

# PHSAFE

## SAFETY FIRST

Atteggiamenti e comportamenti per prevenire e gestire  
il **Rischio Rapina in Farmacia**

### Il contesto del rischio

Il rapporto OSSIF 2016 parla di un indice di rischio rapina di 5,1 eventi ogni 100 farmacie in Italia, il doppio delle rapine in banca (2,5 ogni 100 sportelli).

Nel 63% dei casi avvengono nella fascia oraria che va dalle 17 alle 20, presumibilmente perché è il momento con il maggiore contante in cassa.

Nella maggior parte dei casi vengono svolte da un solo rapinatore (89%) con armi da fuoco (46%) o armi da taglio (46%).

L'importo medio, intorno ai mille euro, può cambiare molto da regione a regione.

Al tempo stesso, la nostra tesi, è che il danno economico per la farmacia non risieda solo nel contante sottratto, ma in una serie di danni indiretti alle persone e conseguenti costi nascosti certamente attribuibili all'evento come:

- Disturbo Post Traumatico da Stress
- Riduzione di efficacia ed efficienza del personale
- Difficoltà delle vittime a tornare sul luogo di lavoro
- Aumento delle assenteismo
- Etc.

In molti casi i danni indiretti, possono produrre costi nascosti per la farmacia molto superiori al danno diretto della rapina.

### Il Quadro Normativo

Al fine di proteggere la salute psicofisica dei lavoratori, il legislatore prescrive diverse incombenze in capo al datore di lavoro, fra le quali:

- Ha il compito di coltivare la cultura e tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori attraverso una fattiva azione di **Informazione e Formazione** sui rischi a cui potrebbe essere esposto il lavoratore (art. 37, D.Lgs. 81/08), tenendo conto degli **aspetti emotivi e relazionali**, attraverso forme di didattica attiva o simulazioni.
- Nel redigere il DVR (Documento di Valutazione dei Rischi) deve indicare e applicare "il complesso delle disposizioni o misure anche secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica per evitare o diminuire tutti i rischi" che possono incidere **sull'integrità fisica e la personalità morale del lavoratore** (D.Lgs. 81/08, art. 2. Lett. n) e art. 28, oltre all'art. 2087 del Codice Civile), che sono pertanto l'oggetto primario della valutazione del rischio.

Il corso, risponde anche alle esigenze di attività educativa che serve a mantenere, sviluppare e incrementare le conoscenze, le competenze e le performance degli operatori della sanità (ECM -Educazione Continua in Medicinail, Dlvo 229/1999)

### Il Piano Formativo

Il presente percorso formativo è focalizzato sulla prevenzione, sulla tutela della salute delle persone e sul superamento dei possibili disagi psichici potenzialmente derivanti dal Rischio Rapina (Safety).

Nella giornata di formazione vengono esplorate in aula le tre macro fasi dell'evento:

#### A) La prevenzione

# PHSAFE

Atteggiamenti e comportamenti utili a **prevenire e disincentivare** atti criminosi all'indirizzo del proprio esercizio.

In un lavoro di gruppo i partecipanti vengono accompagnati nel riconoscimento dei propri atteggiamenti e comportamenti che potrebbero favorire l'evento.

Vengono altresì formati a riconoscere nel malintenzionato quei comportamenti che possono essere predittori del compimento di un reato.

## **B) Durante la rapina**

Si tratta dell'apice dell'emergenza, viene introdotto il **ruolo delle emozioni** e la loro relazione corpo-mente per garantire il benessere e la salute psico-fisica.

Le emozioni vengono quindi analizzate dal punto di vista del rapinatore e dal punto di vista della vittima, per passare quindi a declinare nel gruppo tutti i **comportamenti "protettivi"** da mettere in atto e quelli da evitare.

Attraverso alcune simulazioni, si tratta il **linguaggio del corpo e alla prossemica** da adottare.

Viene anche affrontata la gestione delle altre persone, collaboratori e clienti compresi, durante questa emergenza.

## **C) Il Post-Rapina**

L'ultima parte della giornata è dedicata alla **gestione dell'"onda emotiva"** che in genere arriva al termine di questi eventi, ed alle strategie per favorire lo scioglimento delle emozioni più violente, e ripristinare il migliore stato emozionale possibile.

I partecipanti vengono formati a **riconoscere i sintomi** degli stati emotivi non risolti e che possono richiedere un aiuto esterno (medico del lavoro, psicologo, etc.).

Studi internazionali hanno dimostrato come la capacità di "sentire" le proprie emozioni sia una abilità molto utile nel superamento del disagio psichico causato dalla rapina.

In aula verranno quindi svolti alcuni **esercizi per sviluppare proprio questo "sentire"**, attraverso l'uso della respirazione, delle visualizzazioni, del "grounding"...

## **Il Rischio Truffa**

Come ormai tutti gli esercizi commerciali, anche le farmacie sono esposte a quella categoria di reati caratterizzati da comportamenti manipolatori del reo, quali le truffe e tutte quelle manovre che agendo sul sistema percettivo possono portare alla sottrazione del contante o di oggetti di valore, anche sotto gli occhi della vittima.

Se di vostro interesse anche questo tema può essere inserito nel programma della giornata.

## **Partecipanti**

La formazione molto partecipativa e interattiva suggerisce di non superare i 12-15 partecipanti per gruppo.

## **Durata della Formazione**

Una giornata

**La formazione rientra nella Formazione Obbligatoria prevista dal Dlgs. 81-2008 sulla Sicurezza e viene consegnato attestato di partecipazione. Inoltre la giornata verrà accreditata ai fini ECM**

La partecipazione a questa giornata è offerta da PHSAFE.