



Dipartimento Nazionale Salute e Sicurezza

Giornata di Studio

12 giugno 2013 dalle 9.00 alle 13.30

Punto ENEL Via Broletto 44/A Milano

VIOLENZA ALLO SPORTELLO E TUTELA DEI LAVORATORI NUOVI RISCHI PER BANCHE E TERZIARIO

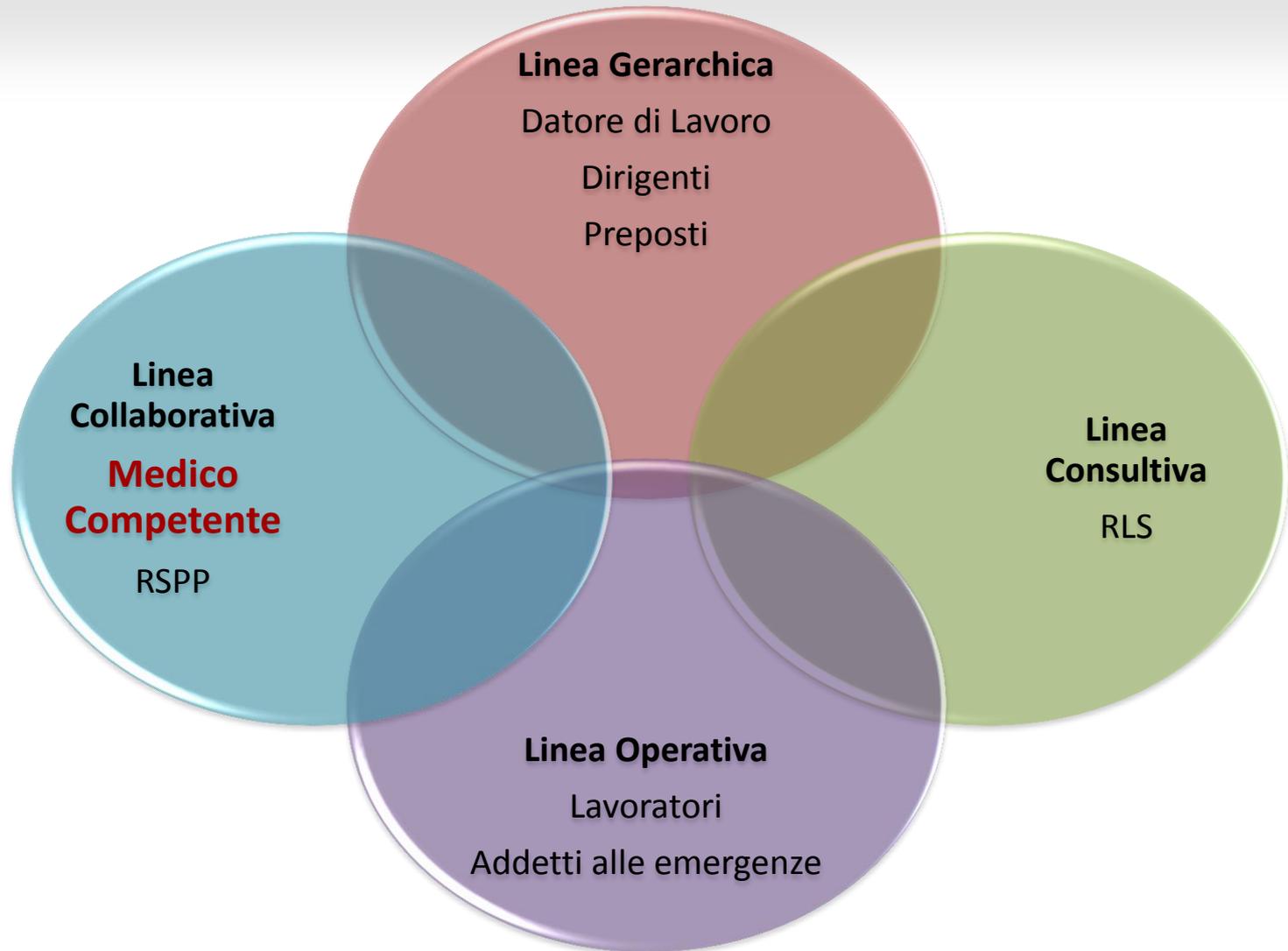


Il Decreto Legislativo 81/08 e s.m.i. «I rischi psicosociali negli istituti di credito»

Fulvio Fornaro – Direttore Sanitario SAIL 626



Le linee del sistema sicurezza



Le linee del sistema sicurezza

Linea Collaborativa

Medico Competente

RSPP

Valutazione del Rischio: chi la fa ?

SPP



RSPP

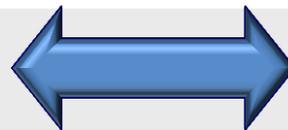
Medico Competente

in **COLLABORAZIONE** con

DATORE DI LAVORO

CONSULTAZIONE preventiva
(Art.29 comma 2 D. Lgs. 81/08)

Lavoratori



RLS

Medico Competente



Collabora alla Valutazione del Rischio, alle misure di tutela, alla formazione e l'informazione dei lavoratori e al servizio di primo soccorso.

Principali obblighi del Medico Competente

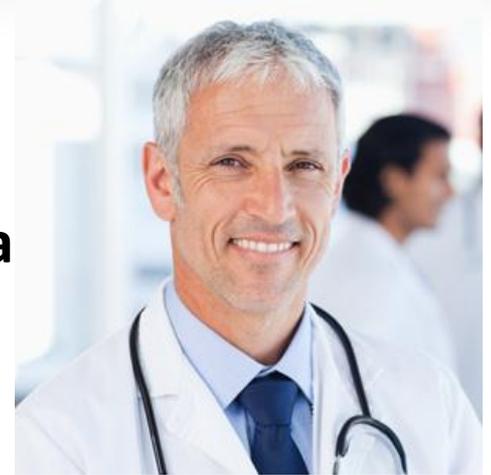
- Viene nominato dal Datore di Lavoro **programmare** ed **effettuare** la sorveglianza sanitaria;
- Istituisce, aggiorna e custodisce la **cartella sanitaria e di rischio** per i lavoratori sottoposti a sorveglianza sanitaria;
- Visita gli ambienti di lavoro
- Partecipa alla programmazione del controllo dell'esposizione dei lavoratori



Medico Competente

Requisiti necessari:

- Specializzazione in medicina del lavoro o medicina preventiva dei lavoratori e psicotecnica
- Docenza in medicina del lavoro
- Autorizzazione (art. 55 del 277/1991)
- Specializzazione in igiene e medicina preventiva o in medicina legale
- Partecipazione al programma di educazione continua in medicina



Medico Competente

Il Medico Competente svolge la propria opera in qualità di:

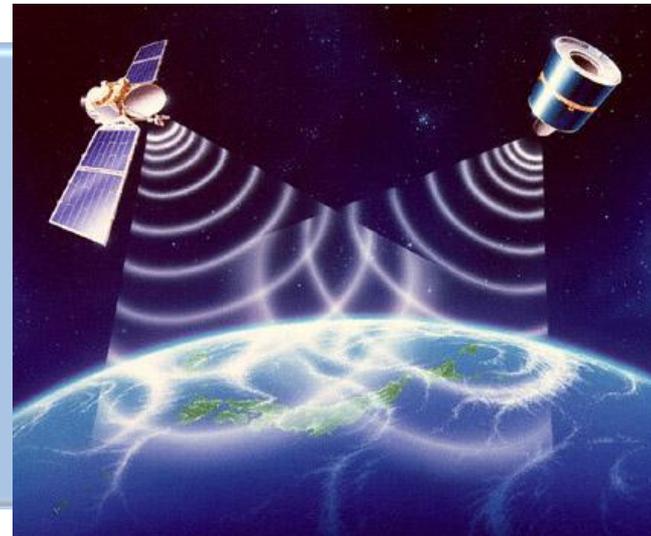
- **dipendente o collaboratore di una struttura esterna pubblica o privata, convenzionata con l'imprenditore;**
- **libero professionista;**
- **dipendente del datore di lavoro.**



Fattori di rischio e strategie di prevenzione

Dispositivi di sicurezza e di protezione

- **Dispositivi di sicurezza:** le telecamere a circuito chiuso, gli allarmi, le vetrato-specchio bidirezionali, i sistemi di accesso a scheda, le porte anti-panico con apertura solo dall'interno e le luci di emergenza e i dispositivi di localizzazione satellitari.
- **Sistemi di protezione personali:** i corpetti antiproiettile



Fattori di rischio e strategie di prevenzione

Uno sguardo all'organizzazione

- Pratiche di lavoro e procedure
- Valutazione e registrazione degli *eventi di aggressione*
- Procedure per le cure ed il supporto psicologico che seguono gli episodi di violenza *verbale, di aggressioni, di rapine*



Fattori di rischio e strategie di prevenzione

Il comportamento nelle situazioni critiche

- Addestramento dei lavoratori
- Formazione al riconoscimento delle situazioni critiche



Tipiche situazioni critiche negli istituti bancari

- Rapine in banca sempre più frequenti
- La crisi economica a livello internazionale:
 - Risparmiatori esasperati (in particolare i piccoli risparmiatori);
 - Improvviso cambiamento nei rapporti con i **clienti storici**;
 - Richiesta e mancata erogazione di **piccoli prestiti**;



Analisi delle situazioni critiche

Suggerimento: analisi degli eventi accaduti nel passato

- **Primo campione di impiegati bancari:**
 - vittime dirette di una rapina;
 - presenti durante una rapina ma non direttamente coinvolti;
 - mai presenti ad una rapina.
- **Secondo campione di impiegati bancari:**
 - vittime di una aggressione (**verbale e/o fisica**) da parte di un cliente (nuovo o fidelizzato);
 - presenti durante una aggressione ma non direttamente coinvolti;
 - mai presente ad una aggressione



La Politica di Intervento

- La conoscenza delle possibili reazioni
- Progettazione di interventi di prevenzione del disagio psicologico connesso ad un evento critico



La Politica di Intervento

- **Una adeguata formazione per:**
 - **le reazioni attese durante e dopo un evento critico;**
 - **le reazioni personali;**
 - **le aree personali più soggette ad entrare in crisi;**
 - **le strategie personali e di gruppo più efficaci;**
 - **il riconoscimento dei comportamenti inaccettabili;**
 - **gestire lo stress per controllare le reazioni emotive.**



