



41 CONGRESSO NAZIONALE SIAN RICCIONE 8-9-10 MAGGIO 2023

## CALMA APPARENTE IN EMODIALISI L'escalation dell'aggressività

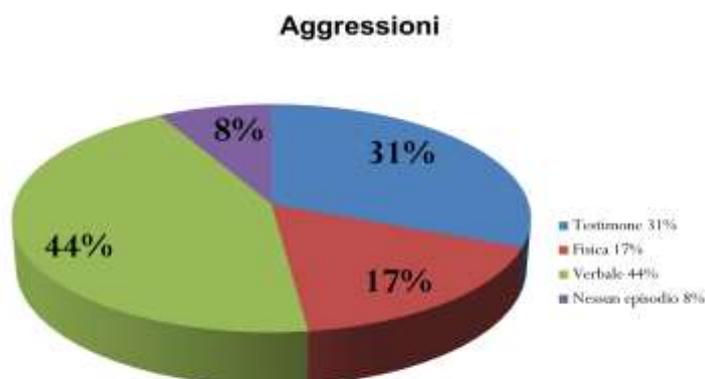
*Autori: Parisini P., Andreoli M., Arnone R., Ballarini M., Baraldi D., Bertoncelli D., Crepuscoli A., Di Michele N., Fini A., La Guardia A., Lanzi E., Mattarozzi M., Morandi G., Napoli S., Rossini A., Radu A., Trapanese I., Zocco R.*

Piattaforma Dialisi AUSL Bologna

### INTRODUZIONE

Dal 2002 la violenza nei posti di lavoro è ormai riconosciuto come un importante problema di salute pubblica (OMS). L'Agencia Europea per la Salute e la Sicurezza sul lavoro definisce la violenza operata da terzi come la violenza fisica, l'aggressione verbale o la minaccia di violenza, in cui l'aggressore non è un collega ma un cliente o un paziente che riceve un bene o un servizio.

Gli episodi di aggressione a operatori sanitari sono un fenomeno in crescita; nel triennio 2019-2021 sono stati più di 4800 i casi codificati dall'INAIL come violenze, con una media di circa 1600 l'anno, ma sono sicuramente di più poiché a volte non vengono denunciati dalle vittime.



La Legge 113 del 14 agosto 2020, "Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni", ha cercato di arginare questa problematica. La normativa ha previsto che nel caso in cui le lesioni siano cagionate al personale esercente una professione sanitaria o socio-sanitaria, costituiscono una circostanza aggravante speciale che inasprisce le pene. Pertanto in caso di lesioni gravi è prevista la reclusione da quattro a dieci anni e per le lesioni gravissime da otto a sedici anni. Inoltre, anche tra le aggravanti comuni, è stato inserito un riferimento al personale sanitario affinché i reati di lesioni e percosse siano procedibili d'ufficio, ciò vuol dire che anche se la vittima non sporge una formale querela, lo Stato procederà comunque nei confronti del responsabile.

Per questa situazione che è ormai divenuta a tutti gli effetti un'emergenza sociale è sicuramente un passo importantissimo e un segnale dell'impegno dello Stato per la tutela degli operatori sanitari. Tuttavia, a quasi tre anni dall'approvazione, questa normativa non ha sortito alcun effetto positivo sulla riduzione delle aggressioni.

Per sensibilizzare la popolazione al problema è stata indetta il 12 marzo, con un Decreto del Ministero della Salute del 27 gennaio 2022, la Giornata Nazionale di Educazione e Prevenzione contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari e socio-sanitari.

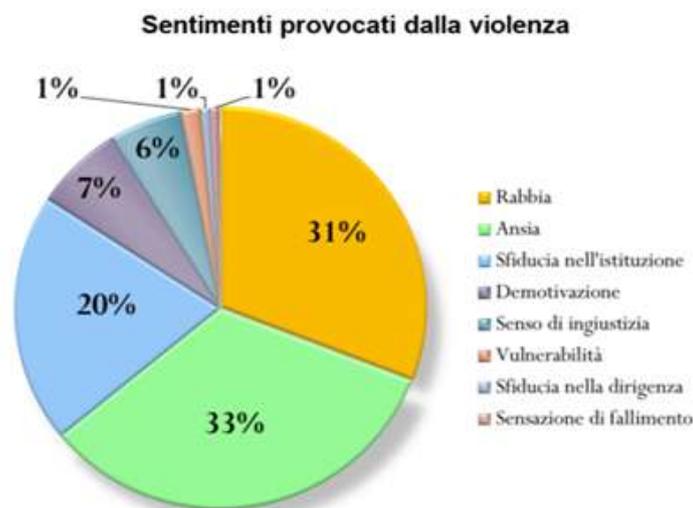
## OBIETTIVI

Gli obiettivi sono:

- informare la popolazione generale dell'esistenza e delle dimensioni del fenomeno;
- promuovere un sentimento positivo nei confronti degli operatori sanitari che dovrebbero essere visti come professionisti impegnati quotidianamente a far funzionare al meglio un servizio fondamentale per la comunità e, come tali, da rispettare;
- ricostruire un rapporto di fiducia con la popolazione.

Oggi, purtroppo, si stanno affermando messaggi culturali che inducono la popolazione a coltivare una rabbia crescente verso gli operatori sanitari, anche a causa di molti fattori che includono la carenza di personale, l'elevato carico di lavoro, gli atteggiamenti negativi dei pazienti nei confronti degli operatori, le aspettative dei famigliari e dei lunghi tempi di attesa, che portano a danni fisici, ma anche psichici, negli operatori che subiscono violenza.

Circa il 25% degli operatori sanitari ha riportato un danno fisico e/o psicologico che si riflette negativamente sul lavoratore coinvolto (*stress, esaurimento nervoso, burn-out*).



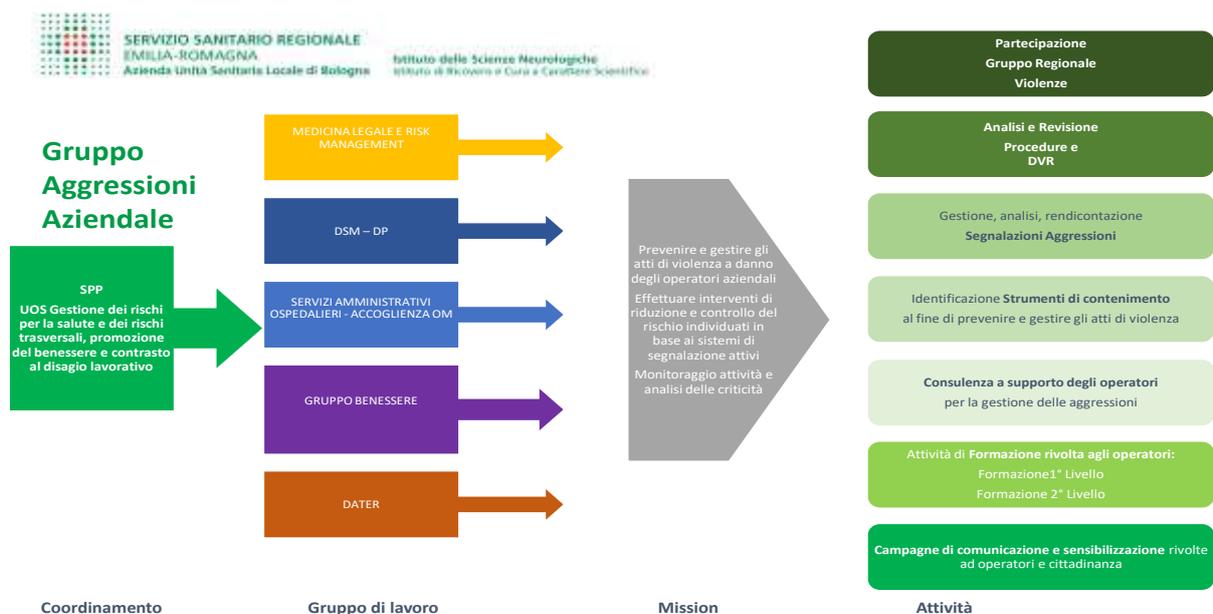
E' pertanto fondamentale che, sia le Direzioni Aziendali che ciascun operatore, siano consapevoli del problema e si impegnino ad affrontarlo, collaborando nella segnalazione

degli episodi di violenza, nell'identificazione dei fattori di rischio e nell'implementazione delle azioni preventive.

Episodi di violenza contro operatori sanitari sono considerati dal Sistema Nazionale di Monitoraggio degli Errori in Sanità (SIMES), eventi sentinella; il verificarsi di tale evento deve essere segnalato all'Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale.

All'interno dell'Azienda USL di Bologna si è creato un gruppo multidisciplinare (*UO Medicina Legale e Risk Management, Benessere Organizzativo*) che applica strategie di prevenzione e contenimento delle aggressioni attraverso procedure aziendali.

A seguito della segnalazione del lavoratore che subisce un episodio di violenza fisica e/o verbale, i professionisti dell'UO Medicina Legale e Risk Management valutano il caso, contattano il lavoratore e il responsabile dell'articolazione organizzativa ove è avvenuto il fatto e ne analizzano la gravità. Qualora si ritenga utile e ogni qualvolta l'operatore ne faccia richiesta, può essere attivato il Gruppo Promozione Benessere e, in relazione alla tipologia d'evento, un percorso di supporto psicologico che si svilupperà su uno o più colloqui.



Nell'ambito dei reparti di Emodialisi dell'Azienda USL di Bologna, è nato un gruppo di lavoro che vuol fare qualcosa in più: un lavoro introspettivo che parte dall'analisi dell'offerta dei servizi alla popolazione, con particolare enfasi sulla qualità degli stessi, rispetto ai particolari servizi offerti solo ad una precisa utenza, così da individuare eventuali punti di debolezza su cui lavorare.

La particolarità del gruppo che comprende professionisti che operano in una precisa "nicchia" risiede nella specificità dell'ambiente analizzato, centri dialisi dislocati su tutto il territorio, al servizio di pazienti affetti da malattia renale cronica.

Il contesto in esame è ricco di peculiarità: le inevitabili relazioni interpersonali tra assistiti e personale sanitario sono il prodotto di equilibri fragili da rispettare e gestire, che si aggiungono alla componente tecnica che caratterizza l'intero ambito sanitario.

Il gruppo di lavoro si propone uno scopo assai ambizioso: estrapolare quanto necessario alla realizzazione di un modello della realtà lavorativa in cui si opera, fornendo gli strumenti per distinguere l'aggressività dall'invadenza della sfera personale e dagli atteggiamenti maleducati. Portare alla luce queste problematiche, che in effetti vengono molto ignorate anche dai mass-media, e iniziare quindi un percorso a supporto degli operatori che vivono ogni giorno queste difficoltà.

I casi analizzati sono abbastanza simili tra loro, alcune segnalazioni riportano come evento scatenante problematiche connesse con il servizio trasporti, altre riguardano scontri con gli operatori a causa di pretese di prestazioni non dovute, priorità rispetto ad altri utenti per l'inizio del trattamento dialitico, tempi tecnici troppo lunghi per la preparazione della seduta, la maggior parte dovuta a futili motivi. Le violenze sono state tutte verbali, con gravi insulti e minacce di aggressione fisica al personale. Le azioni post-evento sono state: riunioni del personale, colloqui sia con il paziente alla presenza di altre persone (famigliari, medici...), interazioni con operatori vittime dell'aggressione ed i preposti del Risk Management. L'applicazione di strategie di prevenzione delle aggressioni non può prescindere da un'adeguata formazione degli operatori. L'Azienda USL di Bologna ha un piano di formazione specifico che individua annualmente, in base alla valutazione dei rischi e alle segnalazione degli eventi, le strutture organizzative e gli operatori interessati.

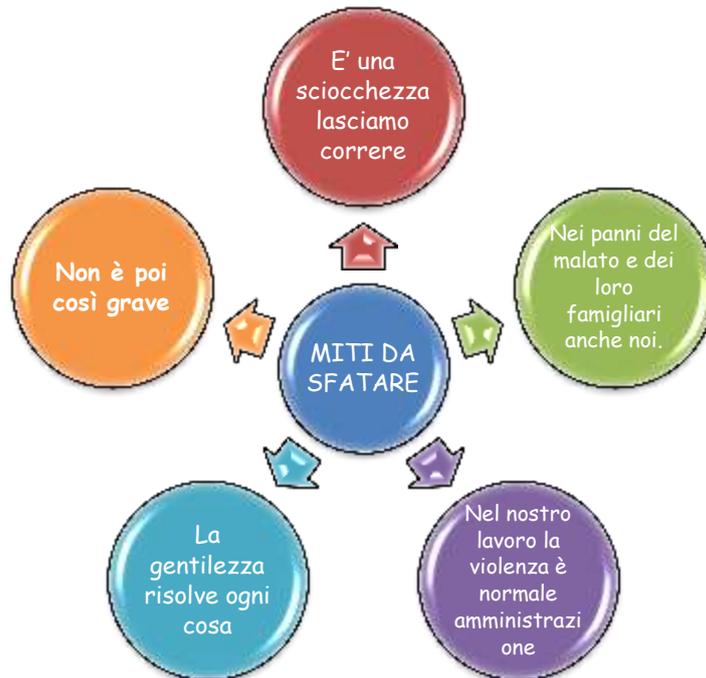
La Formazione, accompagnata da misure di sicurezza organizzativa, e dalla diffusione della cultura della segnalazione, ha permesso di sviluppare conoscenze e competenze specifiche in tema di gestione del rischio di violenza a danno degli operatori, identificare i comportamenti e i soggetti potenzialmente aggressivi e mettere in atto tecniche di de-escalation, promuovere la cultura della salute e della sicurezza lavorativa di tutti gli operatori aziendali, conoscere i contenuti della procedura aziendale.

Aggressioni verbali o fisiche possono avvenire in qualunque contesto; le statistiche dicono però che gli operatori sanitari sono più esposti di altre categorie professionali. I motivi sono legati alla particolarità del nostro lavoro, che ci porta ogni giorno a contatto con la paura, il dolore e la rabbia, emozioni che incidono sulla capacità di controllo, che dobbiamo imparare a riconoscere e a gestire.

In generale, gli eventi di violenza si verificano più frequentemente nei servizi di emergenza-urgenza, nelle strutture psichiatriche ospedaliere e territoriali, nei luoghi di attesa, nei servizi di geriatria, nei servizi di continuità assistenziale.

"Un operatore aggredito mentre svolge il suo lavoro, come accade sempre più spesso è una storia drammatica, ma anche lo spunto da cui partire per dire basta alla violenza, in ogni sua forma".

Per farlo è necessario sfatare alcuni miti, a cui noi stessi finiamo per credere.



Non dobbiamo limitarci ai fatti più gravi, ai gesti che mettono a rischio la nostra incolumità, ma considerare ogni situazione che crei disagio o allarme non solo negli operatori, ma anche nei pazienti e nei loro accompagnatori. La violenza sta anche nell'utilizzo di un linguaggio volgare e inappropriato, nei commenti spregiativi su etnia o religione e nelle avance sessuali....la risposta deve essere appropriata davanti a qualsiasi comportamento inopportuno. Il fenomeno delle aggressioni al personale sanitario è in preoccupante aumento e non deve essere tollerato e minimizzato, ma monitorato e affrontato con decisione. Deve interessare e coinvolgere tutta l'organizzazione.

Lavorare in equipe con malati cronici è sicuramente una grande sfida quotidiana ma, come accade spesso, per fortuna, abbiamo anche tantissime soddisfazioni.

Il percorso di cura non può prescindere dal pieno rapporto di fiducia tra assistito e operatore sanitario, un'alleanza che dobbiamo riportare al centro del sistema sanitario.

## BIBLIOGRAFIA

- [1] World Health Organization ([www.who.int](http://www.who.int))
- [2] Ministero della Salute ([www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it))
- [3] FNOPI: "Violenza sugli operatori" (<https://.fnopi.it/aree-tematiche/violenza-sugli-operatori-sanitari>)
- [4] Ministero degli Interni ([www.interno.gov.it](http://www.interno.gov.it))