

Pagina 1 di 1	AZ. OSPEDALIERA FATEBENEFRAPELLI E OFTALMICO MILANO Servizio di Prevenzione e Protezione
---------------	--

Emissione: 28.8.2000	PROCEDURA N. 66
Aggiornamento: 27.9.2001	MODALITA' DI COMPORTAMENTO IN SITUAZIONI DI RISCHIO DETERMINATE DA AGGRESSIONI A SCOPO DI RAPINA
Destinatari	Operatori addetti alle attività di cassa

◀ **PREMESSA**

La seguente procedura è destinata principalmente, a tutti gli operatori addetti alle attività di cassa comportanti il maneggio di valuta, ed agli operatori addetti al ricevimento dell'utenza presso portinerie, sportelli e uffici informazioni.

Il pericolo a cui si riferisce la presente procedura è rappresentato dal possibile verificarsi di episodi di rapina a mano armata o aggressioni a scopo di estorsione.

Oltre alle eventuali misure preventive e attive poste in atto, le modalità comportamentali di seguito descritte hanno come finalità primaria la protezione dell'incolumità fisica di tutte le persone presenti all'atto delittuoso, ed il veloce superamento della situazione di pericolo conseguente all'atto stesso.

L'osservanza delle successive indicazioni potrà anche costituire un supporto importante all'attività investigativa svolta dalle forze dell'ordine.

◀ **COMPORTAMENTO IN CASO DI AGGRESSIONE**

Al manifestarsi di un atto di aggressione, è opportuno che per quanto possibile il personale presente segua le seguenti indicazioni:

1. Mantenere un atteggiamento di calma e di attenzione alle richieste degli aggressori.
2. Evitare isterismi che potrebbero far innalzare la tensione e quindi il pericolo.
3. Tenere sempre le mani in vista.
4. Non mettere in atto tentativi di reazione nei confronti degli aggressori.
5. Non polemizzare con gli aggressori e non tentare inutili convincimenti nei loro confronti.
6. Dovendo rispondere a domande dirette utilizzare un linguaggio calmo e misurato, usando frasi brevi, dal contenuto molto chiaro.
7. Se possibile mantenere una certa distanza dagli aggressori senza tentare fughe sconsiderate.

8. Mantenere un atteggiamento di attenzione verso i gesti compiuti dagli aggressori, osservandone i tratti somatici, l'abbigliamento, le eventuali inflessioni del parlato.
9. Annotarsi mentalmente gli oggetti e le superfici toccate dai malviventi, e gli eventuali mozziconi di sigaretta gettati dagli stessi.

Al termine, è obbligatorio che il personale presente segua le seguenti indicazioni:

1. Non toccare nulla che sia stato toccato dagli aggressori.
2. Sospendere le attività, se non quelle di assistenza sanitaria diretta e urgente.
3. Far uscire dall'ambiente tutte le persone presenti, accostando le porte.
4. Non riordinare.
5. Non fare entrare nessuno se non autorizzato dai superiori.
6. Pregare gli eventuali testimoni di attendere l'arrivo delle forze dell'ordine.
7. Collaborare con le forze dell'ordine intervenute mettendosi a disposizione delle stesse.