

L'ALLARME E LA TESTIMONIANZA DI UN MEDICO DI 32 ANNI CHE HA SUBITO VIOLENZE

Nel 2025 quasi 18mila aggressioni a medici e infermieri (denunce raddoppiate)

ENRICO NEGROTTI

«Fui letteralmente sollevato dalla scrivania da un tossicodipendente in crisi di astinenza, che non accettava il mio rifiuto a fornirgli dei farmaci». Giovane medico di 32 anni, Paolo Groff rimase spiazzato quando subì per la prima volta una violenza che andava oltre l'offesa verbale. Oggi, con trent'anni di esperienza sulle spalle, ha acquisito competenze per "mitigare" la conflittualità in ambito sanitario, ma riconosce che il Pronto soccorso è un territorio minato, come testimoniano i numeri pubblicati ieri dal ministero della Salute in occasione della Giornata nazionale di educazione e prevenzione contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari e socio-sanitari, istituita nel 2022: quasi 18mila aggressioni nel 2025, con oltre 23mila operatori coinvolti (un singolo episodio può interessare più persone). I numeri diffusi dall'Osservatorio nazionale sulla sicurezza degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie (Onseps) sono analoghi a quelli del 2024, ma secondo i dati del ministero dell'Interno, nel 2025 sono raddoppiate le denunce e gli arresti per il reato di lesioni personali gravi o gravissime nei confronti del personale socio-sanitario:

dalle 416 in media del triennio 2022-2024 alle 1.096 dello scorso anno. Riflette oggi Groff, che attualmente è responsabile del Dipartimento Emergenza-Urgenza, che comprende il Pronto soccorso, dell'ospedale di Perugia, nel rievocare quel lontano episodio: «All'epoca sapevo trattare le aritmie complesse, intubare il paziente d'emergenza, ventilare una insufficienza respiratoria acuta e inquadrare un trauma: tutto quello che serve al medico d'urgenza. Ma non sapevo affrontare una comunicazione in condizioni critiche». A tirarlo fuori dai guai fu un'infermiera giovane, ma già esperta: «Sapeva come gestire la situazione: strattonò per la spalla il mio aggressore, ma soprattutto gli parlò in modo molto pacato ma fermo, esponendogli i rischi che correva. E riuscì a calmarlo». Spiega ancora Groff: «Per tutto il resto della mia vita professionale, mi sono reso conto che il nostro compito di operatori sanitari non è solo fatto di conoscenze tecniche su come intervenire su un paziente. Il nostro lavoro si basa moltissimo sulla capacità di gestire la comunicazione, cioè adattarla a seconda del momento e del contesto, evitando sempre affermazioni che possano essere interpretate come giudizi o insinuazioni. E non si impara in un giorno». Si deve essere pronti infatti a comunicare in tutte le situazioni, anche le più problematiche: «Non è facile prevedere -

continua Groff - come reagirà un uomo a cui devi dire che sua moglie è morta: non sai se è d'accordo sulle cure che le sono state prestate o se ritiene che si poteva far di più; né se ha la cultura sufficiente per gestire il dolore per la perdita». Di qui la raccomandazione di «investire su un team di psicologi che ci sappia insegnare e mantenere le competenze comunicative». Ovviamente senza dimenticare che molto dipende anche dalle condizioni di lavoro: «Dobbiamo migliorare l'organizzazione dei flussi al triage del Pronto soccorso (dove ho assistito a pugni, schiaffi e calci, per non parlare della violenza verbale). Ma anche rimediare alla carenza di personale, perché si inducono stress e scarsa qualità dell'assistenza, che espongono a minori capacità di controllo nelle situazioni delicate». I dati dell'Onseps del 2025 indicano netta prevalenza di aggressioni verbali (69%) rispetto a quelle fisiche (25%) e nella maggior parte dei casi verso le donne; i più colpiti sono infermieri (55%), poi medici (16%) e operatori socio-sanitari (11%). E se l'ospedale è il luogo più a rischio, il Pronto soccorso è il reparto in prima linea.

L'Osservatorio nazionale sulla sicurezza delle professioni sanitarie diffonde i dati in occasione della Giornata di educazione



Peso: 16%