

La violenza sul lavoro, fenomeno in costante aumento, è un problema mondiale e costituisce un rischio lavorativo per gli operatori sanitari. Gli operatori sanitari sono 16 volte più a rischio di violenza degli altri lavoratori. Gli operatori dei Dipartimenti di Emergenza, e prevalentemente gli infermieri, sono ad alto rischio di subire comportamenti violenti. Partendo dal presupposto che l'aggressione agli operatori sanitari è sempre un atto non ammissibile dobbiamo porci alcune domande per cercare di comprendere il fenomeno e tentare di ridurne la frequenza e gli esiti.

Le domande a cui dobbiamo trovare una risposta sono le seguenti:

1. Le reali motivazioni dell'aggressione

Gli operatori sanitari dei Dipartimenti di Emergenza, lavorano a stretto contatto con i pazienti, in condizioni emotive alterate, spesso in situazioni di crisi, con un elevato numero di accessi quotidiani e con lunghi tempi di attesa, spesso senza la disponibilità di sistemi di sicurezza necessari e senza un'adeguata formazione del personale per il riconoscimento e la gestione dei pazienti aggressivi. I fattori di rischio ambientali che possono contribuire alle aggressioni sono: tempi d'attesa, particolari setting come l'area dell'emergenza e della psichiatria, la non corrispondenza della qualità organizzativa e strutturale degli ambienti alle aspettative dei pazienti e/o familiari, la collocazione in aree non particolarmente accoglienti e l'accesso senza restrizione dei visitatori. Le motivazioni devono essere ricercate, inoltre nel modus operandi dell'aggressore, personalità particolari e/o abuso di sostanze.

2. Le conseguenze dell'aggressione

Le conseguenze possono interessare l'operatore sanitario, gli altri pazienti, il sistema ed essere immediate e a medio-lungo termine.

Dopo aver subito l'aggressione, solo una parte degli operatori chiede aiuto (colleghi, vigilanza, forze dell'ordine). Da alcuni studi emerge che circa il 30% degli operatori non ha mai chiesto aiuto. Gli operatori che non hanno chiesto aiuto hanno motivato nei seguenti modi: la situazione non sembrava così grave; pensavano che fosse inutile; non si sono resi conto della gravità della situazione.

Tuttavia, circa la metà degli operatori non segnala le aggressioni, in particolare modo i maltrattamenti verbali e informano solo verbalmente i superiori della struttura nella quale operano, senza quindi denunciare l'accaduto alle Autorità di Pubblica Sicurezza

Quasi tutti gli operatori aggrediti affermano di aver subito conseguenze dalle aggressioni. Circa la metà degli operatori ha segnalato conseguenze multiple sulla sfera emotiva consistenti in rabbia, senso d'impotenza, paura e irritazione. Una minoranza di operatori ha riportato modificazioni nello stile di vita: come l'aumento del consumo di tabacco e di cibo, disturbi del sonno e problemi relazionali in famiglia. Tale quadro si accompagna con una analoga frequenza a problemi conseguenti sulla qualità del lavoro svolto. Infatti, un quarto degli operatori ha riferito una riduzione della performance lavorativa a causa della presenza di demotivazione, altri operatori praticano la medicina difensiva.



Segreteria Nazionale:

Via Valprato, 68 - 10155 Torino
c.f. 91206690371
p.i. 02272091204

Contatti:

tel +39 02 67077483
fax +39 02 89959799
segreteria@simeu.it



www.simeu.it

3. La dimensione del fenomeno

Purtroppo, il fenomeno è assolutamente sottodimensionato, poiché normalmente vengono denunciate solo le aggressioni in cui l'operatore riporta lesioni gravi. Gli aspetti sommersi sono molto più numerosi di quelli che emergono e la violenza sugli operatori è ancora oggi un fenomeno sottostimato. Questa modalità di comportamento è dovuta probabilmente al fatto che gli operatori hanno un'aumentata assuefazione alle aggressioni, soprattutto verbali, che considerano facenti parte del loro lavoro. Gli operatori che non hanno segnalato ma anche una parte di quelli che hanno segnalato le aggressioni, non si recano al P.S, perché la maggior parte non ha riportato al momento lesioni tali da dover ricorrere alle cure mediche. Le motivazioni principali della mancanza di una tempestiva reazione all'evento aggressivo coinvolgendo l'Azienda o le Forze dell'Ordine è basata sulla constatazione espressa dagli operatori che l'iter della denuncia richiede tempi eccessivi ma che soprattutto non comporta alcun beneficio pratico, anche in termini di prevenzione. Inoltre, emergono anche sentimenti di paura, pericolo di ritorsioni e sentimenti di inutilità di ogni rivendicazione nei casi di soggetti criminali, tossicodipendenti e pazienti psichiatrici. Alla fine prevale senso di rassegnazione e frustrazione negli operatori, che spesso hanno la percezione di non sentirsi adeguatamente tutelati e supportati. La sottostima del fenomeno è anche determinata dal fatto che una parte degli operatori non è in grado di riconoscere la violenza subita.

4. La gestione del fenomeno.

La gestione può avvenire solo attraverso interventi sul contesto, sugli operatori, sui media e legislativi.

In questa sede discutiamo di un procedimento legislativo necessario ed indispensabile. Tuttavia, se rimarrà isolato non potrà portare ad una riduzione del fenomeno.

E' necessario che l'aggressione all'operatore sanitario preveda:

- a. Procedibilità d'ufficio, per tutte le aggressioni fisiche e interruzione del servizio; mentre potrebbero restare a querela di parte le aggressioni verbali e danneggiamenti alla struttura
- b. Inasprimento delle pene
- c. Circostanza aggravante se soggetto aggressore recidivo

Come anticipato queste modifiche legislative devono essere affiancate da altre misure indispensabili:

- a. Ridurre il sensazionalismo mediatico di presunti errori sanitari
- b. Ridurre l'aggressione feroce agli operatori sanitari di sedicenti legali (ultimamente addirittura sulle reti RAI)
- c. Ottimizzazione per la gestione delle segnalazioni all'Autorità Giudiziaria (presenza delle forze dell'ordine nei locali del pronto soccorso, procedure per interventi rapidi delle forze dell'ordine, raccolta delle segnalazione in pronto soccorso)
- d. Risolvere il problema oramai generalizzato del sovraffollamento dell'area del pronto soccorso, il quale determina allungamento dei tempi di attesa, scarsa possibilità di comunicazione, ridotti tempi di assistenza



Segreteria Nazionale:

Via Valprato, 68 - 10155 Torino
c.f. 91206690371
p.i. 02272091204

Contatti:

tel +39 02 67077483
fax +39 02 89959799
segreteria@simeu.it



- e. Formare gli operatori sanitari a tecniche di comunicazione per la gestione dei pazienti difficili
- f. Formare gli operatori sanitari al riconoscimento dei comportamenti aggressivi
- g. Attuare misure di prevenzione e strategie di supporto per le vittime di violenza.

Grato per l'attenzione, rimanendo a disposizione per qualsiasi ulteriore approfondimento, porgo distinti saluti

Francesco Rocco Pugliese



Segreteria Nazionale:

Via Valprato, 68 - 10155 Torino
c.f. 91206690371
p.i. 02272091204

Contatti:

tel +39 02 67077483
fax +39 02 89959799
segreteria@simeu.it

Em **SIMEU**
società italiana medicina
d'emergenza-urgenza

www.simeu.it