

## AGGRESSIONI AGLI OPERATORI SANITARI



# La violenza in sanità

**Penso che la pandemia da Covid 19 e le angosce e la solitudine del lockdown abbiano giocato un ruolo importante nel produrre tanta inquietudine tra le persone.**

**Un dato di fatto è certamente lo scatenarsi di azioni violente, soprattutto tra i giovani, che negli ultimi tempi ha prodotto episodi di violenza intollerabile non soltanto nel nostro Paese**



CARLO MARIA STIGLIANO

**È FREQUENTE NOTARE** come la gente appaia insofferente e incline a reazioni litigiose anche per fatti minimi che di solito non suscitano reazioni così scomposte. Le persone mostrano con facilità un'irritabilità e un'intolleranza incomprensibili, in particolare verso coloro che prestano servizio in attività di contatto con il pubblico ma anche in ambito domestico.

Capita spesso di assistere a vere e proprie aggressioni nei confronti di addetti a servizi che verosimilmente esprimono rancori e insoddisfazioni covate dentro di sé e che tuttavia producono reazioni evidentemente esagerate rispetto all'entità dei fatti.

Diverbi violenti per banali fatti di viabilità stradale, sfuriate incredibili davanti allo sportello di un ufficio, reazioni aggressive a minimi rilievi sul proprio comportamento ritenuto da altri discutibile o non corretto.

Che succede? È forse la reazione al pericolo della pandemia che rende alcuni così irascibili e violenti? E tutto ciò significa che dovremo essere sempre preparati e vigili per il timore di possibili aggressioni?

Un capitolo a parte è l'aumento delle aggressioni

in Sanità. Nel periodo tragico del Covid il personale sanitario ha ricevuto attestazioni di stima, fiducia e riconoscenza da parte della popolazione in virtù dell'abnegazione e dell'impegno ai limiti dell'eroismo dimostrato. I medici sono stati osannati ed esaltati nel loro ruolo anche in considerazione dei 300 colleghi che hanno sacrificato la loro vita per dedizione alla professione.

Purtroppo, dopo l'infelice parentesi pandemica sembra che in alcuni non sia rimasto nulla della considerazione e della riconoscenza verso il personale sanitario, al punto da scatenarsi in incomprensibili scatti d'ira e addirittura aggressioni fisiche con corollario di insulti e minacce.

Il periodo del Covid in effetti sembra aver prodotto un cambiamento sociale involutivo con un forte e diffuso deterioramento sia dal punto di vista culturale che psicologico ed economico.

Le aggressioni verbali e anche fisiche rivolte a medici, infermieri ed operatori sanitari sono all'ordine del giorno. Ormai sembra un bollettino di guerra. Le statistiche rilevano più di 2.500 i casi di aggressione o minaccia accertati ogni anno a danno degli operatori sanitari in Italia. Quelli denunciati all'Inail tra il 2016 e il 2020 risultano più di 12mila.

Teatro di questi inaccettabili episodi sono gli ospedali, soprattutto nei pronto soccorso, dove si registrano i casi più gravi, ma anche nei reparti di degenza, negli ambulatori, nel Servizio di salute mentale, nelle terapie intensive, sulle ambulanze e anche negli ambulatori dei medici del territorio e nelle guardie mediche di tutta Italia. Il personale femminile è quello più esposto al punto che colleghe della guardia medica quando non rinunciano presto all'incarico, sono costrette a farsi accompagnare (scortare) da mariti, padri o fidanzati. E in causa non può esserci soltanto un problema di minore o maggiore efficienza dell'organizzazione sanitaria, tradizionalmente ritenuta meno performante in alcune regioni del Sud: il fenomeno è di portata nazionale.

Nella Città Metropolitana di Milano da gennaio a maggio 2022, si è registrato un aumento di aggressioni del 41%.

Rispetto agli episodi denunciati si stima che i casi siano in effetti molti di più: quelli non resi pubblici potrebbero essere superiori del 70%.

Secondo i dati di un questionario elaborato dalla FNOMCeO su 5.024 medici nell'ultimo anno ben il 50% degli intervistati ha subito aggressioni verbali e il 4% violenza fisica.

### CHE SUCCEDA, DUNQUE?

**INDUBBIAMENTE QUESTO** è un momento critico per la nostra Sanità: esistono gravi carenze di personale e abbandoni della professione soprattutto nelle strutture che sono maggiormente esposte e ciò contribuisce ad allontanare il personale. Gli operatori sanitari sono quelli col più alto tasso di assenza dal lavoro a causa di violenze e così si spiega anche un alto rischio di insoddisfazione



Occorre uno sforzo ed un impegno collettivo che rimuova le criticità strutturali e faciliti d'altro canto un vero cambiamento culturale sia nella società che tra gli operatori sanitari

sul lavoro e conseguentemente di *burnout*.

Ai sanitari dovrebbero essere garantite innanzitutto l'incolumità, e naturalmente serenità e sicurezza per affrontare il proprio lavoro. Andare in servizio non può essere sentito come un'entrata nell'arena dove combattere quotidianamente, oltre che con le difficoltà e le problematiche organizzative delle strutture sanitarie, persino con il rischio di subire insulti, minacce e addirittura aggressioni fisiche.

Nel 2020 è stata approvata una legge che prevede pene severe per chiunque causi lesioni personali gravi o gravissime a chi esercita una professione sanitaria. Una circostanza aggravante a cui si accompagna la perseguibilità d'ufficio, senza quindi necessità della denuncia. Ma ciò evidentemente non sembra essere sufficiente.

Sono state avanzate varie proposte: la presenza di un maggior numero di presidi delle Forze dell'Ordine e persino dell'esercito negli ospedali e nelle zone a maggior rischio, aumento della videosorveglianza, riorganizzazione delle Guardie Mediche, miglioramento dell'accoglienza e della comunicazione nei presidi sanitari.

Ha ragione il presidente della FNOMCeO, Filippo Anelli: "Occorre prendere atto che il rapporto medico-paziente e lo stesso principio di umanizzazione delle cure si sono smarriti nei meandri di una crisi di sistema fatta di carenze di personale e posti letto, di investimenti e attenzione della politica".

#### DUNQUE: COME SE NE ESCE?

**Come è possibile garantire la ripresa - magari su basi nuove - di un sano e proficuo rapporto tra il medico e i cittadini-utenti?**

**OCORRE COMPRENDERE** quali possono essere le cause profonde del malessere che si è creato in questo rapporto: certamente l'esperienza negativa del Covid e del lockdown ha contribuito notevolmente a rendere le persone meno tolleranti e quindi inclini a comportamenti irragionevoli e aggressivi; in molti casi la violenza è generata da disagio, frustrazione, rabbia, impotenza, estenuanti attese per ricevere le necessarie prestazioni sanitarie. Tuttavia, molto gioca la carenza di informazione, le defatiganti procedure amministrative e assai spesso la mancanza di empatia. Lungi dal mostrare comprensione o voler addirittura giustificare gesti e comportamenti francamente inaccettabili e penalmente rilevanti, va comunque sottolineato lo stato di ansia e di sofferenza del malato: per definizione la malattia è solitudine e genera malessere, scatenando a volte pulsioni negative che possono portare all'aggressività. Inoltre, le persone sono quotidianamente indotte a ritenere che la scienza può "tutto" e quindi l'impossibilità di risolvere favorevolmente una situazione sanitaria magari disperata non viene minimamente accettata. Anche un evento naturale come il parto è gravato da rischi imponderabili e imprevedibili: è nella natura delle cose.



Occorre prendere atto che il rapporto medico-paziente e lo stesso principio di umanizzazione delle cure si sono smarriti nei meandri di una crisi di sistema fatta di carenze di personale e posti letto, di investimenti e attenzione della politica



E tuttavia in caso di evento avverso, forse proprio perché poco frequente, si scatena la rabbia dei congiunti di chi ritiene di aver subito un danno ovviamente "per colpa" dei sanitari di turno con conseguente reazione d'ira verso il presunto colpevole.

C'è da avviare un cambiamento radicale nella nostra società: occorre recuperare quella cultura del rispetto per i professionisti che operano al servizio della comunità, in un sano rapporto di fiducia tra medico e paziente che si è incrinato negli ultimi anni, prendendo atto che i cittadini/pazienti insieme ai medici sono vittime delle inefficienze del Sistema Sanitario. Bisogna capire il disagio del personale, stremato dalle carenze degli organici, da turni massacranti, dalla scarsità di tempo da dedicare al dialogo con i pazienti e con i loro parenti.

Sicuramente occorre un'applicazione più efficace e puntuale delle norme pur presenti per punire gli aggressori e tecnologie per garantire la sicurezza dei presidi sanitari; ma ciò non può essere sufficiente senza un miglioramento dell'efficienza dei servizi in sanità e uno snellimento della burocrazia che sottende alle prestazioni ai cittadini. Serve anche un impegno educativo da parte di tutti, soprattutto dei *media* troppe volte rivolti alla insensibile ricerca dello scoop e del colpevole ad ogni costo; serve una rivoluzione culturale degli operatori sanitari che devono sempre più essere in grado di gestire il rapporto con i cit-

tadini grazie ad un sano ed efficace *counselling*. Viviamo nell'era della comunicazione continua e globale: non è accettabile che questo fondamentale strumento di interazione umana e di coinvolgimento empatico ancora non rientri tra gli insegnamenti fondamentali nella preparazione degli operatori sanitari. La comunicazione è parte integrante della relazione tra il medico e la persona che chiede assistenza. Non esiste più la medicina paternalistica: oggi si pretende un atteggiamento ed un'informazione al paziente chiara e veritiera; e soprattutto un atteggiamento empatico. Certo non è facile che ciò possa avvenire in un contesto difficile con carenza di mezzi e di personale.

Per questa ragione, in conclusione, occorre uno sforzo ed un impegno collettivo che rimuova le criticità strutturali e faciliti d'altro canto un vero cambiamento culturale sia nella società che tra gli operatori sanitari.