

## L'impegno di AREU contro la violenza nei confronti degli operatori del soccorso

In Italia, negli ultimi anni, sono diventati sempre più frequenti gli episodi di violenza nei confronti del personale sanitario. L'acuirsi delle situazioni di fragilità, di disagio sociale e incertezza economica, ma anche l'incremento dei soggetti che fanno uso di sostanze d'abuso, sono tutti fattori che stanno portando il fenomeno verso un costante aumento, sia per numerosità sia per gravità degli atti di violenza subiti dagli operatori. Oltre a questi fattori è opportuno comunque ricordare che i soggetti che interagiscono con gli operatori sanitari (es. pazienti, familiari, caregiver) si trovano, talvolta, in condizioni di vulnerabilità psicologica, frustrazione e confusione emotiva e che, come si è visto anche nell'ambito della pandemia da COVID-19, la "distanza" percepita dai Servizi e dalle Istituzioni, si è ulteriormente accresciuta, generando un forte senso di insoddisfazione.

Il fenomeno delle aggressioni nei confronti delle équipes che operano nell'ambito del sistema di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza in Regione Lombardia è da tempo oggetto di costante monitoraggio da parte di AREU: tale attività ha permesso di evidenziare anche qui un trend crescente di segnalazioni di atti di violenza (aggressione fisica e/o verbale, molestia, minaccia, danneggiamento di beni) da parte delle équipes di soccorso di base (MSB) e avanzato (MSA) ma anche del personale delle Centrali/Sale operative e del personale amministrativo e tecnico non direttamente coinvolto nell'assistenza ai pazienti.

L'analisi degli eventi segnalati ha messo in luce una significativa variabilità nella tipologia (insulti verbali, aggressioni fisiche – anche con utilizzo di armi, minacce di morte, inseguimento dei mezzi di soccorso da parte di veicoli terzi, danneggiamenti dei mezzi e delle attrezzature, molestie sessuali) e nella severità delle conseguenze per il personale coinvolto.

Per prevenire gli episodi di violenza sugli operatori, AREU ha attivato diverse iniziative: sono state predisposte procedure per la gestione di scenari pericolosi, sono stati introdotti "codici di comunicazione" tra le équipes in posto e le SOREU/CUR NUE 112, sono state promosse attività di formazione e sensibilizzazione del personale e sono stati avviati tavoli di confronto con le Istituzioni del territorio.

L'impegno di questa Agenzia resta costante nella ricerca continua di ulteriori soluzioni e strumenti che possano, da un lato, aiutare a intercettare precocemente gli elementi predittivi degli atti di violenza, dall'altro fornire agli operatori strumenti per la gestione delle situazioni di pericolo: particolarmente innovativa sarà in tal senso la decisione da parte di AREU di rendere disponibili alle équipes di soccorso strumenti digitali in grado di documentare comportamenti aggressivi, anche al fine di supportare le Forze di Pubblica Sicurezza nelle attività di ricostruzione degli episodi più gravi.

L'efficacia di ogni iniziativa messa in campo è però strettamente legata al contesto in cui viene attuata e alla sua coerenza con situazioni reali: risulta quindi di fondamentale importanza acquisire maggiori informazioni possibili, in modo da comprendere gli elementi ricorrenti e gli scenari in cui più frequentemente si manifestano gli atti di violenza. Vi invitiamo, pertanto, a segnalare gli episodi di violenza compilando on line la scheda dedicata: la scheda è anonima e di rapida compilazione e ci consentirà di avviare eventuali azioni di miglioramento.

**AREU assicura il proprio impegno nel promuovere il rispetto degli operatori del soccorso e disapprova qualsiasi forma di violenza.**

**Il Direttore Sanitario**  
Dr. Gabriele M. Perotti

**Il Direttore Generale**  
Dr. Massimo Lombardo

**Il Direttore Amministrativo**  
Dr. Andrea Albonico

