

# Violenza in corsia:infermieri a rischio. Prevenzione e protezione possibili”

A cura di: infermiera *Valeria Emilia Belluschi* \*

40

Gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari sono aumentati. Questi episodi costituiscono eventi sentinella, che richiedono la messa in atto di opportune iniziative di protezione e prevenzione nei confronti dei lavoratori.

Sebbene gli atti di violenza generalmente non abbiano esito mortale e consistano in aggressione o tentativo di aggressione) fisica e verbale ,una stima allamante USA indica che gli operatori ospedalieri subiscono un tasso di incidenza di aggressione ben più elevato di quanto riscontrato in altri comparti lavorativi. Il comportamento violento avviene spesso secondo una progressione che , partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, arriva fino a gesti estremi quali l'omicidio (vedi schema A).

## LESIONE E/O MORTE

Gli infortuni accaduti nelle strutture ospedaliere italiane e denunciati all'INAIL, “per qualifica professionale e modalità di accadimento”, nell'anno 2005 ammontano a 429, di cui 234 infermieri e 7 su medici.

Per fare fronte a questa situazione il Ministero della Salute ha emanato nel novembre del 2007 e appena reso disponibile on line una specifica Raccomandazione che ha lo scopo di prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari

In questo documento è indicato come gli eventi di violenza si verifichino con maggior frequenza nelle seguenti aree:

- Servizi di emergenza-urgenza
- Strutture psichiatriche ospedaliere e territoriali
- Luoghi di attesa
- Servizi di geriatria
- Servizi di continuità assistenziale

Dunque, in modo particolare, negli ambiti dove c'è un maggiore contatto diretto con l'utente e vengono

gestiti rapporti caratterizzati da una condizione di forte emotività sia da parte dell'utente stesso che dei familiari, che si trovano in uno stato di vulnerabilità, frustrazione o perdita di controllo, specialmente se sotto l'effetto di alcol o droga”.

La Raccomandazione, valida per tutte le strutture sanitarie ospedaliere e territoriali, con priorità per le attività considerate a più alto rischio, suggerisce di elaborare ed adottare un programma di prevenzione del rischio violenza che possa:

- diffondere una politica di tolleranza zero verso atti di violenza, fisica o verbale, nei servizi sanitari e assicurarsi che operatori, utenti, visitatori siano a conoscenza di tale politica;
- incoraggiare il personale a segnalare prontamente gli episodi subiti e a suggerire le misure per ridurre o eliminare i rischi;
- facilitare il coordinamento con le Forze di Polizia o altri soggetti che possano fornire un valido supporto per identificare le strategie atte ad eliminare o attenuare la violenza nei servizi sanitari;
- assegnare la responsabilità della conduzione del programma a soggetti o gruppi di lavoro addestrati e qualificati e con disponibilità di risorse idonee in relazione ai rischi presenti;
- affermare l'impegno della direzione per la sicurezza nelle proprie strutture.

Per fare questo dovrà essere costituito un gruppo di lavoro capace di analizzare e individuare le situazioni operative a rischio, definire e adottare idonee misure di prevenzione e protezione, attraverso:

- l'analisi delle situazioni operative ,al fine della identificazione di quelle a maggiore vulnerabilità;
- l'esame dei dati relativi agli episodi di violenza verificatisi nella struttura;

## Schema A



- la definizione delle misure di prevenzione e protezione da adottare;
- l'implementazione delle misure individuate nel programma di prevenzione della violenza.

Le misure di prevenzione e protezione, potranno essere di tipo strutturale e tecnologico, come la modifica delle strutture esistenti in funzione o l'installazione di dispositivi di sicurezza e vigilanza (pulsanti antipanico, allarmi portatili, telefoni cellulari, ponti radio, video a circuito chiuso, ...).

A queste dovranno accompagnarsi misure di tipo organizzativo come cambiamenti nelle pratiche del lavoro e nelle procedure amministrative. Ad esempio; comunicando agli utenti, accompagnatori e personale che gli atti di violenza non sono permessi o tollerati, sensibilizzando il personale affinché segnali

le aggressioni e stabilendo un migliore coordinamento con le Forze di Polizia.

Ogni programma di prevenzione dovrebbe inoltre assicurare un opportuno trattamento e sostegno agli operatori sanitari vittime di violenza.

Oltre alle misure di prevenzione indicate il documento consiglia di implementare momenti formativi per gli operatori a rischio con una "formazione sui rischi specifici connessi con l'attività svolta, inclusi i metodi di riconoscimento di segnali di pericolo o di situazioni che possono condurre ad aggressione, metodologiche per gestire l'utente aggressivi e violenti".

Con la presente Raccomandazione si intende incoraggiare l'analisi dei luoghi di lavoro e dei rischi correlati e l'adozione di iniziative e programmi, volti a prevenire gli atti di violenza e/o attenuarne le conseguenze negative.