PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 24 - numero 5124 di Giovedì 17 marzo 2022

Come prevenire le aggressioni nei confronti del personale sanitario?

Un vademecum prodotto da FP Cgil si sofferma sui rischi di aggressioni e violenze del personale sanitario. Cosa concorre all'incremento degli atti di violenza? Cosa deve fare il lavoratore di fronte ad un potenziale rischio di aggressione?

Roma, 17 Mar ? La legge 14 agosto 2020, n. 113, recante "*Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni*" ha istituto la "**Giornata nazionale di educazione e prevenzione contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari e socio-sanitari**" che viene celebrata annualmente il 12 marzo. Un'occasione per diffondere una cultura di educazione, rispetto e di condanna di ogni forma di violenza verso gli operatori di questo comparto lavorativo.

Infatti nell'ultimo quinquennio, "nella Sanità e nell'assistenza sociale, sono stati quasi **11 mila i casi in occasione di lavoro** accertati positivamente dall'INAIL e codificati come **violenza, aggressione, minaccia,** ecc. Si tratta di una media di oltre 2mila casi l'anno che per il 75% delle volte riguarda donne". In particolare al primo posto della classifica dei luoghi maggiormente colpiti dalla violenza "troviamo i **Pronto soccorso** con 456 aggressioni all'anno, seguono i **reparti di degenza** con 400, gli **ambulatori** con 320", gli **SPDC** (Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura) "con 72 atti di violenza, le **terapie intensive** con 62, le aggressioni al 118 sono state 41, 37 invece quelle nell'ambito dell'**assistenza domiciliare**, 20 nelle **case di riposo** e, infine, 11 nei **penitenziari**". E riguardo alla tipologia di violenza: "il 60% sono minacce, il 20% percosse, il 10% violenza a mano armata e il restante 10% vandalismo".

E chi commette violenza? "Il 49% sono i pazienti, il 30% i familiari, l'11% i parenti e un 8% sono gli utenti in generale".

A fornire tutte queste informazioni, in occasione della prima Giornata nazionale che si è tenuta il 14 marzo, è un vademecum, recentemente aggiornato, dal titolo "**Stop alle aggressioni al personale sanitario**". Il vademecum, che raccoglie le informazioni necessarie per affrontare le possibili aggressioni e capire cosa le aziende possono e devono fare in termini di prevenzione e tutela, è stato elaborato da FP CGIL, che rappresenta i lavoratori che operano nelle pubbliche amministrazioni, nelle attività e servizi inerenti le funzioni pubbliche, gestiti sia in forma diretta che indiretta, sia pubblici che privati.



L'articolo di presentazione del vademecum si sofferma sui seguenti argomenti:

- Le aggressioni al personale sanitario: cosa concorre agli atti di violenza?
- Cosa deve fare il lavoratore di fronte ad un potenziale rischio di aggressione?

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0514] ?#>

Le aggressioni al personale sanitario: cosa concorre agli atti di violenza?

Il vademecum riporta non solo informazioni ma anche utili riflessioni sulle cause alla base delle violenze che avvengono su medici, infermieri e operatori sanitari.

In particolare, si indica che "**concorrono all'incremento degli atti di violenza**:

- l'aumento di pazienti con disturbi psichiatrici acuti e cronici dimessi dalle strutture ospedaliere e residenziali;
- la diffusione dell'abuso di alcol e droga;
- l'accesso senza restrizione di visitatori presso ospedali e strutture ambulatoriali;

- lunghe attese nelle zone di emergenza o nelle aree cliniche, con possibilità di favorire nei pazienti o accompagnatori uno stato di frustrazione per l'impossibilità di ottenere subito le prestazioni richieste;
- ridotto numero di personale durante alcuni momenti di maggiore attività (trasporto pazienti, visite, esami diagnostici);
- presenza di un solo operatore a contatto con il paziente durante visite, esami, trattamenti o gestione dell'assistenza in luoghi dislocati sul territorio ed isolati, quali i presidi territoriali di emergenza o continuità assistenziale, in assenza di telefono o di altri mezzi di segnalazione e allarme;
- mancanza di formazione del personale nel riconoscimento e controllo dei comportamenti ostili e aggressivi;
- scarsa illuminazione delle aree di parcheggio e delle strutture".

Chiaramente i fattori di rischio "variano da struttura a struttura, dipendendo da tipologia di utenza, di servizi erogati, ubicazione, dimensione".

Cosa deve fare il lavoratore di fronte ad un potenziale rischio di aggressione?

Il documento Fp Cgil si sofferma anche su "**cosa deve fare il lavoratore in caso di probabile aggressione**".

È infatti utile "codificare una **serie di comportamenti** da mettere in atto in una situazione di potenziale rischio di aggressioni degli operatori sanitari".

Sono presentate una serie di indicazioni che "non risolvono il problema ma ogni lavoratore ha il dovere di metterle in atto al fine di tutelare se stesso ed i colleghi". L'obiettivo - continua il documento - è quello che "le raccomandazioni ministeriali del 2007, siano messe in atto in tutti i luoghi di lavoro verificando e segnalando dove questo non accade".

Riprendiamo le **indicazioni rivolte direttamente agli operatori**.

Nel caso tu sia vittima di un episodio di minacce "devi mantenere una condotta che favorisca la de-escalation del comportamento aggressivo:

- presentati con nome e qualifica professionale;
- adotta un'espressione tranquilla ferma con un tono di voce basso, rivolgendoti direttamente all'utente chiamandolo per nome se possibile mostrati interessato a capire quale sia il suo problema;
- guarda il paziente negli occhi ma senza fissarlo, ma alternando lo sguardo;
- usa un linguaggio semplice e facilmente comprensibile;
- cercare di rispondere all'esigenza immediata proposta dal paziente, senza spostare il discorso su altri temi;
- negoziare con il paziente ponendolo di fronte a scelte alternative;
- corrispondere al codice preferenziale del paziente (geografico, politico, sportivo, alimentare, ecc.);
- cercare di far sedere il paziente sedendoti anche tu, così da avere un minor impatto della presenza fisica nella circostanza e quindi una probabile riduzione del comportamento aggressivo, se non vuole sedersi rimani in piedi anche tu;
- posizionarsi a fianco del paziente con un asse di circa 30°: la superficie esposta a colpi è minore; inoltre, si comunica più disponibilità al dialogo;
- modula la tua distanza dal paziente, mantieni sempre una distanza di sicurezza,

- evita atteggiamenti di postura chiusi che potrebbe essere interpretati come difensivi o aggressivi, (come stare a braccia conserte, muoverti rapidamente o avvicinarti troppo, puntare l'indice);
- non sorridere il paziente, può interpretarlo come una presa in giro;
- non toccare il paziente, nelle persone agitate porta a fraintendere facilmente il contatto fisico come ostile o minaccioso quindi non invadere il suo spazio;
- non tenere le mani in tasca, mantenerle libere e pronte a proteggersi.
- non rispondere alle minacce con altre minacce;
- non dare ordini".

Rimandiamo, in conclusione, alla lettura integrale del vademecum aggiornato, che riporta ulteriori indicazioni sul fenomeno delle aggressioni al personale sanitario:

- come comportarsi durante le visite e i colloqui con pazienti o parenti;
- cosa fare in caso di aggressione;
- cosa chiedere alle aziende per aumentare le tutele degli operatori sanitari.

Tiziano Menduto

Scarica il documento da cui è tratto l'articolo:

Cgil Funzione Pubblica, " Stop alle aggressioni al personale sanitario", vademecum edizione 2022 (Formato PDF, 3.03 MB).

Scarica la normativa citata nell'articolo:

LEGGE 14 agosto 2020, n. 113 - Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni.

Licenza Creative Commons

---

www.puntosicuro.it