

La violenza verso il personale sanitario nei Pronto Soccorso italiani: il personale sanitario è preparato ad affrontare al meglio queste situazioni?

Bardella Alessandro, Cusumano Elisabetta

Infermieri U.O. Pronto Soccorso IRCCS Policlinico San Matteo, Pavia

Il problema delle aggressioni contro il personale medico, infermieristico e di supporto ha assunto un'importanza crescente nel dibattito pubblico, con dati raccolti che destano seria preoccupazione.

A tal proposito, il Ministero della Salute ha lanciato una campagna contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari. Lo slogan, "Ti ha salvato. Ti salverà ancora. Rispetta chi si prende cura di te e dei tuoi cari", intende mettere in evidenza il ruolo fondamentale del personale sanitario, ricordando che, almeno una volta nella vita, di ciascuno di noi – o qualcuno vicino a noi – ha ricevuto cure e assistenza da un operatore sanitario [1].

Analizzando i dati emersi dal convegno UGL Salute ON-SIP "Violenza sugli operatori sanitari. Un bollettino di guerra" emerge un dato inquietante: Regione Lombardia si colloca al primo posto, con un incremento del 25% degli episodi di violenza nei confronti del personale sanitario nell'anno 2024. Seguono la Campania (22%) e la Puglia (20%). Nello specifico, solo nell'anno 2024, in Lombardia sono stati segnalati ben 4.386 episodi di aggressione nei confronti del personale sanitario, di cui il 30,9% ha avuto luogo nei Pronto Soccorso, con un aumento rispetto al 2022, quando la percentuale era del 25,4%. Durante il convegno, le conclusioni sono state affidate al Segretario Generale dell'UGL, Francesco Paolo Capone, che ha dichiarato: "Occorre interrogarsi sul perché sempre più frequentemente vengano colpite categorie che operano a beneficio della collettività. Gli ospedali, in particolare i Pronto Soccorso, ma in generale tutte le strutture sanitarie, sono purtroppo diventati il teatro di violenze da parte degli stessi pazienti e dei loro familiari. Si tratta di un bollettino di guerra che deve essere assolutamente arginato. È necessario coinvolgere attivamente anche i dirigenti delle strutture ospedaliere in una battaglia che garantisca ai lavoratori la massima sicurezza personale" [2].

Le cause scatenanti di queste escalation di violenza sono molteplici e molto complesse, ma, alla base, senza dubbio, ci sono: il sovraffollamento dei Pronto Soccorso a causa di un utilizzo improprio da parte dell'utenza; le liste d'attesa interminabili per prestazioni ambulatoriali non urgenti; la carenza di personale, sia medico che infermieristico, divenuta ormai cronica; la scarsa assistenza territoriale che

risulta insufficiente e quindi non in grado di fronteggiare le necessità sanitarie dell'utenza. Ne consegue che la frustrazione dei cittadini, esasperati dai ritardi e dalla difficoltà di accesso ai servizi, si riversa spesso in atti di violenza contro gli operatori sanitari, che vivono ormai quotidianamente situazioni di pericolo e insicurezza.

In occasione della Giornata nazionale contro la violenza sugli operatori sanitari, il 12 Marzo, Regione Lombardia ha annunciato le misure che ha deciso di mettere in campo per sostenere e rinforzare il sistema di tutela della categoria. Al fine di prevenire le aggressioni sono state distribuite circa 400 bodycam per gli operatori dei mezzi di soccorso sanitari, a cominciare da AREU, con l'intento di continuare a distribuirne su tutto il territorio; nel corso dell'ultimo anno, inoltre, è stata completata l'installazione di pulsanti antiaggressione in alcuni Pronto Soccorso della Regione che ha permesso l'intervento repentino delle Forze dell'Ordine in 424 episodi di violenza [3]. A partire da gennaio 2025, anche ASST Pavia ha avviato una sperimentazione presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale Civile di Vigevano, introducendo smartwatch antiaggressione che consentono un collegamento diretto e immediato con la centrale operativa e le Forze dell'Ordine [3].

Oltre a queste soluzioni applicate da Regione Lombardia e dalle Istituzioni, la domanda che ci si dovrebbe porre è: *il personale sanitario, in particolare quello impegnato nei Pronto Soccorso, è adeguatamente preparato, sia teoricamente che praticamente per fronteggiare episodi di violenza?* È fondamentale sottolineare quanto le aggressioni, siano esse verbali o fisiche, abbiano un impatto significativo sugli operatori sanitari, compromettendone la serenità e la capacità di svolgere il proprio lavoro in modo efficace. Ogni professionista ha il diritto di operare in un ambiente sicuro, sereno e supportato da una formazione adeguata, che lo metta in condizione di affrontare anche situazioni di alta tensione. Alcune strutture sanitarie offrono percorsi formativi finalizzati alla gestione di episodi di agitazione e violenza, con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza e la preparazione emotiva dei professionisti davanti a possibili escalation. Tuttavia, tali percorsi si concentrano prevalentemente sugli aspetti psicologici degli eventi avversi, offrendo strumenti teorici e suggerimenti pratici per la gestione delle proprie reazioni emotive in presenza di

soggetti aggressivi. Questa modalità formativa, pur utile, si rivela spesso insufficiente: per essere davvero efficace, la formazione dovrebbe includere anche attività pratiche, come simulazioni basate su casi reali, che consentano agli operatori di acquisire competenze concrete ed esperienza diretta nella gestione delle aggressioni.”

In conclusione, è fondamentale: Impegnarsi nella formazione degli operatori sanitari per garantire gli strumenti al fine di gestire le escalation di aggressione ed affrontare le situazioni critiche; prevedere sportelli di supporto psicologico post-aggressione riducendo così il rischio, per gli operatori sanitari, di Burnout; formare gli operatori sanitari ad una comunicazione chiara ed empatica, al fine di ridurre i conflitti con utenti e familiari; posizionare telecamere per permettere agli operatori di sentirsi al sicuro; prevedere la presenza di Forze dell’Ordine h 24 nei Pronto Soccorso; sensibilizzare la cittadinanza riguardo all’uso improprio del Pronto soccorso e delle possibili conseguenze.

Diventa quindi indispensabile, oltre all’adozione di nuovi protocolli e procedure da parte delle istituzioni, investire prioritariamente nella formazione del personale sanitario. È necessario potenziare non solo i corsi teorici, ma soprattutto quelli specifici sulla gestione delle aggressioni, attraverso simulazioni basate su casi reali. Tali percorsi dovrebbero coinvolgere esperti in difesa personale, gestione della rabbia, regolazione emotiva e comunicazione efficace con l’utenza, al fine di fornire agli operatori strumenti concreti per affrontare situazioni critiche con maggiore consapevolezza e sicurezza.

Bibliografia

1. Sito Ministero della Salute (<https://www.salute.gov.it>)
2. Lombardia Quotidiano (<https://www.lombardiaquotidiano.com>)
3. Lombardia Notizie Online (<https://www.lombardiano-tizie.online>)