



ACCOGLIENZA, SICUREZZA E PROTEZIONE PER RIPENSARE I SERVIZI ALLA PERSONA

*Attenzioni e consapevolezze per promuovere sicurezza e
per riorganizzare l'accesso ai servizi*

Ugo De Ambrogio

udeambrogio@irsonline.it

ACCESSO/ACCOGLIENZA:

definizione

«Dal punto di vista dell'utente è il momento in cui l'operatore/il servizio stabilisce un **contatto** con lui. Dal punto di vista del servizio e degli operatori, la fase di accesso/accoglienza è la fase in cui viene accolta la domanda di intervento ed effettuata una prima analisi indiretta della situazione.

Si conclude con un accordo in merito all'articolazione dei successivi passaggi della relazione servizio – utente.»

ACCESSO/ACCOGLIENZA: *caratteristiche e finalità*

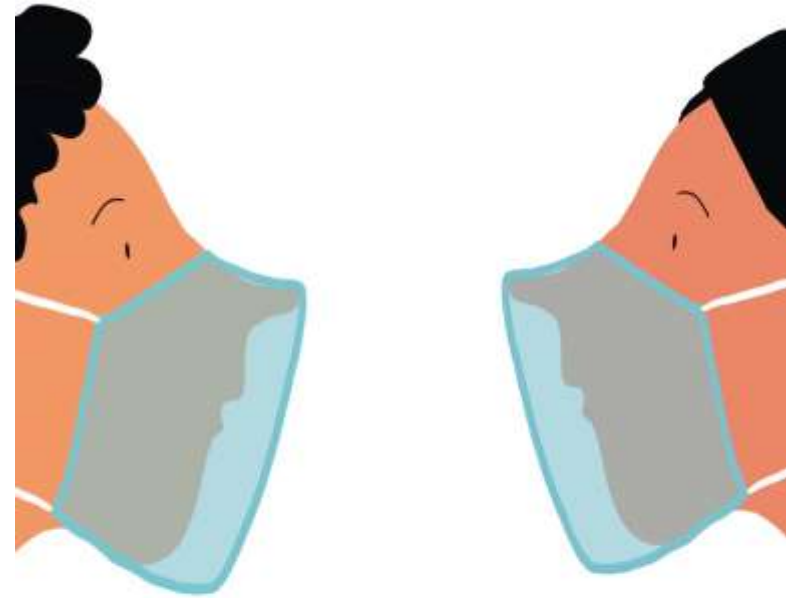
«Ciò che caratterizza la fase di accesso è ***il contatto e la prossimità***, fra l'operatore che incarna il servizio e il richiedente.

La finalità di questa fase è l'impostazione di una corretta ***relazione*** che connette il servizio, e il cittadino (o la sua famiglia).

ACCESSO/ACCOGLIENZA nell'emergenza COVID

CONTATTO SENZA TATTO

Come mantenere un contatto e una prossimità per un accesso/accoglienza efficace in condizioni di distanziamento sociale ?

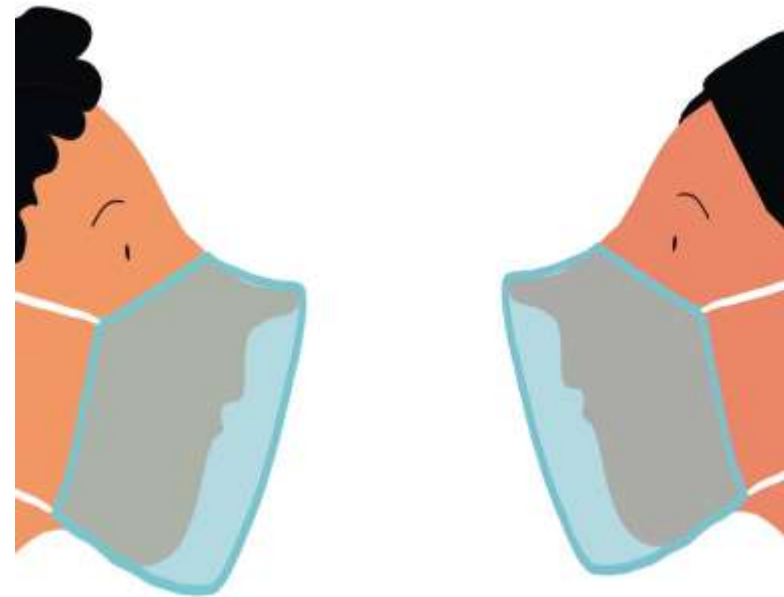


ACCESSO/ACCOGLIENZA nell'emergenza COVID

CONTATTO SENZA TATTO

Occorrono:

- Attenzioni organizzative
- Attenzioni e consapevolezze personali.



ATTENZIONI ORGANIZZATIVE

**E' NECESSARIO POTENZIARE VISTA ED
UDITO, DATO CHE IL TATTO NON LO SI
PUO' USARE**

**Non ci si può toccare ed è necessario il
distanziamento sociale:**

**Si può lavorare costruendo e mantenendo il
legame in situazioni di distanza?**

ATTENZIONI ORGANIZZATIVE

Si può vedersi e sentirsi da remoto prevedendo forme di accesso telefonico, via WhatsApp o con altri canali per primi colloqui (è una strada già intrapresa prima dell'emergenza e oggi in forte accelerazione)



ATTENZIONI ORGANIZZATIVE

Si può vedersi e sentirsi da una certa distanza, prevedendo percorsi e «barriere» che consentano di vedersi, ascoltarsi e parlarsi senza mettersi reciprocamente in pericolo



ATTENZIONI ORGANIZZATIVE

Alcuni Strumenti a disposizione delle organizzazioni sono:

- **Protocolli / linee guida con comportamenti e regole da seguire**
- **Affidamento di ruoli e funzioni specifiche per l'adempimento delle funzioni di sicurezza (igienizzazione, procacciamento DPI, provare la febbre etc.)**
- **Monitoraggio dei comportamenti «virtuosi» e disfunzionali (non per sanzionare ma per promuovere consapevolezza)**
- **Formazione e sensibilizzazione a tutti i ruoli, compresi quelli cruciali di front office, su sicurezza e protezione**

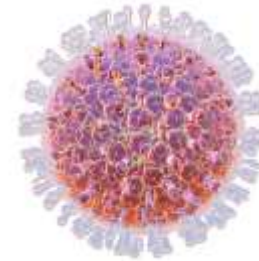
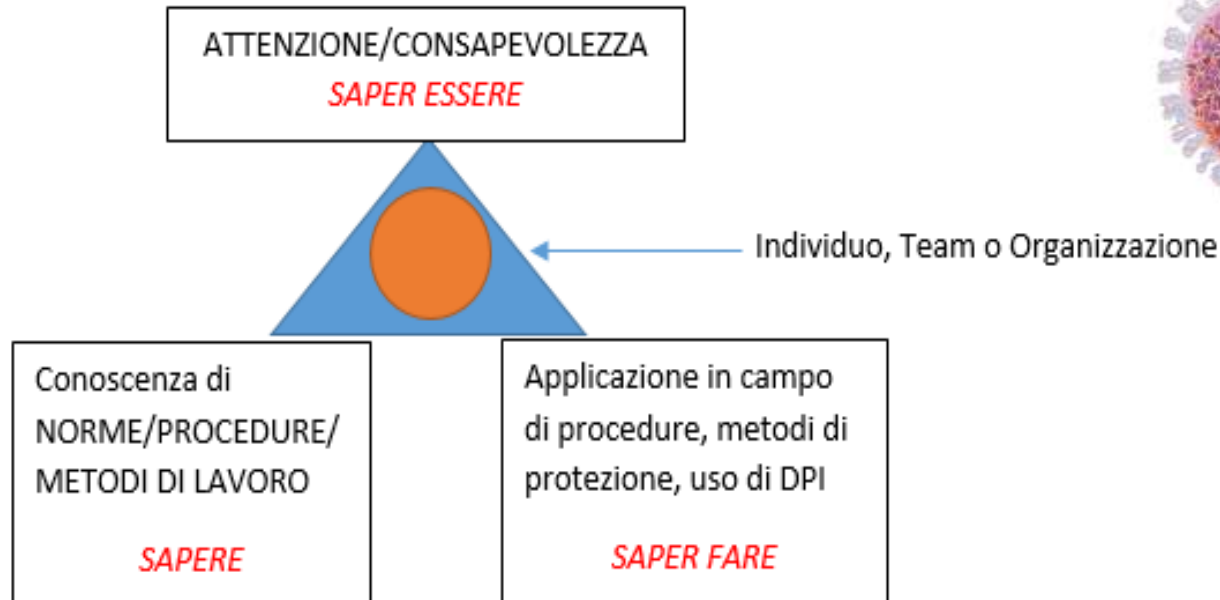
FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

**Il legame lo si costruisce
anche costruendo la
consapevolezza del
pericolo e del rischio**



IL TRIANGOLO SICURO

CORONAVIRUS



TRAPPOLE MENTALI

- **La normalizzazione della devianza**
- **Illusione del controllo**
- **La sicurezza come fatto Privato / la sicurezza è un problema di qualcun altro**
- **Lavorando senza sicurezza faccio prima...**
- **Io controllo tutto / Io svaluto le conseguenze...**

TRAPPOLE MENTALI

LA NORMALIZZAZIONE DELLA DEVIANZA

Quando i comportamenti sicuri degradano progressivamente se non vengono puntualmente confrontati.

- Esempio –

- Dopo una settimana dalla riapertura smetto di mettere i guanti perché non obbligatori
- La mascherina la cambio non più due ma una sola volta al giorno per non spreca troppe

TRAPPOLE MENTALI

ILLUSIONE DEL CONTROLLO

E' sufficiente seguire le procedure per essere al sicuro

- Esempio -

- lo ho la mascherina e posso pertanto avvicinarmi anche a chi non ce l'ha o la ha messa male.

TRAPPOLE MENTALI



LA SICUREZZA COME FATTO PRIVATO

Non è un mio problema, io sto bene e non ho il virus

- Esempio -

- lo sono sempre stato bene e non temo nulla posso pertanto evitare di essere prudente
- lo credo di averlo già avuto con la tosse di febbraio, dunque sono immune e posso evitare di essere prudente

TRAPPOLE MENTALI

(Lauciello)

**LAVORANDO SENZA
SICUREZZA FACCIO PRIMA
Non ho tempo per la sicurezza
e mi intralcia**



- Esempio -

- per fare bene tutto quello che devo non posso trovare il tempo per mettere guanti e mascherina e igienizzare gli ambienti, inoltre i DPI mi danno fastidio e mi fanno lavorare male

ATTENZIONI PERSONALI: IL RISCHIO DELLE TRAPPOLE MENTALI

**IO CONTROLLO TUTTO E SVALUTO LE
CONSEGUENZE**

Non succederà proprio a me ed oggi

- Esempio –

- Ormai fa caldo e il virus si è indebolito, si possono evitare DPI e stare più a contatto

UNA MATRICE PER LA FORMAZIONE SULLA SICUREZZA E PROTEZIONE (Schiff, Lauciello)

MODO	TIPO DI SVALUTAZIONE nella SICUREZZA		
Esistenza	T1 Esistenza del PERICOLO	T2 Esistenza del RISCHIO	T3 esistenza delle procedure di gestione del rischio
Importanza	T2 importanza del pericolo	T3 importanza del rischio danno e probabilità	T4 importanza delle procedure
Possibilità di cambiamento	T3 Cambiamento del pericolo	T4 gestibilità del rischio	T5 Applicabilità delle procedure
Capacità personali	T4 capacità della persona a reagire diversamente	T5 Capacità della persona di gestire il rischio	T6 capacità della persona ad attuare le procedure

Riflessione conclusiva

**... la sicurezza è un'eccellenza che va
perseguita, non è concepibile un conflitto
fra business e sicurezza ...**

Indicazioni bibliografiche:

S. Lauciello,

**Attenzione, consapevolezza e protezione.
Utilizzare l'AT per promuovere la sicurezza
nelle organizzazioni**

**In U. De Ambrogio, Gianluca Santarelli (a
cura di)**

***Organizzazioni Agili e Analisi
Transazionale, i quid di Prospettive Sociali
e Sanitarie n. 16 2020***