

	AZIENDA OSPEDALIERA DI PERUGIA	POL_PG_05	
POLICY TOLLERANZA ZERO		Rev. 01 GIUGNO 2026	Pagina 1 di 6

POLITICA DI TOLLERANZA ZERO DELLA AZIENDA OSPEDALIERA DI PERUGIA VERSO OGNI FORMA DI VIOLENZA COMPRESSE LE MOLESTIE SESSUALI E LE VIOLENZE DI GENERE

La Politica di Tolleranza Zero costituisce per l'Azienda Ospedaliera di Perugia una volontà precisa di estendere le Prassi e le indicazioni Regionali, (DGR 899 dell'11/09/2024 "Linee di indirizzo per la prevenzione, la segnalazione e gestione degli atti di violenza a danno dell'operatore sanitario e socio-sanitario", adottate con Deliberazione DG 256 del 06-03-2025) a tutte quelle forme di molestie sessuali, violenze di genere, mobbing, bossing, o stalking che hanno come motivazione l'appartenenza di genere della persona aggredita sia verbalmente che psicologicamente e/o fisicamente.

La UNI PdR 125/2022 assegna molta importanza alla tutela contro le molestie e chiede alle organizzazioni di garantire la sicurezza psicologica a tutte le donne e gli uomini.

Questa POLICY rappresenta un preciso impegno della Direzione Strategica per:

- garantire un ambiente libero da ogni abuso e violenza,
- prevenire qualsiasi atteggiamento/comportamento VIOLENTO, offensivo e non desiderato,
- tutelare tutte le persone che lavorano in Ospedale, negli Uffici o in ogni altro luogo identificato come lavorativo,
- contrastare e perseguire ogni forma di violenza, molestia sessuale e/o violenza di genere.

A questo scopo l'Azienda, ha previsto nella PRO_AzOsp_70 - PROCEDURA PER LA PREVENZIONE, SEGNALEZIONE E GESTIONE DEGLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DI TUTTO IL PERSONALE, la presente **policy aziendale di tolleranza zero** verso qualsiasi forma di violenza, comprese tutte le forme di molestie sessuali, violenze di genere, mobbing, bossing, o stalking che hanno come motivazione l'appartenenza di genere della persona aggredita sia verbalmente che psicologicamente e/o fisicamente, affinché tutti gli operatori si sentano tutelati da tutte le forme di aggressione anche di tipo sessuale che possono essere messe in atto all'interno dell'organizzazione stessa da superiori, colleghi, colleghe, consulenti, fornitori, pazienti e frequentatori.

La Tolleranza zero comprende sia gli interventi di prevenzione che di tipo sanzionatorio verso coloro che mettono in atto, nel luogo di lavoro, pratiche e comportamenti inaccettabili, o minacciano di realizzarli, in un'unica occasione o ripetutamente, che si prefiggano, causino o possano comportare un danno fisico, psicologico, sessuale o economico, inclusa la violenza di genere, le molestie sessuali e ogni tipo di discriminazione.

La Direzione Strategica ritiene che attuare politiche efficaci sia un primo passo per prevenire ogni forma di violenza, di molestie e di discriminazione nei luoghi di lavoro, legata al genere.

	AZIENDA OSPEDALIERA DI PERUGIA	POL_PG_05	
POLICY TOLLERANZA ZERO		Rev. 01 GIUGNO 2026	Pagina 2 di 6

Tale POLICY TOLLERANZA ZERO oltre a far riferimento alla Normativa Regionale e alla Procedura aziendale, fa riferimento alla "Convenzione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro n.190 sull'eliminazione della violenza e delle molestie sul luogo di lavoro", adottata a Ginevra il 21 giugno 2019 e recepita in Italia con la Legge 15 gennaio 2021, n. 4, secondo cui l'espressione «violenza e molestie di genere» indica "la violenza e le molestie nei confronti di persone in ragione del loro sesso o genere o che colpiscano in modo sproporzionato persone di un sesso o genere specifico, ivi comprese le " molestie sessuali", e tutte le fattispecie di violenza riportate al paragrafo "definizioni".

La POLICY DI TOLLERANZA ZERO tutela tutto il personale a qualsiasi titolo operante (dipendenti, dirigenti, personale convenzionato, specializzandi, tirocinanti, collaboratori e soggetti equiparati), compreso il personale impegnato in attività di supporto alla cura (vigilanza, manutenzione, pulizia) e coinvolto nei processi di supporto amministrativo (URP, CUP, front-office), e si applicano in caso di episodi di violenza, molestia o aggressione durante l'erogazione di prestazioni e comunque finalizzate all'esercizio delle proprie funzioni, sia se posti in essere da soggetti esterni (utenti, pazienti, familiari, visitatori), sia da personale interno, nei confronti di lavoratrici, lavoratori e pazienti dell'Azienda.

OBIETTIVI della POLICY TOLLERANZA ZERO

La POLICY della Azienda Ospedaliera intende:

- Prevenire e fare emergere situazioni che altrimenti, per comprensibili motivi di rapporti - fra colleghi, tra colleghi/colleghe e superiori, tra colleghe/colleghi e i clienti, fornitori, pazienti e frequentatori - o per altre motivazioni, non permetterebbero di individuare situazioni di rischio e di adottare azioni correttive o preventive finalizzate al miglioramento del clima e della qualità dell'ambiente di lavoro;
- Consentire all'Azienda di poter intervenire, sul nascere nelle forme inaccettabili di comportamento e poter dare un segnale inequivocabile di Tolleranza Zero verso qualsiasi forma di violenza, molestia e violenza sessuale e di genere;
- Tutelare e garantire in modo assoluto la sicurezza psicologica e fisica delle persone per non compromettere il benessere psicofisico della lavoratrice e del lavoratore, l'ambiente di lavoro e il sistema valoriale nell'organizzazione;
- Censurare e punire le situazioni ed i comportamenti non conformi alla Tolleranza Zero o a quanto previsto dal Codice Etico dell'Azienda;
- Accrescere la consapevolezza della cultura del rispetto tra operatori e pazienti o frequentatori, tra i generi e tra le dipendenti e i dipendenti indipendentemente dal livello gerarchico e dal ruolo ricoperto, nella consapevolezza che le vittime delle molestie e delle violenze sul luogo di lavoro, subendo attacchi diretti e indiretti di vario tipo come psicologici, morali e anche fisici, vengono lese nella dignità, incolumità ed integrità.

	AZIENDA OSPEDALIERA DI PERUGIA	POL_PG_05	
POLICY TOLLERANZA ZERO		Rev. 01 GIUGNO 2026	Pagina 3 di 6

Per questi motivi oltre che per il rispetto delle normative, l'AZIENDA OSPEDALIERA DI PERUGIA, include in questa Policy i valori del Codice Etico.

I COSTI E LE CONSEGUENZE

Le conseguenze della violenza subita sul luogo di lavoro (WPV - Workplace Violence) si riverberano tanto sullo stato psicologico della vittima quanto sulla qualità dell'ambiente di lavoro dell'Azienda Ospedaliera di Perugia e le ripercussioni delle aggressioni interne o esterne, soprattutto quando trascurate, sono trasversali, profonde e di lungo periodo.

La dipendente o il dipendente che subisce violenza sul luogo di lavoro da parte di soggetti molestatori esterni o interni, vede peggiorare drasticamente la qualità della sua vita, professionale e non, tanto che, dopo tali episodi, alcune vittime iniziano a mostrare disturbi del sonno, frequente stanchezza e cronicizzazione di determinate patologie. Tali fenomeni risultano direttamente correlati ad un crescente stato di depressione, soprattutto laddove la lavoratrice o il lavoratore che ha subito violenze non sia supportato attraverso un adeguato sostegno psicologico.

Gli effetti sono evidenti anche a livello aziendale. Infatti, si osserva in poco tempo una significativa riduzione della capacità produttiva, determinata dall'aumento delle assenze per malattia, dal turn over del personale, dal pensionamento anticipato dovuto a disabilità, dall'alterazione del clima lavorativo oltre che dall'aumento degli oneri diretti e indiretti correlati a tali eventi (incremento degli oneri assicurativi, giornate perse di lavoro, oneri di gestione dei contenziosi, ecc.).

Le aggressioni sul lavoro, pertanto, coinvolgono l'intera Organizzazione.

Per questo insieme di motivi l'AZIENDA OSPEDALIERA DI PERUGIA si responsabilizza e si confronta con tali eventi senza minimizzarli, affrontarli con prontezza, adottando misure preventive e in grado di ridurre il senso di solitudine vissuto dalle lavoratrici e dai lavoratori.

L'AZIENDA OSPEDALIERA DI PERUGIA garantisce la possibilità di intervenire in modo tempestivo ed efficace tutelando la riservatezza del segnalante, a questo fine:

- ha adottato una apposita Scheda di segnalazione per gli atti di violenza a danno del personale (MO_AzOsp_257);
- ha redatto una informativa per tutto il personale sulle modalità di denuncia, sui contenuti della segnalazione;
- ha attivato da tempo uno SPORTELLO DI ASCOLTO, per il sostegno psicologico del personale;
- intende aprire uno SPORTELLO CONTRO OGNI FORMA DI VIOLENZA, in collaborazione con le associazioni di volontariato attive nel territorio e la Consigliera di Fiducia regionale;

	AZIENDA OSPEDALIERA DI PERUGIA	POL_PG_05	
POLICY TOLLERANZA ZERO		Rev. 01 GIUGNO 2026	Pagina 4 di 6

- si impegna a diffondere questa POLICY TOLLERANZA ZERO nell'organizzazione e tra tutti stakeholder di riferimento interno ed esterno attraverso azioni di:

- divulgazione;
- sensibilizzazione;
- formazione.

TERMINI E DEFINIZIONI

Termini e definizioni utili per definire le situazioni di “violenza nel posto di lavoro”, ovvero «ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel luogo di lavoro» (definizione NIOSH).

Nel dettaglio, sono inoltre adottate le seguenti definizioni:

- Atti di violenza: qualsiasi comportamento, agito o minacciato, di natura fisica, verbale, psicologica, intimidatoria o molesta, rivolto contro un operatore durante o in relazione all'attività lavorativa, anche in forma digitale o mediante danneggiamento di beni. Possono essere volontari o involontari:
- Atti volontari: comportamenti aggressivi posti in essere con consapevolezza e intenzionalità, anche al fine di intimidire, minacciare, condizionare o danneggiare l'operatore.
- Atti involontari: comportamenti aggressivi non pienamente intenzionali, riconducibili a condizioni cliniche o cognitive che compromettono la consapevolezza, l'orientamento o il controllo del soggetto.
- Atti persecutori (Stalking): forma aggravata di molestia, si configura quando le condotte moleste sono reiterate e tali da procurare uno stato di ansia e paura, generare un timore per l'incolumità propria o di un congiunto, costringere la vittima a modificare le proprie abitudini di vita.
- Comunicazione aggressiva: modalità comunicativa caratterizzata da tono di voce alterato, atteggiamenti intimidatori, distanza interpersonale invadente, gestualità minacciosa, espressioni offensive, sarcastiche o svalutanti, anche in assenza di contatto fisico. Può costituire un segnale precoce di escalation verso comportamenti violenti o aggressivi.
- Burnout: sindrome correlata al contesto lavorativo, conseguente a stress cronico non adeguatamente gestito, caratterizzata da esaurimento psicofisico, distacco mentale o atteggiamenti di negativismo verso il lavoro e ridotta efficacia professionale.
- Discriminazione: trattamento ingiusto o sfavorevole riservato ad una persona o ad un gruppo di persone, sulla base di caratteristiche personali come: razza, etnia, genere, religione, età, disabilità, salute, orientamento sessuale.

	AZIENDA OSPEDALIERA DI PERUGIA	POL_PG_05	
POLICY TOLLERANZA ZERO		Rev. 01 GIUGNO 2026	Pagina 5 di 6

- Evento Sentinella: un evento di estrema gravità, che causa "Morte o Grave Danno", e/o "determina una perdita di fiducia dei cittadini nei confronti del servizio sanitario" per le quali è richiesta la gestione specifica dettata dallo specifico Protocollo Ministeriale.
- Interruzione di pubblico servizio: qualsiasi condotta, anche conseguente a comportamenti violenti, minacciosi o molesti, che determini la sospensione, il ritardo o il turbamento del regolare svolgimento di un servizio pubblico o di pubblica utilità, compromettendone la continuità e l'efficacia a danno dell'utenza.
- Mobbing: forma specifica di molestia sistematica e prolungata nel tempo, attuata da superiori o colleghi per emarginare il lavoratore.
- Molestia: comportamento indesiderato, espresso in forma verbale, non verbale, fisica o digitale, che lede o può ledere la dignità della persona, creando un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo.
- Molestia sessuale: atti, comportamenti o condotte indesiderate, verbali o non verbali, a connotazione sessuale, posti in essere anche mediante minaccia, in forma occasionale o reiterata, idonei a ledere la dignità della persona o a creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo. Comprende, a titolo esemplificativo, commenti o insulti a sfondo sessuale,
- avances indesiderate, richieste di favori sessuali, domande offensive sulla vita privata, linguaggio sessista, gesti osceni, ammiccamenti, sguardi insistenti, esibizionismo e altre condotte verbali o gestuali a contenuto sessuale.
- Ostracismo: comportamento di esclusione, isolamento o emarginazione intenzionale di una persona da parte di colleghi, gruppi o contesti organizzativi, che può manifestarsi attraverso il mancato coinvolgimento, l'assenza di comunicazione, l'indifferenza o la negazione di relazioni professionali ordinarie.
- Stress lavoro-correlato: condizione, potenzialmente accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale, che si manifesta quando il lavoratore non si sente in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative connesse all'attività lavorativa.
- Violenza contro la proprietà: qualsiasi atto intenzionale volto a danneggiare, distruggere, sottrarre o rendere inservibili beni materiali, strutture, attrezzature o dispositivi, di proprietà dell'Azienda o di terzi presenti nei luoghi di lavoro, anche quando tale condotta si accompagna o sia conseguenza di episodi di aggressione nei confronti delle persone.
- Violenza fisica: azione violenta intensa come percosse, schiaffi, sputi, graffi, morsi, pugni, spinte energetiche contro suppellettili o pareti, calci, strozzamento o strangolamento, ferita da arma, uso di corpo contundente come arma impropria.
- Violenza fisica a scopo sessuale: comportamento o condotta indesiderata, caratterizzata da contatti fisici, aggressioni o coercizioni a contenuto sessuale, ovvero fondata su una concezione di inferiorità legata al genere, alla cultura, all'etnia o all'orientamento sessuale della persona destinataria. Comprende, a titolo esemplificativo: contatti fisici non desiderati,

	AZIENDA OSPEDALIERA DI PERUGIA	POL_PG_05	
POLICY TOLLERANZA ZERO		Rev. 01 GIUGNO 2026	Pagina 6 di 6

toccamenti intenzionali e inappropriati, baci o carezze non consensuali, aggressioni fisiche o sessuali, impedimento ai movimenti, lancio di oggetti a scopo intimidatorio, abuso sessuale, costrizione a rapporti sessuali e stupro.

- **Violenza online/cyberstalking:** qualsiasi comportamento molesto, minaccioso o persecutorio posto in essere mediante strumenti informatici o telematici (quali e-mail, social media, messaggistica istantanea o altre piattaforme digitali), finalizzato a intimidire, controllare, denigrare o arrecare disagio psicologico al lavoratore, anche in modo reiterato, con possibile estensione al contesto lavorativo.
- **Violenza psicologica:** insieme di comportamenti o atteggiamenti finalizzati a ledere la dignità, l'identità personale o professionale e l'integrità psicologica della persona, anche mediante esclusione sociale, manipolazione, svalutazione o intimidazione. Comprende, a titolo esemplificativo: insulti, minacce, diffamazione, derisione riferita al genere o all'orientamento sessuale, atteggiamenti discriminatori o paternalistici, svalutazione lavorativa, invio di materiale osceno o sessualmente esplicito, telefonate oscene, pedinamento, ricatti sessuali e ritorsioni conseguenti al rifiuto di richieste sessuali.
- **Violenza verbale:** uso di espressioni verbali aggressive, tono elevato, insulti, offese, minacce, calunnie, commenti inappropriati, battute sessiste o razziste, impiego di gesti violenti senza contatto fisico.

**Redatto dal
Comitato Guida**

Referente Gruppo di Lavoro
Dott.ssa Valentina Sensi

Firma

Verificato da

RSGI
Dott.ssa Rosita Morcellini

Firma

Approvato da

Direttore Generale
Dott. Antonio D'Urso

Firma