

## Psicologia e prevenzione per fermare i violenti in pronto soccorso

Date : 3 luglio 2019

Non passa giorno che gli operatori sanitari non subiscano un'aggressione verbale. Meno frequenti sono quelle fisiche che, però, lasciano segni maggiori.

Dal febbraio scorso, quando un fatto tragico [innescò una reazione incontrollabile dei parenti](#), la direzione strategica dell'**Asst Valle Olona ha deciso di cercare soluzioni** a difesa del personale ma anche di quanti frequentano gli ambienti ospedalieri.

I reparti più esposti sono indubbiamente **i pronto soccorso, la porta d'ingresso di ogni presidio**. Ed è proprio da qui che il **direttore generale Eugenio Porfido** ha voluto iniziare per costruire una risposta efficace ed efficiente al clima di violenza imperante.

### CORSO DI WILDING

Ha preso il via oggi un corso in sette lezioni di **"wilding"**. Si tratta di una tecnica di approccio alle situazioni critiche adottata dai [City Angels](#). Ed è proprio uno di questi operatori a fornire **gli strumenti fisici e psicologici per sedare sul nascere** qualsiasi occasione di contrasto.

Difesa personale istintiva e psicofisica, acquisizione di sicurezza e autostima, linguaggio del corpo nella difesa personale, ma anche la gestione della paura, come cogliere l'aggressore di sorpresa, la velocità di reazione, la difesa personale o l'uso degli abiti come scudi sono alcuni dei temi che **il personale suddiviso in gruppi da 24 operatori ciascuno** (flessibili in base alle disponibilità del turno di lavoro) affrontano nel corso dei 7 incontri.

### SITUAZIONE DI EMERGENZA NEI PS

Un intervento deciso e complesso che il dottor Porfido ha voluto avviare, ben consapevole di ciò che si vive nei PS « Grazie per aver preso finalmente in mano la situazione - ha voluto sottolineare **il dottor Roberto Gelmi direttore del sant'Antonio di Gallarate** - Provvedimenti sono già stati introdotti come **l'allerta diretta alle forze dell'ordine** che, anche stamattina, sono intervenute prontamente per contenere alcuni animi un po' focosi. La proposta di questo corso è stata subito accolta con interesse dagli operatori».

### VIOLENZE CHE LASCIANO IL SEGNO

Un interesse confermato anche da **Sabrina Zucchi** coordinatrice infermieristica del pronto soccorso di Gallarate che ha ricordato quanto le violenze, anche solo verbali, lascino strascichi interiori nelle persone.

Apprezzamento per l'approccio individuato è arrivato anche dal **dottor Emilio Lualdi responsabile dei due PS di Busto e Gallarate** che ha sottolineato lo spirito di squadra che emergerà da questo corso, pensato per costruire una equipe coesa e solidale nell'affrontare

situazioni delicate.

## DOPPIO CANALE DI PREVENZIONE

I dettagli sul progetto di difesa del personale sono poi stati spiegati dall'Ing. **Andrea Bocchieri** responsabile aziendale della sicurezza sul lavoro : « È un sistema integrato che prevede **interventi di sistemazione dei luoghi e formazione del personale**. Valuteremo, attraverso un sondaggio di gradimento dilazionato nel tempo, se le soluzioni prospettate sortiranno effettivamente l'effetto sperato. Dal prossimo anno, se i risultati saranno favorevoli, estenderemo anche ad altri reparti il percorso di formazione».

## PERSUASIONE E PREVENZIONE

Istruttore sarà **Andrea Menegotto dei City Angels**: « La tecnica è composta da **strategie di autodifesa ma anche di dialogo** perché il fine sarà sempre quello di evitare la rissa. L'approccio è doppio: prevenzione e persuasione. La parola chiave sarà sempre **"assertività"** con cui si riescono a disinnescare anche le situazioni più calde».

## INTERVENTI STRUTTURALE AL PS DI GALLARATE

Per completare il progetto di tutela del personale, si metterà mano anche all'area del PS di Gallarate: «È previsto il **rifacimento completo del "front office"** del PS - ha spiegato l'Ing **Massimiliano Mastroianni** - l'attuale struttura in legno verrà sostituita con una in **alluminio e vetro stratificato**. Verrà poi installata una **porta che delimiterà l'area calda** che sarà comandata dal personale dell'ospedale così da evitare ingressi inopportuni. Saranno posizionate **10 le telecamere di sorveglianza** e sarà costruita, infine, una **guardiola** davanti all'ingresso del pronto soccorso dove ci sarà una guardia giurata. Gli interventi verranno avviati **a fine luglio e dureranno circa una decina di giorni**».

## INTERVENTI ANCHE A SARONNO E BUSTO ARSIZIO

Successivamente, **il cantiere si sposterà a Saronno** dove il progetto di potenziamento della sicurezza verrà sottoposto alla Regione per l'autorizzazione così da avviare subito i lavori. Più lunghi, invece, i tempi d'attesa per **Busto Arsizio** dove l'area dell'emergenza urgenza verrà ripensata e rivista una volta che traslocherà la cardiologia.

## RIENTRATO L'ALLARME CLOCHARD

Gli ospedali della Valle Olona si attrezzano mentre è ormai rientrato l'allarme per la presenza di senza tetto: « L'inverno scorso abbiamo avuto situazioni davvero al limite - ricorda il dottor Gelmi - oggi, grazie anche alla **presenza dei City Angels e dei volontari di Exodus** il numero si è ridotto moltissimo e i pochi che rimangono assumono un comportamento più consono e rispettoso».