



**VIVISOL**  
Home Care Services

## SICUREZZA IN PRIMA LINEA

*Prevenire | Riconoscere | Rispondere*



**STRUMENTI E COMPETENZE  
PER LA GESTIONE DEL  
RISCHIO AGGRESSIONI**

## Perché questo strumento?

Le aggressioni agli operatori sanitari non sono rare e non avvengono solo negli ospedali. Anche chi la domicilio entra ogni giorno in contesti imprevedibili: famiglie sotto pressione, pazienti fragili, ambienti poco strutturati.

Per questo, Vivisol mette **LA SICUREZZA AL CENTRO**: vogliamo che ciascuno sappia ***riconoscere i rischi, prevenirli e, se necessario, affrontarli.***

Perché proteggere chi lavora significa proteggere tutto il sistema salute.

### La tua sicurezza è la priorità di Vivisol

#### Un fenomeno in crescita



L'assistenza a domicilio porta l'operatore in **AMBIENTI NON STRUTTURATI**, lontani dal supporto immediato di un'équipe.

Spazi ristretti, case affollate, conflitti familiari o fragilità emotive possono trasformarsi rapidamente in situazioni di rischio.

Anche fattori pratici come la presenza di animali domestici, barriere architettoniche o condizioni igieniche precarie aumentano la probabilità di tensioni.

**Riconoscere queste variabili è fondamentale.**

**Capire che il contesto può incidere  
sul livello di sicurezza **AIUTA** a:**

1

**PREPARARSI**

2

**RIDURRE  
i RISCHI**

3

**MANTENERE  
il CONTROLLO  
della  
RELAZIONE**

## Cos'è un'aggressione?

Un'**AGGRESSIONE** può assumere forme diverse, tutte da considerare. Può essere:



Le parole, i gesti, persino i silenzi possono diventare **segnali d'allarme**.  
**Non sottovalutarli: spesso sono il primo passo verso un'escalation.**

### LE PAROLE: UN PRIMO SEGNALE

***Spesso la prima spia di un'aggressione è nel LINGUAGGIO.***

Le parole cambiano tono, volume, ritmo. Possono diventare brusche, minacciose, ripetitive.

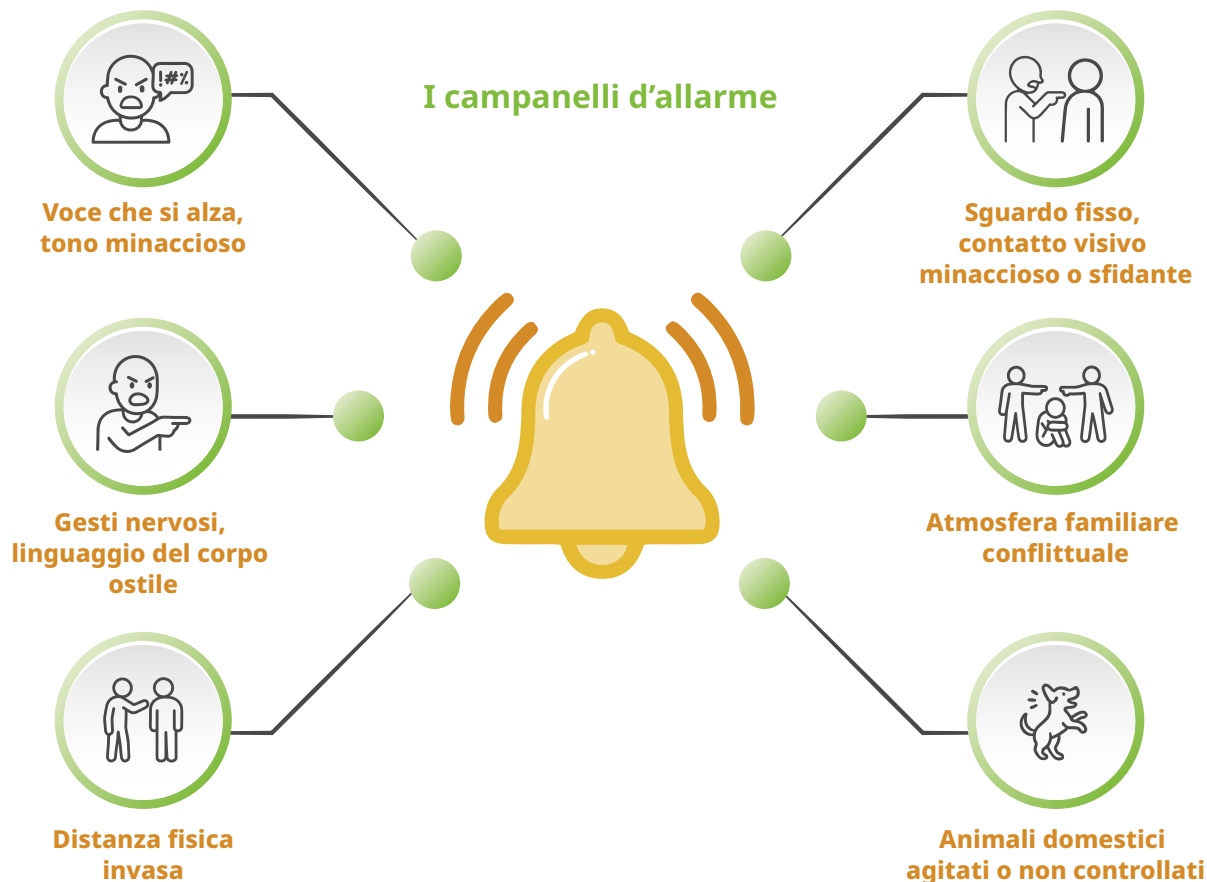
Tutto questo segnala che **la tensione sta crescendo e che la situazione può sfuggire di mano.**

Riconoscere il linguaggio come un **fattore predittivo dell'aggressione** permette di agire con anticipo.

Esistono alcuni campanelli d'allarme che indicano quando la tensione sta crescendo. Può trattarsi di un tono di voce che si alza, di un linguaggio minaccioso, di gesti nervosi o di un'invasione della distanza personale.

Riconoscere queste Red Flag significa

**DISPORRE DI QUALCHE SECONDO IN PIÙ PER AGIRE CON LUCIDITÀ.**



Molte situazioni possono essere **disinnescate** prima che esplodano.

La prevenzione parte da uno **stile comunicativo consapevole**:  
mantenere un tono di voce calmo,  
usare parole semplici e rispettose, assumere  
una postura aperta, rispettare le distanze.

**Essere assertivi non significa imporsi,  
ma saper dire le cose in modo chiaro,  
fermo e rispettoso.**

È una competenza che protegge te  
e chi ti sta di fronte.

### IL LINGUAGGIO COME PRIMO STRUMENTO DI DIFESA

Le parole sono il primo terreno  
su cui può nascere o spegnersi  
un'aggressione.

Non si tratta di essere  
compiacenti, ma di comunicare  
in modo **CHIARO,**  
**RISPETTOSO, FERMO.**

### Buone pratiche comunicative

Tono  
di voce  
calmo



Contatto  
visivo e  
sguardo  
aperto



Postura  
aperta  
e non  
minacciosa



Giusta  
distanza



Parole  
chiare e  
rispettose



Corretta  
gestione  
dello  
spazio



Contatto  
con le  
proprie  
emozioni



## ASSERTIVITÀ:

FERMEZZA

+

RISPETTO

Essere assertivi significa dire le cose con chiarezza, senza aggressività e senza rinunciare ai propri diritti.

È la capacità di esprimere bisogni, opinioni e limiti in modo fermo e rispettoso, mantenendo la relazione con l'altro.

In situazioni di tensione, **l'assertività diventa uno strumento prezioso**: permette di stabilire confini, evitare fraintendimenti e ridurre l'escalation.



**Chiarezza:**

dire quello che pensi senza ambiguità



**Fermarsi + Scegliere le parole:**

tono calmo, deciso, mai aggressivo



**Equilibrio:**

né durezza né compiacenza, ma rispetto reciproco

## Se accade, cosa fare

Se un'aggressione avviene, **la priorità è sempre la tua sicurezza.**

Mantieni la calma e cerca di ridurre la tensione senza discutere. Se la situazione peggiora, allontanati.

Non è mai un segno di debolezza: è **una scelta di protezione.**

Dopo aver messo al sicuro te stesso, contatta subito i referenti aziendali per attivare le procedure di supporto. **Ricorda: non sei solo.**

### In caso di aggressione



### LA SICUREZZA PRIMA DI TUTTO

In ogni situazione di rischio ricorda che  
**IL PRIMO OBIETTIVO  
NON È "RISOLVERE"  
DA SOLO IL PROBLEMA,  
MA PROTEGGERE  
TE STESSO.**

Non esistono  
gesti eroici:  
**ALLONTANARSI O  
CHIEDERE AIUTO  
È UNA SCELTA  
PROFESSIONALE E  
RESPONSABILE.**

Solo mantenendoti  
al sicuro  
puoi continuare  
a garantire assistenza  
di qualità  
e tutelare te stesso  
e gli altri.



Segnalare un episodio non è un atto burocratico: **è un gesto di responsabilità.**  
Ogni segnalazione rende visibile un problema, permette di intervenire e protegge anche i colleghi.

Compila la scheda, inviala al referente, chiedi supporto.

La segnalazione è lo strumento che rende concreta la volontà dell'azienda di tutelarti.

## Procedura sintetica:



Clic/Scan

1

**Compila la scheda  
segnalazione**

2

**Il tuo referente  
riceverà in  
automatico la  
tua segnalazione**

3

**Analisi della  
segnalazione  
da parte di DHSE**

## OGNI SEGNALAZIONE COSTRUISCE UN AMBIENTE PIÙ SICURO PER TUTTI

Segnalare significa  
**DARE VOCE**  
**A CIÒ CHE ACCADE,**  
trasformando  
un episodio isolato  
in un'occasione di  
miglioramento collettivo.

Ogni scheda compilata  
diventa azione concreta,  
attenzione in più,  
protezione condivisa.

Vivisol mette a disposizione una serie di strumenti e canali dedicati alla campagna.

Qui puoi trovare aiuto immediato, ma anche  
***percorsi di formazione e aggiornamento continuo.***

**LA SICUREZZA È UNA RESPONSABILITÀ CONDIVISA:**  
ognuno di noi è parte di una rete che si auto-protegge.

### Risorse utili



Clic/Scan

**[hsevificare@vivisol.it](mailto:hsevificare@vivisol.it)**



*Insieme siamo più forti*



**La sicurezza di chi cura è parte della cura**

**Vivisol srl - Home Care Services**

Via Gerolamo Borgazzi, 27  
20090 Monza (MB) - Italy

[info@vivisol.it](mailto:info@vivisol.it) | [www.vivisol.it](http://www.vivisol.it)