PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 26 - numero 5583 di Mercoledì 20 marzo 2024

La protezione del personale sanitario: dalle dichiarazioni di intenti ai fatti

Negli ultimi tempi le cronache hanno dato ampio risalto alle numerose aggressioni, di cui sono rimasti vittime i sanitari. Ecco come una grande azienda sanitaria ha affrontato il problema e ha cominciato a mettere sotto controllo la situazione.

Anche se i giornali danno ampio risalto alle aggressioni dirette al personale presente nelle sale d'attesa del pronto soccorso, il problema va affrontato in maniera allargata, proteggendo anche il personale addetto ai servizi di continuità assistenziale, ai servizi di salute mentale ed alle portinerie.

Come ben sa un security manager, quando si affronta e si deve mettere sotto controllo un problema, occorre prendere in considerazione tre categorie di misure di protezione:

- misure di difesa fisica,
- misure di difesa elettronica,
- misure di difesa comportamentale e di intervento.

Cominciamo ad analizzare separatamente le tre categorie di misure

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[ALDIG02] ?#>

Le misure di difesa fisica

Un aspetto importante, afferenti alle difese fisiche, riguarda il fatto che tutte le sedie e altre strutture di arredamento nelle aree di attesa di pronto soccorso debbano essere solidamente fissate al terreno. Vanno quindi fissate le sedie, i tavoli, gli appendiabiti e, laddove presenti, anche eventuali quadri alle pareti. Per evitare poi che delle partizioni vetrate trasparenti possano essere danneggiate durante tentativi di aggressione, è fortemente raccomandata all'applicazione di una pellicola trasparente, del costo di un centinaio di euro al metro quadro, su tutte le pareti vetrate, che potrebbero essere oggetto di attacco. Infine, è bene accertarsi che sia presente una robusta separazione fisica tra le aree di attesa e le aree di erogazione delle prestazioni di pronto soccorso.

Le misure di difesa elettronica

Neanche a dirlo, la presenza di un impianto di videosorveglianza rappresenta un utile documento di prevenzione e, soprattutto, di ricostruzione di possibili eventi delittuosi. Le telecamere devono essere posizionate in modo tale da inquadrare tutte le aree di

attesa e le aree di interazione fra il personale sanitario e pazienti e familiari. Inoltre, un altro impianto assai prezioso è quello di diffusione sonora. Tutti noi abbiamo vissuto le frustrazioni legate al fatto che, a fronte di un evento anomalo, per esempio un treno bloccato sui binari, passano decine e decine di minuti ed il personale delle ferrovie non dà alcuna informazione sulle ragioni della sosta, creando un senso di impazienza e frustrazione, che può portare a comportamenti violenti. Il fatto di avere a disposizione un impianto di diffusione sonora permette al personale sanitario di dare frequenti notizie ed aggiornamenti sui tempi di attesa, nonché di eventuali situazioni di emergenza.

Infine, il personale che interagisce con il pubblico deve esser dotato di un pulsante intelligente, per il lancio di un allarme silenzioso, in caso di pericolo. Oggi possono esser presi a noleggio dispositivi assai evoluti, che lanciano anche le coordinate GPS, che permettono di localizzare l'ubicazione del dispositivo. Questa funzionalità non è importante per i pulsanti in dotazione al pronto soccorso, ma è vitale per il personale di continuità assistenziale, che potrebbe trovarsi presso l'abitazione di un paziente. Il segnale di allarme silenzioso deve esser recepito e gestito da una adeguata struttura. Nel caso che sto illustrando, il Prefetto ha attivato un numero dedicato, presso il COT (Centrale operativa telecomunicazioni) della Questura. Un operatore riceve la chiamata ed avvia le appropriate procedure di reazione e pronto intervento. Da notare che la presenza di questo dispositivo non solo ha accresciuto il livello effettivo di sicurezza, ma anche il livello di sicurezza, percepito dal personale sanitario.

Le misure di difesa comportamentale e di intervento

È assai raro il caso in cui visitatore, in tranquilla attesa da qualche tempo, si scagli all'improvviso contro il personale sanitario. L'esperienza insegna che vi sono numerosi indizi, che il personale sanitario deve imparare a riconoscere con tempestività, che segnalano il crescente livello di impazienza e tensione, che può infine scaricarsi in forma aggressiva.

Un corso specifico di formazione risulta assai prezioso, per individuare per tempo la crescente instabilità emotiva di un visitatore. Quando poi il visitatore assume un comportamento aggressivo, il personale deve esser addestrato in tecniche di contrasto costruttivo e tranquillizzante. Un classico esempio sta nell'uso del pronome "noi". Chiedere al visitatore di illustrare il "suo" problema trasformando in un "nostro" problema, ha un effetto tranquillizzante sul visitatore, che comprende come il suo problema sia stato recepito dal personale, che lo ha fatto proprio. Nel frattempo, il personale deve spostarsi in luogo coperto dalle telecamere, come prezioso strumento di documentazione dell'accaduto. Un corso di formazione, con i contenuti sopra sintetizzati, dura 4 ore ed il personale, che a tale corso ha partecipato, ha dichiarato, anche a posteriori, l'estrema utilità del corso stesso.

Il costo di questi investimenti

I costi di allestimento delle misure fisiche, elettroniche e dei corsi di formazione dipendono evidentemente dalle dimensioni della struttura, ma sono complessivamente assai contenuti, almeno a fronte dei risultati conseguiti. Inoltre, molte voci si spesa vanno in conto investimenti, e non spese correnti, con evidenti benefici sul piano economico.

In sintesi: il problema della protezione del personale sanitario esiste, ma può esser messo sotto controllo con varie tecniche, di costo contenuto ed efficacia comprovata.

Adalberto Biasiotti

 Licenza Creative Commons

www.puntosicuro.it