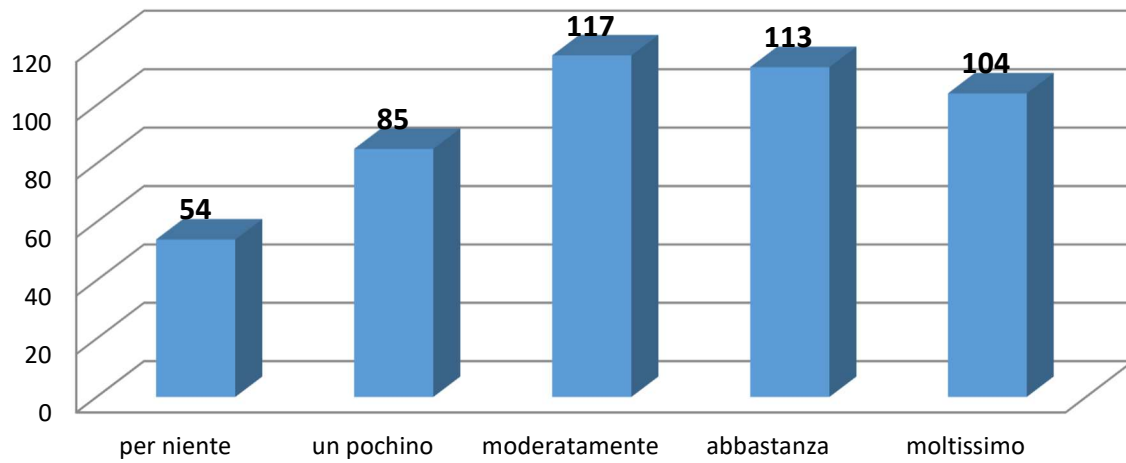


Circa 1/3 del campione ha ritenuto di parlarne con un superiore, circa 1/6 di chiedere all'aggressore di fermarsi.

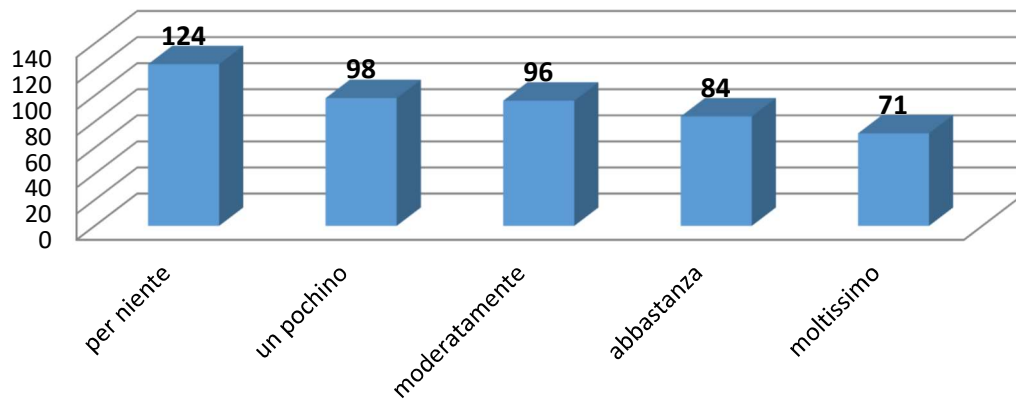
Nel riquadro sottostante è riportato un elenco di problemi e di disturbi che la persona talvolta accusa in reazione ad esperienze di vita stressanti come nel caso dell'evento da Lei subito. Per ciascun punto, indichi per favore quali sono gli effetti dipendenti da tali esperienze sin dal momento in cui ha subito l'aggressione. Spunti, per favore, un solo riquadro per ogni domanda



### Essere "super-attento/a", vigile ed all'erta

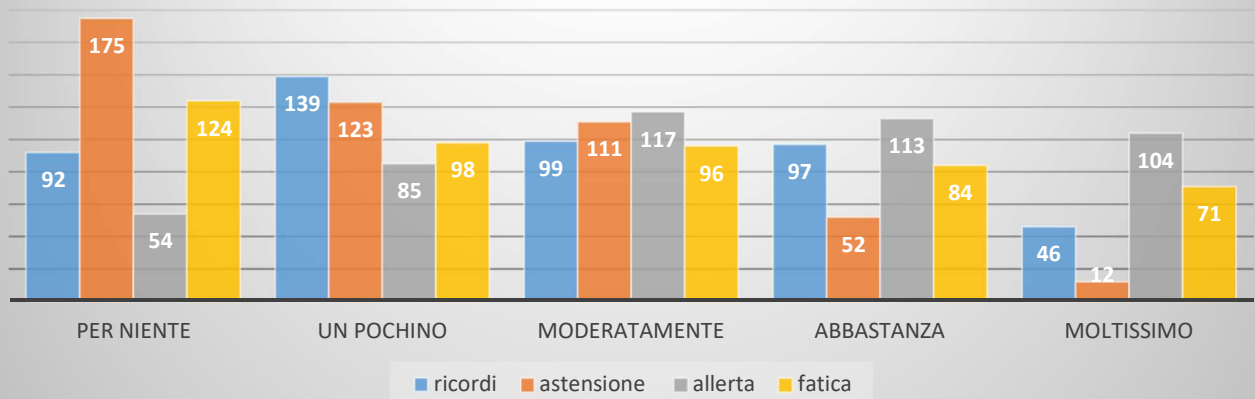


### Sentirmi come se ogni cosa fatta sia stata una fatica ?



La tabella sottostante ci è utile per descrivere quanto sia stata traumatica l'esperienza vissuta

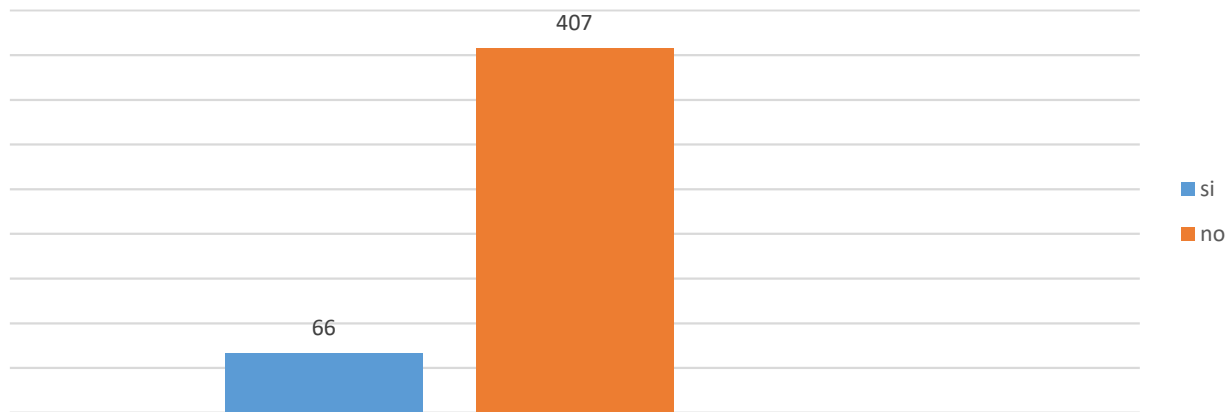
**Aggressione verbale: elenco di sintomi e di disturbi che il campione ha accusato in reazione ad esperienze di vita stressanti**



È stato chiesto se, secondo il parere del soggetto, l'episodio di violenza verbale poteva essere evitato: l'86% ha risposto in modo affermativo.

Alla domanda se fosse a conoscenza di qualche azione volta ad indagare sulle cause dell'aggressione, l'86% dei soggetti che hanno dichiarato di aver subito un'aggressione ha risposto di no, contro il 14% che ha risponde in modo affermativo.

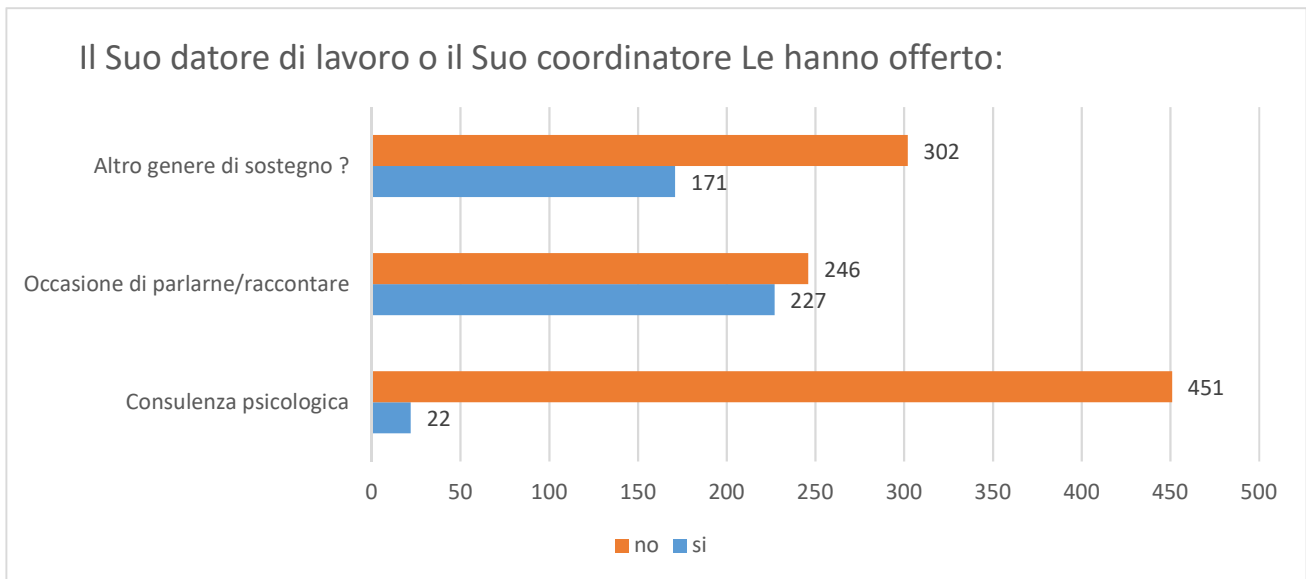
**E' stata intrapresa qualche azione volta ad indagare sulle cause dell'aggressione verbale ?**



Alla domanda successiva si chiedeva da chi fosse stata intrapresa una qualche azione volta ad indagare sulle cause dell'aggressione verbale: il 65% ha risposto dalla dirigenza e il 6% ha risposto dalle Forze dell'Ordine.

In relazione alle misure sono state adottate, il 47% afferma che ci sia stato un richiamo verbale mentre il 27% ha affermato che non è stata adottata nessuna misura.





Il 71% dei lavoratori che hanno riferito di aver subito un'aggressione verbale ha risposto di non essere contento di come era stato gestito l'evento aggressivo e alla domanda: "Nel caso in cui Lei non abbia né segnalato né raccontato l'evento ad altri, perché?" hanno affermato che era inutile, il 23% che non sapeva a chi segnalarlo

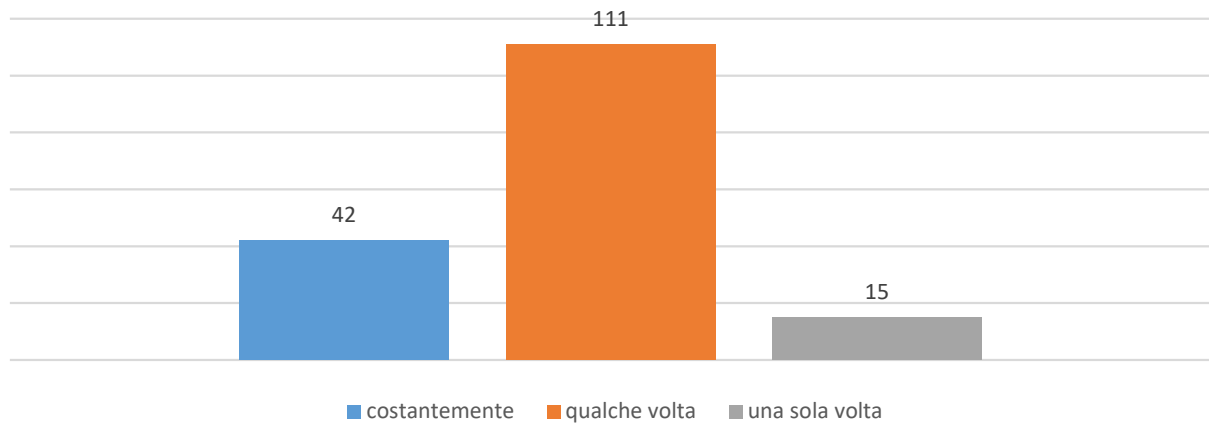
## Commenti

Da questa ricerca e in relazione al nostro campione sembra emergere come l'aggressione verbale colpisce molti lavoratori del settore sanitario ed è molto frequente nei reparti e nelle strutture sanitarie. **La risposta all'aggressione verbale è quasi assente, e in alcuni casi gestita male**, di contro i lavoratori riferiscono dell'evento come stressante e subiscono accusandone sintomi riconducibili al **Disturbo Post Traumatico da Stress**, riferendo di sentirsi **solì ed isolati**. Andrebbero maggiormente indagate le diverse reazioni delle vittime alle aggressioni, le conseguenze sulla loro salute psicofisica e sociale, l'impatto sulla performance lavorativa, e l'efficacia delle soluzioni prospettate anche nel lungo termine. Nonostante l'attenzione che i media stanno dando sempre più al problema, occorre migliorare l'adesione ai sistemi di report, dove presenti, per favorire le **attività di osservatorio basati su database/registri istituiti ad hoc**.

**Bullismo e Mobbing dalla definizione del questionario:** *"Comportamento ripetuto nel tempo, comportamento offensivo vendicativo, crudele o malizioso tenta di umiliare o indebolire un individuo o gruppi."*

Il 16,6% del campione (168 su 1010 soggetti) ha affermato di essere stato destinatario di comportamenti di bullismo/ mobbing negli ultimi 12 mesi.

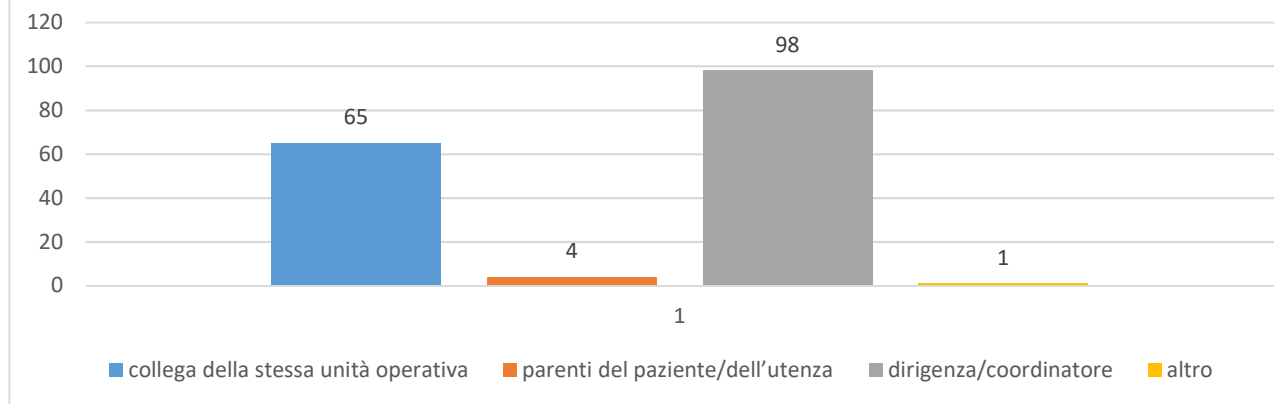
Con quale frequenza ha subito fenomeni di bullismo/mobbing durante gli ultimi 12 mesi ?

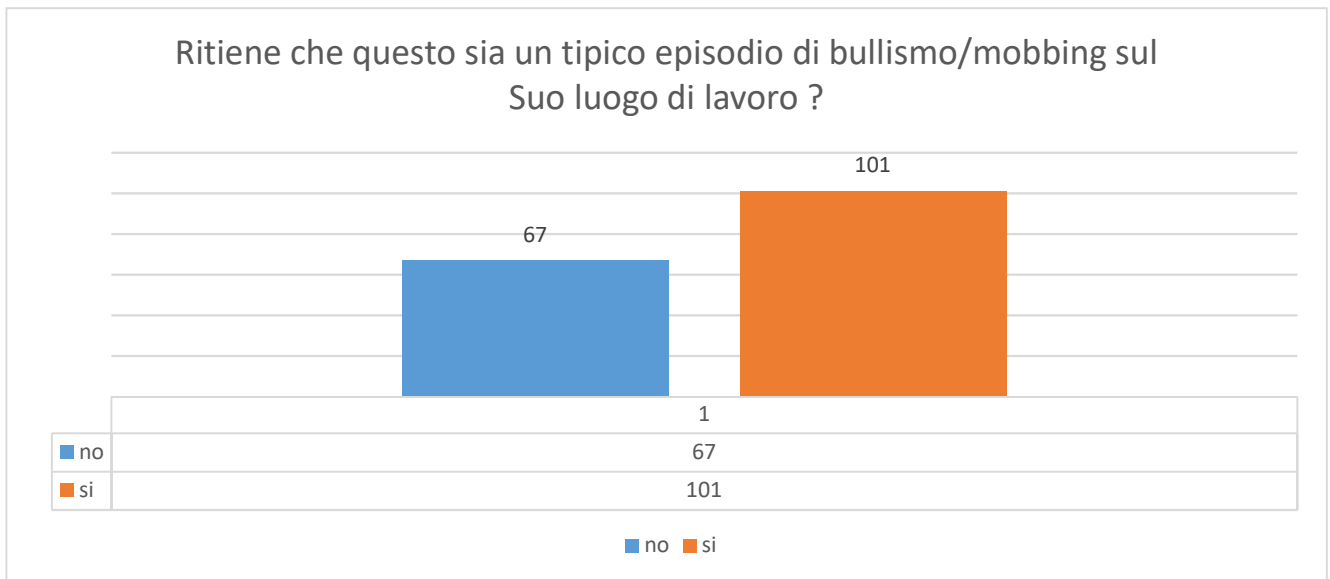


e questo comportamento negli ultimi 12 mesi è capitato più di una volta.

Alla domanda chi fosse l'autore del bullismo /mobbing il 60% riferisce che è stato il Dirigente/coordinatore o il /la collega della stessa unità operativa.

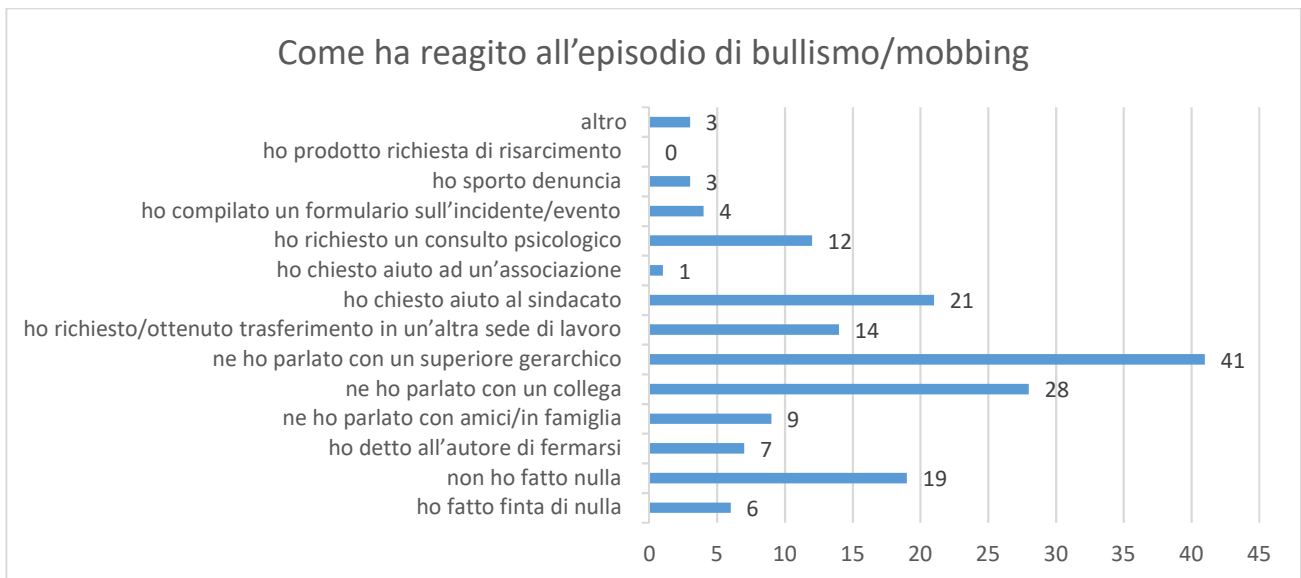
Per favore, pensi all'ultima volta in cui Lei ha subito fenomeni di bullismo/mobbing sul luogo di lavoro. Chi L'ha bullizzato-a/mobbizzato-a ?





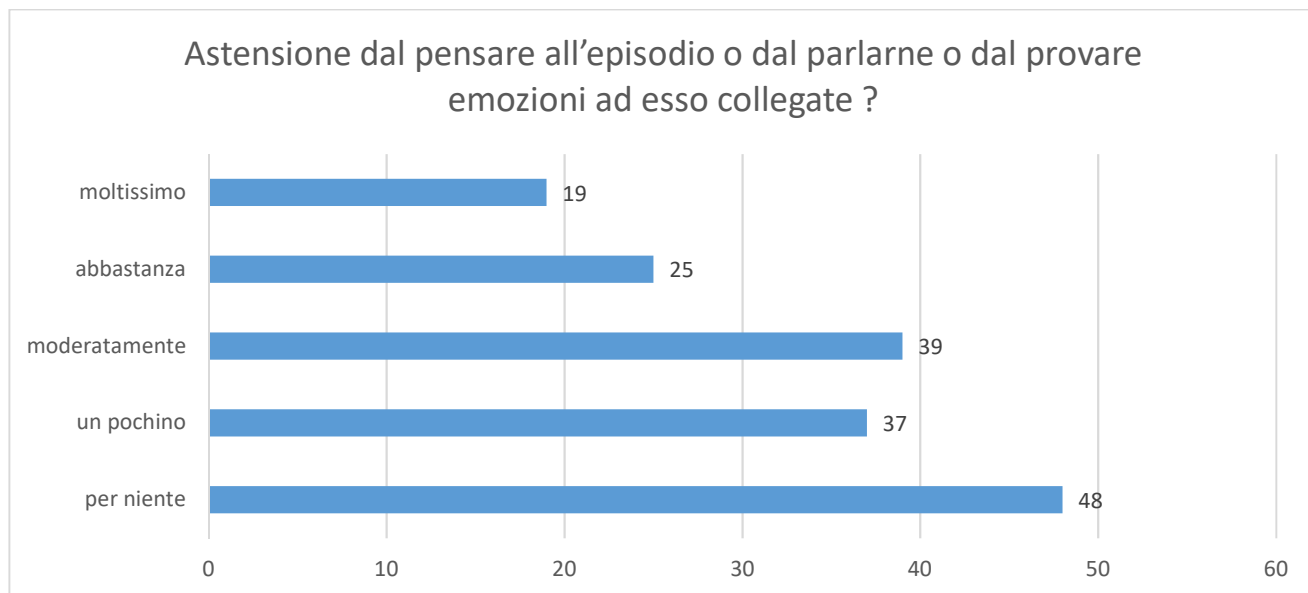
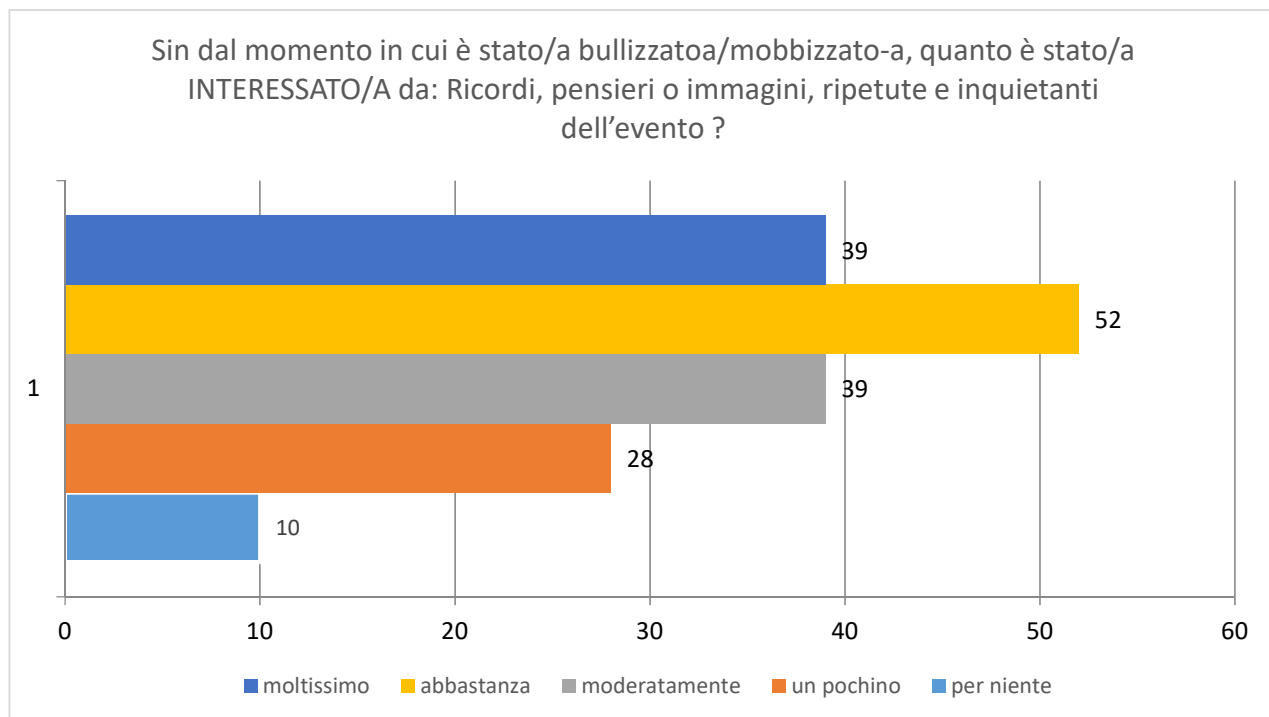
Il 61% degli operatori che riferiscono di essere stati bullizzati e/o mobbizzati affermano che questi comportamenti sono tipici dei luoghi di lavoro. Il 98% riferisce che il comportamento si è verificato reparto /struttura sanitaria.

Alla domanda di come il campione ha reagito all'episodio di bullismo/mobbing i dati più significativi sono: il 24% risponde che ne ha parlato con un Superiore, il 16% con un collega e il 12% ha chiesto aiuto al sindacato. Un altro importante dato è che l'11% riferisce di non aver fatto nulla.

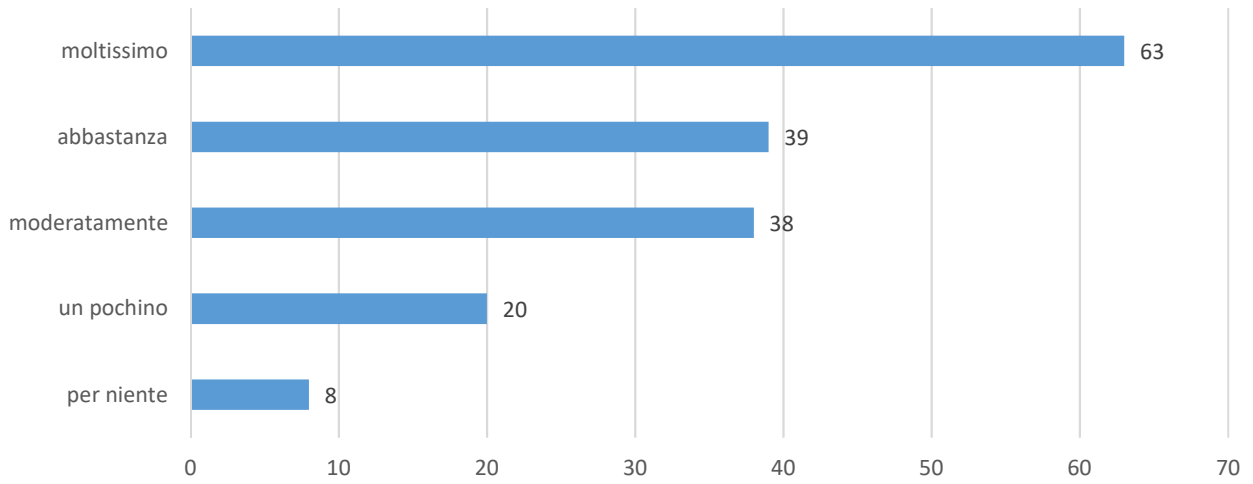


Da notare quanto questi comportamenti abbiano messo in difficoltà gli operatori che l'hanno subito.

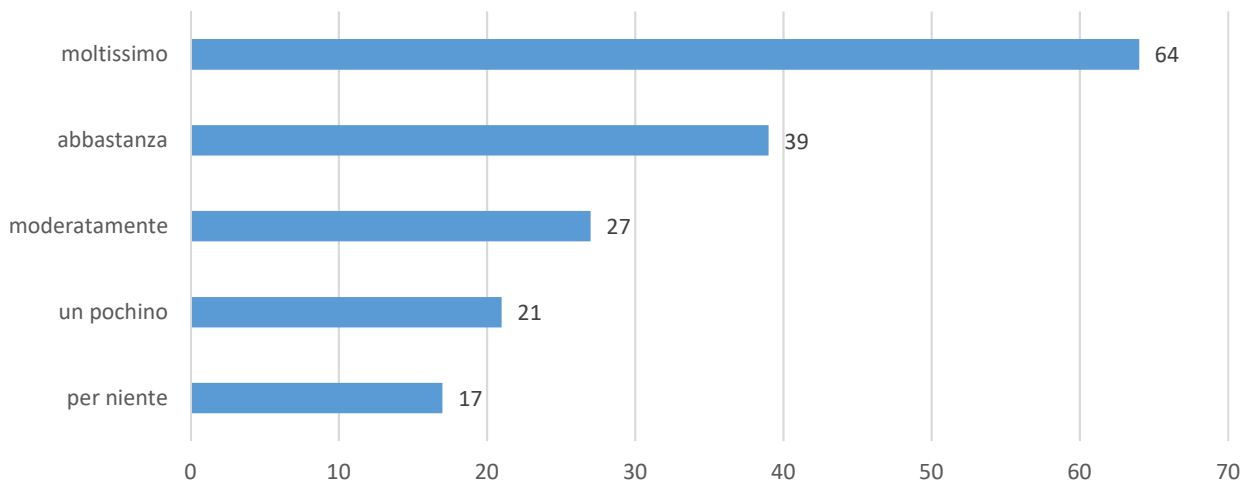
Di seguito i risultati rispetto alla frequenza dei disturbi riportati a causa del mobbing/bullismo subito:



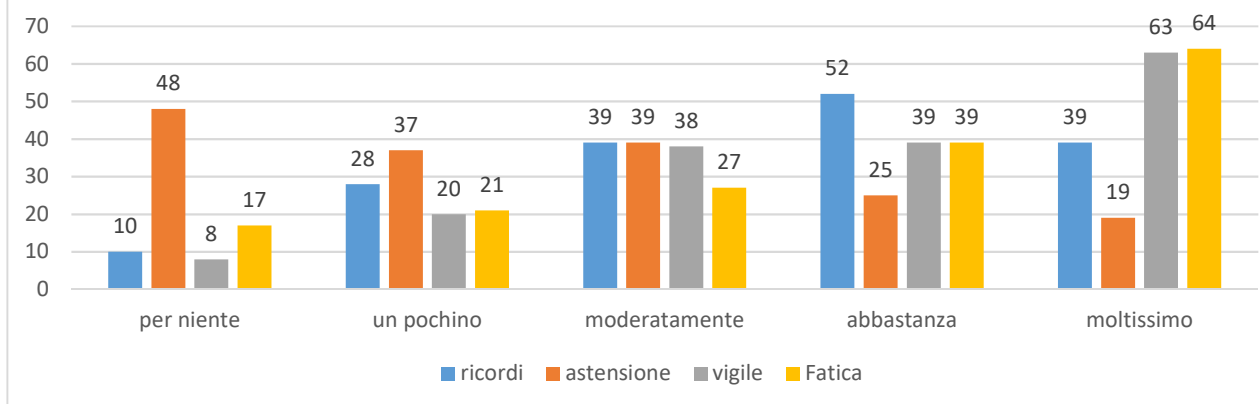
### Essere "super-attento/a", vigile ed all'erta ?



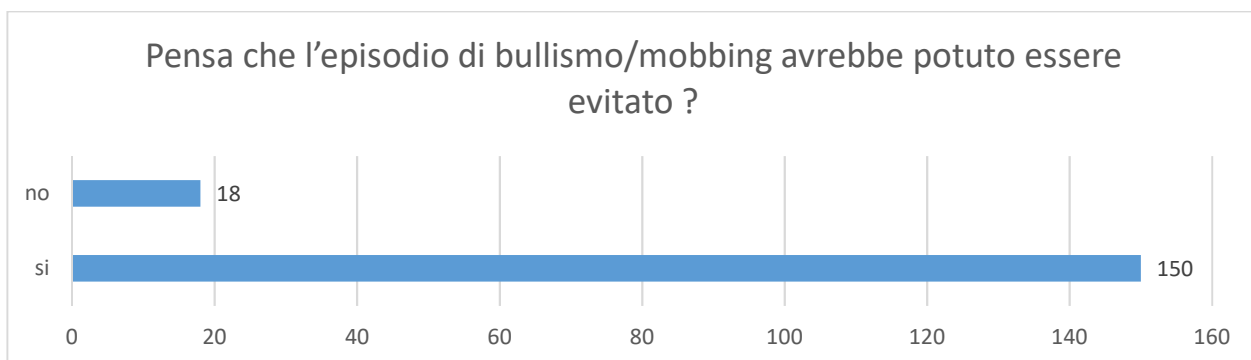
### Sentirmi come se ogni cosa fatta sia stata una fatica ?



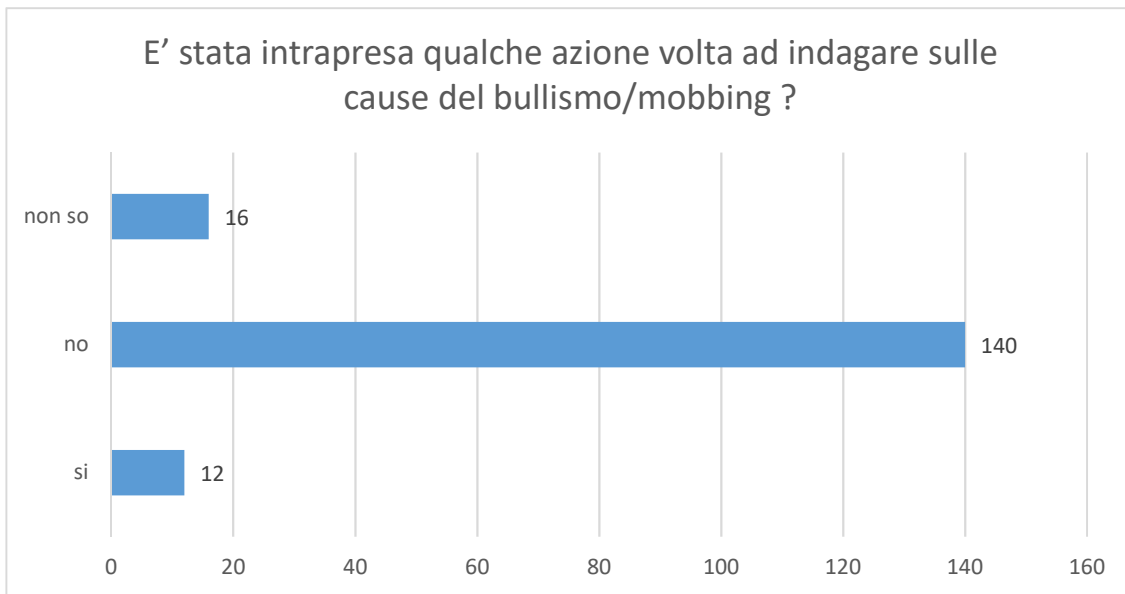
### Bullismo e mobbing: elenco di sintomi e di disturbi che il campione ha accusato in reazione ad esperienze di vita stressanti a confronto



L'89% del campione riferisce che l'episodio o gli episodi di mobbing e/o bullismo potevano essere evitati

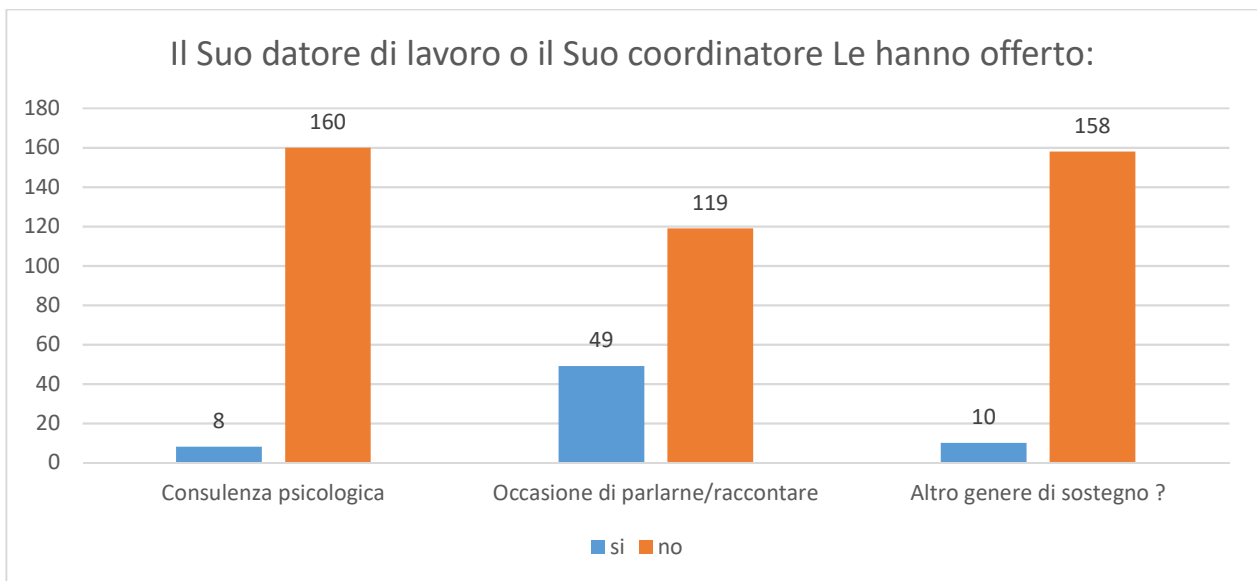


E l'83% del campione riferisce che non erano state attivate azioni volte ad indagare le cause mentre i soggetti che hanno risposto di si risponde di essere stato sostenuto dalla dirigenza (9 su 12) ed il sindacato (3 su 12)

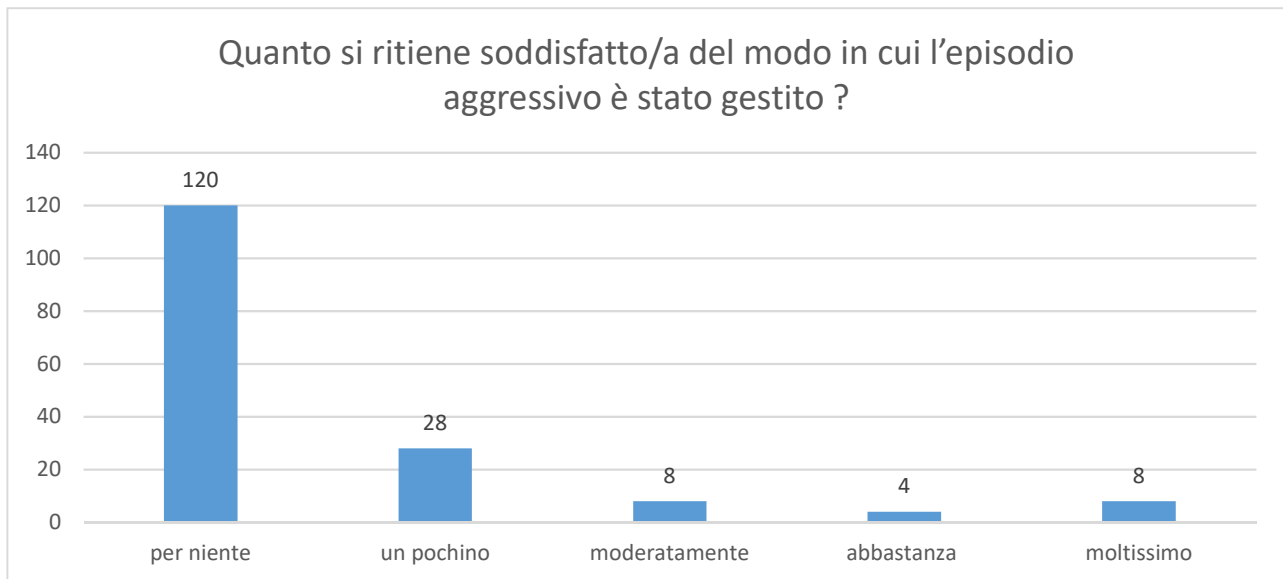


A tal proposito, l'86% riferisce che non sono state svolte azioni a contrasto del fenomeno del bullismo/mobbing.

Al 40% del campione è stato offerto sostegno di diverso genere:



71% non si ritiene per niente soddisfatto dal modo in cui è stato gestito il comportamento bullizzante /mobbizzante



il 42% del campione riferisce di non aver segnalato e/o raccontato il comportamento bullizzante / mobbizzante perché era inutile, il 9% non lo ha segnalato perché non sapeva a chi segnalarlo. Un altro dato significativo è che il 9% del campione non lo ha segnalato per il timore delle conseguenze negative.

### Commento

Il dato emerso dalla nostra ricerca è un dato molto importante: il fatto che il 16.5% del nostro campione ha affermato di aver subito mobbing e/o bullismo fa emergere come questo tipo di comportamento esista, ed esista sia in forma verticale, tra l'operatore sanitario e il dirigente /coordinatore (60% dei casi) che in forma orizzontale fra pari. Viene reputato un comportamento "tipico" del luogo di lavoro ed il 99% lo colloca proprio nel luogo di lavoro ( Reparto/Struttura sanitaria). Circa ¼ di coloro che hanno riferito di aver subito mobbing e o bullismo riferisce di averne parlato con il diretto superiore, ma il parlarne o fare un'azione di emersione del fenomeno 86% non sembra aver fatto intraprendere a chi di dovere azioni volte ad indagare sul fenomeno. Di conseguenza il 75% delle vittime non si sono ritenuti soddisfatti del modo in cui è stato gestito il fenomeno di bullismo/mobbing contro di loro, nonostante le conseguenze psico fisiche riferite siano allarmanti. Questi dati ancora una volta sembrano riferire dell'assenza o non applicabilità degli strumenti di contrasto.

**Molestie Sessuali definite dal questionario:** "Qualsiasi comportamento indesiderato, non corrisposto e sgradito di natura sessuale che sia offensivo per la persona coinvolta e fa sì che quella persona si senta minacciata, umiliata o imbarazzata."

Il 2% (20 su 1010) del campione ha riferito di aver subito più volte molestie sessuali durante l'orario di lavoro. Alla richiesta di specificare chi fosse l'autore della molestia, il 40% del campione molestato risponde il Dirigente/ Coordinatore, il 30% riferisce il paziente e l'altro 30% riferisce che è stato il collega.

Alla richiesta se secondo loro era un tipico comportamento di molestia sessuale sul lavoro, il 60% ha risposto di sì e l'altro 40% ha risposto di no. Alla richiesta di esplicitare il luogo



dove era avvenuta la molestia il 100% del campione ha riferito che la molestia era accaduta all'interno del reparto/struttura.

La maggior parte del campione che ha riferito di essere stato molestato/a ne ha parlato con il superiore gerarchico e con un collega, ma è interessante anche le risposte per cui le persone molestate hanno chiesto al molestatore di fermarsi e alcuni/e riferiscono di aver fatto finta di nulla.

Rispetto alle conseguenze sulla salute psico-fisica, i dati riferiscono che la molestia sessuale sul luogo di lavoro abbia inciso solo in parte sul comportamento, sui ricordi e sugli atteggiamenti di coloro che l'hanno subita. Ma alla domanda se l'episodio della molestia poteva essere evitato, il 60% del campione afferma di sì.

Il 92% del campione che ha subito molestia sessuale riferisce che non è stata intrapresa nessuna azione contro i molestatore, mentre il 7% riferisce che il Dirigente/ Coordinatore ha intrapreso un'azione contro i molestatore, ma che l'azione intrapresa è stata maggiormente il richiamo verbale.

Il campione che ha riferito di aver subito molestie sessuali non ha ricevuto neppure consulenza psicologica, al 22% di questi è stata offerta occasione di parlarne.

Il 60% del campione non è soddisfatto di come sia stato gestito l'episodio di molestia.

### **Commenti**

Il dato riscontrato sul fenomeno della molestia sessuale sul lavoro rappresenta solo il 2% del campione ma questo dato anche se pur di percentuale minima ci fa capire che questo tipo di fenomeno esiste. Da quanto riferito dai soggetti emerge che, gli episodi non sono stati gestiti al meglio, l'autore della molestia non ha subito nessuna azione, sia quando il molestatore era personale interno al reparto/struttura sia quando il molestatore era il paziente. Anche su questo tema sembrano riscontrarsi una non attuata procedura di contrasto della violenza ed un abbandono assoluto della persona che l'ha subita.

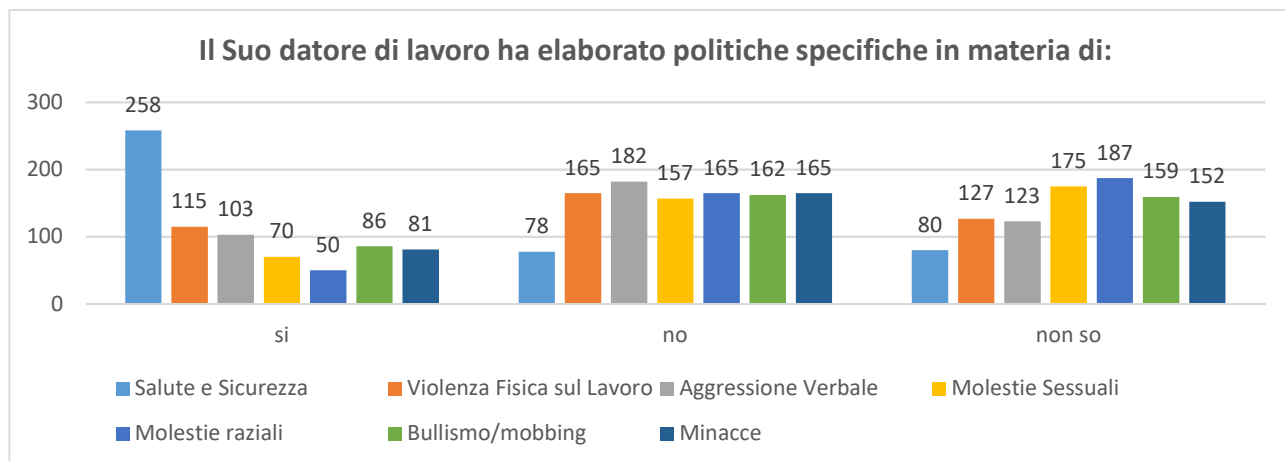
### **Molestie Razziali**

L'ultima parte relativa all'emersione del fenomeno della violenza del questionario è incompleta, in quanto il campione ha risposto solo in parte al questionario. Alla prima domanda in cui veniva richiesto se negli ultimi 12 mesi il campione avesse subito molestie a sfondo razziale, tutti i 37 soggetti provenienti da altri Paesi, rilevati nella scheda anagrafica hanno risposto affermativamente: quindi tutti riferiscono di aver subito molestie razziali sul luogo di lavoro, ma non hanno completato il questionario.

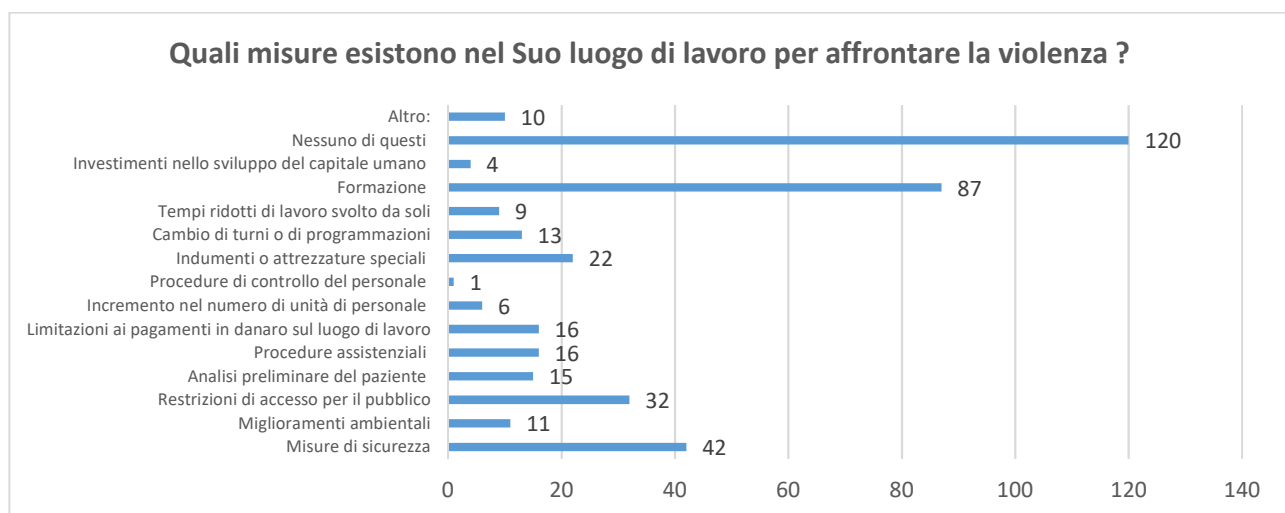
### **Commenti**

Anche questo unico dato emerso potrebbe indicare il verificarsi molestie razziali sul luogo di lavoro, ma per carenza di risposte non possiamo analizzare meglio il fenomeno.

**L'ultima sezione è molto interessante perché riguarda il DATORE DI LAVORO NEL SETTORE DEI SERVIZI SANITARI**

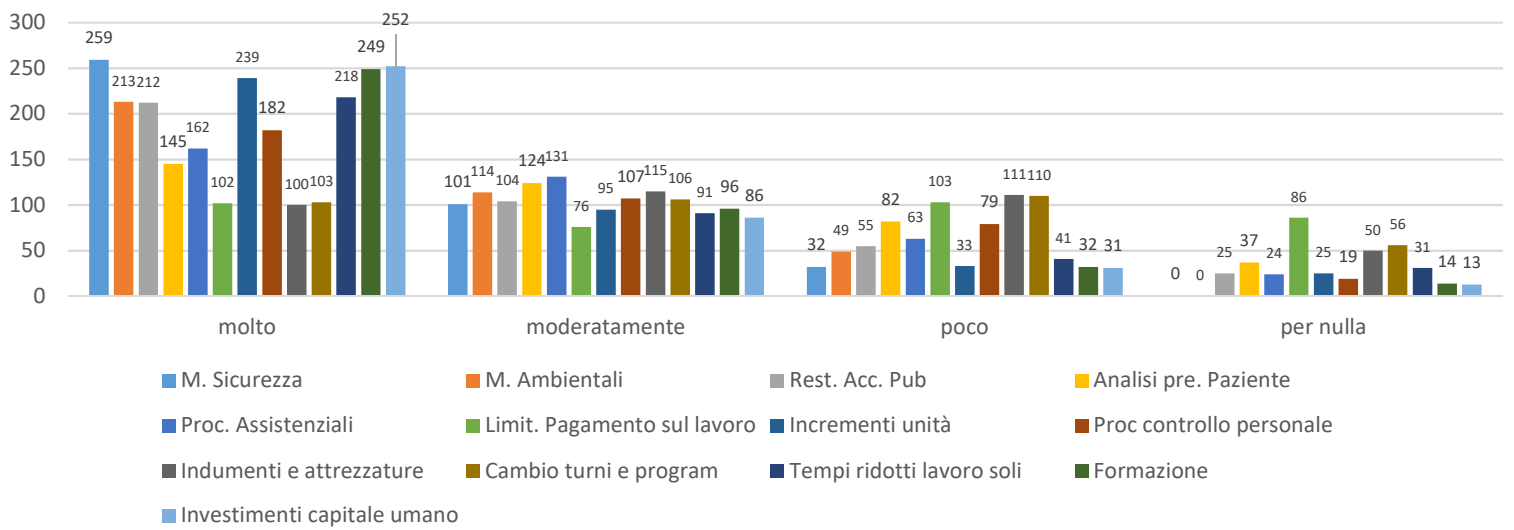


**La tabella sopra riportata rileva che il campione è a conoscenza solo dell'applicazione di politiche specifiche rispetto alla Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro mentre sulle politiche relative alla violenza ritiene che il datore di lavoro non le applichi o non è a conoscenza.**



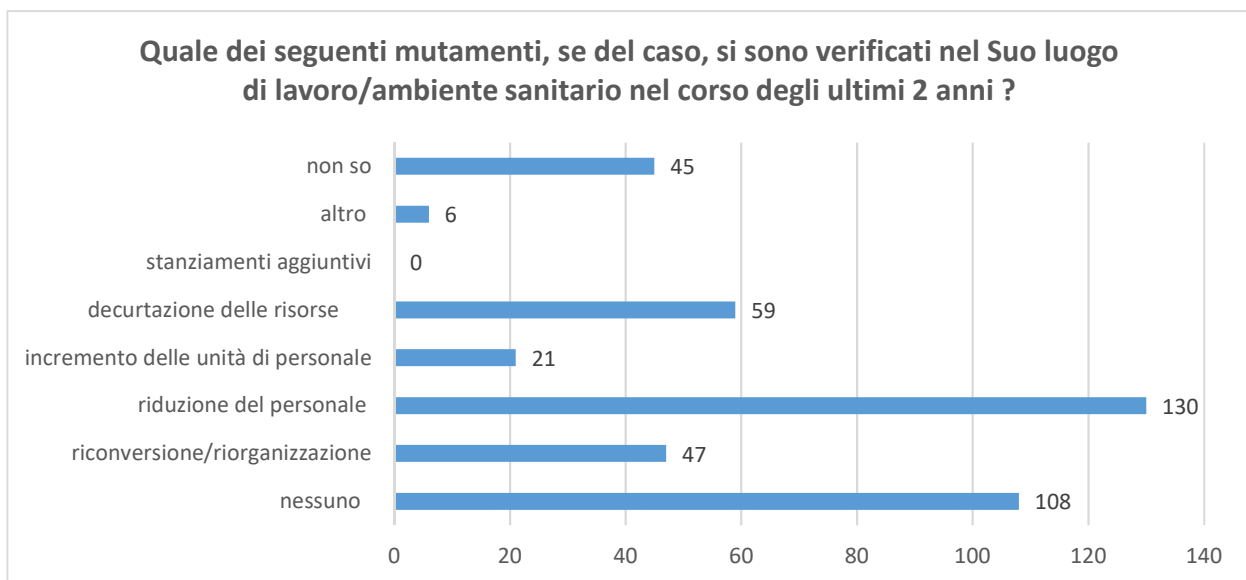
**Analizzando le risposte alla domanda “Quali misure esistono nel suo luogo di lavoro per affrontare la violenza” possiamo ipotizzare che o non ci siano politiche o che il nostro campione non ne è a conoscenza perché la risposta più frequente è stata “Nessuno di questi”**

### In che misura Lei ritiene che tali misure sarebbero efficaci nel Suo ambiente di lavoro ?



Il campione ritiene che tutte le misure proposte siano necessarie per contrastare la violenza, in modo particolare le Misure di Sicurezza, Investimenti di capitale umano, la formazione, l'incremento delle unità, tempi lavorativi ridotti, Misure ambientale e la restrizione dell'accesso del pubblico.

### Quale dei seguenti mutamenti, se del caso, si sono verificati nel Suo luogo di lavoro/ambiente sanitario nel corso degli ultimi 2 anni ?



Il campione riferisce che negli ultimi 2 anni il cambiamento più frequente verificatosi è stato la riduzione del personale, ma la maggior parte dei soggetti ha risposto che non si sono verificati cambiamenti negli ultimi 2 anni.