

Sanitari al "fronte"



Quel pos lanciato contro..

Ultimo episodio: un pos per pagare gli esami del sangue lanciato contro l'operatore (e schivato appena)

Conflitti in corsia, marea che sale E in ospedale i corsi anti-violenza

Coinvolti 355 operatori, lezioni con un sociologo e un criminologo (esperto di arti marziali). Prossima tappa: le simulazioni

Soffientini Patrizia

PIACENZA

● Autodifesa in corsia, medicina amara ma necessaria. Non contento di dover pagare per gli esami del sangue lancia il Pos sulla testa dell'operatore (ma lo manca). Non contento di dover scegliere una password per il fascicolo elettronico sanitario, prende a male parole l'impiegato. Insoddisfatta di un più restrittivo trattamento al metadone sfascia al Sert quello che trova e interviene la guardia giurata. E più gravemente: ecco anni fa l'infermiera minacciata con un coltello da macellaio, lo scorso anno due operatori sanitari feriti da un malato di dia-

così nascono i corsi per fronteggiare i conflitti, da marzo hanno coinvolto 355 operatori: 5 rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, 6 esponenti del servizio di prevenzione e protezione, 60 assistenti del servizio domiciliare integrato, 4 studenti del corso di laurea infermieristica; 185 operatori del dipartimento di salute mentale, 50 del pronto soccorso, 45 del pronto soccorso pediatrico.

Stupisce quest'ambito? Niente affatto, un genitore ansioso fuma, non dovrebbe, e si carica all'inverosimile non consapevole «che la sua calma invece è anche quella del bambino».

Le lezioni, oltre a Pugliese, sono tenute dal sociologo del lavoro Stefano Grandi e da Marco Andolfi, comandante della Municipale di Castelsangiovanni, criminologo ed esperto di arti marziali. Siamo alla fase uno, seguiranno i laboratori, degli allenamenti con simulazioni, infine la competenza verrà verificata attraverso un sistema di audit nei luoghi vulnerabili (pronto soccorso, diagnosi e cura, geriatria).

Esistono poi semplici accorgimenti da mettere in campo. Un esempio: il medico dovrebbe sedere vicino alla porta per garantirsi la via di fuga di fronte a possibili aggressioni. Pugliese spiega che si è agito con una revisione di tutti i punti di guardia medica (l'aggressione a Catania di un medico donna fu il detonatore), si fa attenzione alle visite a domicilio, è bene sapere se l'assistito ha in casa, poniamo, cani aggressivi, gli inglesi hanno collaudato un sistema di valutazione preliminare in merito.

«Nei conflitti si è sempre in due» sintetizza Pugliese e il tema per i sanitari è di riconoscere la rabbia e disinnescare il processo. C'è il paziente non in grado di governare la propria



In alto, il dottor Franco Pugliese, che dirige il servizio di prevenzione e protezione dell'Ausl di Piacenza



Vale la tolleranza zero, fra scatti d'ira, lanci di oggetti e aggressività non solo verbali»

gnosi e cura. Cose piacentine, di vario tenore.

Tra minacce verbali e aggressioni fisiche, la violenza negli ospedali italiani aumenta, insieme al sovraffollamento e alla frustrazione dei pazienti, come hanno denunciato gli ordini dei medici. Un trend da incubo.

L'Ivri a Piacenza c'è ma servono anche altre risposte, spiega Franco Pugliese che dirige il servizio di prevenzione e protezione dell'Ausl. Da noi sono una "decina" all'anno i casi rubricati all'Ausl come infortuni, ma fra scatti d'ira, minacce e intimidazioni (tipo: "ti aspetto sotto casa"), la cifra sale.

agitazione e l'operatore con «sovraccarico emotivo e di lavoro», li scocca lo scontro. Il vero deterrente? Saper «trattare». E sullo sfondo c'è un tema di interculturalità emergente. Ci sono poi operatori che fanno corsi di autodifesa, ma è una «deriva pericolosa». Fermare una persona fatta di cocaina può non avere effetti, meglio svincolarsi e fuggire. «Vogliamo applicare una politica di tolleranza zero - conclude Pugliese - nel momento in cui ho fornito di competenze e capacità i miei operatori, quando subiranno un'aggressione scatterà la denuncia, si aggredisce una persona e insieme un'intera organizzazione, si interrompe un servizio di tutti».

DEGRADO DELL'INTELLIGENZA EMOTIVA

«Non vogliamo trasformare le persone in guerrieri Ninja, ma fornire competenze»

● Sulla violenza l'Ausl lavora da diecenni. Con il Dipartimento della sicurezza sono state seguite, in infermieristica, sei tesi di laurea sulla violenza, con l'aiuto di un sociologo. Dietro alle spalle c'è il supporto Cidospel, centro internazionale di studi della sociologia del lavoro di Bologna. Questo materiale serve ad avere un punto di osservazione sulla violenza. I corsi al personale servono invece a fornire competenze («ma non vogliamo

trasformare nessuno in guerrieri Ninja»), altre azioni agiscono sulle strutture, per esempio con certi accorgimenti messi in atto: nella ristrutturazione del pronto soccorso è stata fatta la divisione delle sale d'attesa e i pannelli che informano le persone sono utili a diminuire la conflittualità (non c'è più il posto di polizia). E al Sert, ecco la presenza della guardia dell'Ivri, il pulsante di emergenza, le telecamere. Ci sono i percorsi intrapresi

sulla violenza per migliorare la formazione delle persone. E sono stati realizzati, sulla scorta dell'esempio inglese, anche dei manuali ad hoc.

Ma il problema della violenza crescente non riguarda solo la sanità. C'è un accordo europeo sulla violenza del 2006, spiega Pugliese. E gli esperti prevedono per il 2020 l'acme del conflitto nei luoghi di lavoro. «Si pensi al fenomeno verso i professori, verso gli autisti di autobus, è un degrado generale dell'intelligenza emotiva, della capacità di gestione emotiva». Anche il saper litigare è una competenza, dunque, serve a recidere alla base le degenerazioni del conflitto. ps