

L'Origine della Violenza sugli Operatori Sanitari

Gabriele Gasparini

Direttore UOC Radiologia AULSS4 Veneto Orientale

Presidente Fondazione Ars Medica

Fondazione Ars Medica: l'accento sul sociale e sulla relazione Medico=Mediatore



La violenza sugli
operatori sanitari
c'è da sempre?



Pubblico

Privato

Archiatre e Medicus

Roma

Imperatore Antonino 142 d.C.

“Mio Dio, riempi la mia anima d’ amore per l’arte e per tutte le creature. Non lasciare che la sete di guadagno e la ricerca della gloria influenzino l’esercizio della mia arte, allontanandomi dal nobile dovere di far del bene alle Tue creature. Fa che in colui che soffre io non veda altro che un uomo. Fa che la mia mente sia limpida al letto del malato, affinché’ io possa ricordare cio’ che l’intelletto e la scienza mi hanno insegnato. Fa, o Signore, che i miei pazienti abbiano fiducia in me e nella mia arte. Fa che essi seguano le mie prescrizioni e i miei consigli. Allontana dal loro letto i ciarlatani, la folla dei parenti sempre prodighi di consigli e le comari che credono di saper tutto di ogni cosa, poiché sono gente pericolosa che riesce spesso, per vanità e presunzione, a far fallire anche le migliori cure dell’arte e conduce non di rado le creature alla morte. Se gli ignoranti mi criticano e si fanno beffa di me, fa che l’amore per la mia arte sia piu’ forte delle loro derisioni e che io possa perseverare nella giustizia senza badare al prestigio, alla ricchezza e all’eta’ dei miei nemici. Concedimi, o Signore, l’indulgenza e la pazienza di fronte ai malati testardi e seccatori. Fa ch’io sia moderato in ogni cosa ma che insaziabile sia il mio amore per la scienza. Allontana dal mio cuore la presunzione che nulla vi sia per me d’impossibile. Concedimi la forza, la volonta’ e le occasioni d’accrescere sempre piu’ le mie conoscenze. Fa che ogni momento io possa scorgere la presenza di cose di cui non sospettavo neppure l’esistenza, poiche’ l’arte nostra è vasta, e lo spirito umano non mai finisce di percorrere la strada del sapere”.

Pregghiera di Maimonide

Abu Imram Musà Ibn Maimun,

allievo di Averroè

nato a Cordova nel 1135 e morto a Tiberiade nel 1204



L'OPERATORE **SANITARIO** E' UNA **PERSONA!**



**NON CI SONO
SCUSE PER LA
VIOLENZA**

1. Violenza fisica

Azioni che danneggiano il corpo:

percosse, schiaffi, pugni, calci

bruciature, stratonamenti

aggressioni con oggetti o armi

limitazione della libertà di movimento



2. Violenza psicologica o emotiva

Comportamenti che danneggiano l'autostima o il benessere mentale:

umiliazioni, insulti, derisione

minacce, intimidazioni

manipolazione, ricatti emotivi

isolamento sociale



3. Violenza verbale

Forme di aggressione tramite linguaggio:

offese, urla, denigrazione

linguaggio discriminatorio o degradante

(Può sovrapporsi alla violenza psicologica.)



4. Violenza sessuale

Costringere o manipolare una persona a partecipare ad atti sessuali contro la sua volontà:

stupri o tentativi

molestie e ricatti sessuali

contatti fisici non desiderati

sfruttamento o coercizione sessuale



5. Violenza economica

Controllo o limitazione delle risorse economiche di una persona:

impedire di lavorare

controllare o sottrarre denaro

rifiutare mezzi di sostentamento

creare dipendenza finanziaria

6. Violenza sociale

Colpire i rapporti sociali di una persona:

isolare da amici o famiglia

diffamare o screditare pubblicamente

sorvegliare o controllare relazioni



7. Violenza digitale / online

Abusi tramite strumenti tecnologici:

cyberbullismo

diffusione di immagini intime

stalking digitale

minacce via social o messaggistica



8. Violenza istituzionale

Abusi perpetrati da istituzioni o apparati di potere:

discriminazioni sistemiche

abusi nelle strutture sanitarie, scolastiche o giudiziarie

trattamenti degradanti da parte delle forze dell'ordine



ORDINE
ASSISTENTI
SOCIALI
Consiglio Nazionale

4° Conferenza Nazionale
Violenza istituzionale
20 gennaio 2023
Firenze



9. Violenza culturale o simbolica

Forme più sottili di violenza, incorporate nella cultura:

stereotipi discriminatori

linguaggi sessisti, razzisti, omofobi

norme che giustificano o minimizzano l'abuso



10. Violenza domestica o familiare

Un insieme di più forme di violenza (fisica, psicologica, economica, ecc.) esercitate all'interno della famiglia o della coppia.

11. Violenza strutturale

Danni derivanti da disuguaglianze sociali, economiche, politiche:

- povertà imposta da sistemi iniqui
- discriminazioni sistematiche
- esclusione dai servizi essenziali





Fenomeno Complesso e Multifattoriale

Cause: relazionali, organizzative, strutturali e culturali

1. Fattori strutturali e organizzativi

- **Sovraccarico dei servizi sanitari:** lunghi tempi di attesa, carenze di personale e risorse limitate generano **frustrazione nei pazienti e nei familiari.**

- **Ambienti ad alta tensione emotiva:** pronto soccorso, reparti psichiatrici, geriatria, e servizi d'urgenza sono luoghi dove lo stress è molto elevato.

- **Turni massacranti e burnout del personale sanitario:** l'esaurimento emotivo riduce la capacità di gestire conflitti e situazioni critiche, aumentando il rischio di escalation.

2. Fattori relazionali e comunicativi

- **Aspettative irrealistiche**: molti pazienti pretendono risultati immediati o guarigioni totali, e reagiscono con rabbia quando ciò non avviene.
- **Scarsa comunicazione**: la mancanza di tempo o competenze comunicative adeguate può generare incomprensioni e percezione di mancanza di rispetto o empatia.
- **Emozioni forti**: dolore, paura, ansia o lutto possono trasformarsi in aggressività verbale o fisica verso chi è percepito come “responsabile”.



Articolo 32

La Repubblica **tutela la salute** come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e **garantisce cure gratuite agli indigenti.**

Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana.

LA FIDUCIA NELLE ISTITUZIONI

Quanta fiducia prova nei confronti delle seguenti organizzazioni, associazioni, gruppi sociali, istituzioni? (valori % di quanti hanno affermato di avere molta o moltissima fiducia – Serie storica)

	2014	2013	2010	Differenza 2014-2010
Il Papa	87	88	— *	—
Le Forze dell'Ordine	67	70	74	- 7
La Scuola	53	52	52	+ 1
La Chiesa	49	54	47	+ 2
Il Presidente della Repubblica	44	49	71	- 27
La Magistratura	33	40	50	- 17
Il Comune	29	32	41	- 12
L'Unione Europea	27	32	49	- 22
Le Associazioni degli Imprenditori	21	29	24	- 3
La Regione	19	22	33	- 14
Cgil	17	21	26	- 9
Le Banche	15	13	23	- 8
Lo Stato	15	19	30	- 15
Cisl-Uil	14	15	21	- 7
Il Parlamento	7	7	13	- 6
I Partiti	3	5	8	- 5

* Nel 2010 il Papa era Joseph Aloisius Ratzinger

3. Fattori socio-culturali

•Calo della fiducia nelle istituzioni

sanitarie: scandali, disinformazione e fake news (soprattutto online) hanno minato l'immagine del medico e dell'infermiere come figure autorevoli.

•**Cultura dell'individualismo e della sfiducia:** la società contemporanea spesso privilegia il “diritto del paziente” rispetto al rispetto reciproco.

•**Fenomeno dell'“utenza consumatrice”:** il cittadino vede il servizio sanitario come un servizio commerciale, dove “il cliente ha sempre ragione”. Non più Paziente, non più Utente ma Esigente

4. Fattori psicologici e situazionali

- **Disturbi mentali o abuso di sostanze** in alcuni pazienti o accompagnatori.
- **Eventi critici improvvisi**: emergenze, decessi, diagnosi gravi o errori percepiti possono scatenare reazioni violente.
- **Effetto contagio e normalizzazione**: la frequente esposizione a episodi di violenza (anche mediatica) riduce la soglia di tolleranza e rende più accettabile reagire in modo aggressivo.

- **Danno fisico e psicologico** agli operatori (ansia, stress, demotivazione).
- **Peggioramento della qualità delle cure** e aumento del rischio di errori.
- **Assenteismo e turnover** del personale.
- **Clima lavorativo deteriorato** e perdita di fiducia nel sistema sanitario

- **Formazione del personale** su comunicazione e gestione del conflitto.
- **Potenziamento della sicurezza** (vigilanza, segnalazioni, protocolli).
- **Supporto psicologico** e supervisione per gli operatori coinvolti.
- **Campagne di sensibilizzazione** per promuovere il rispetto reciproco.
- **Rafforzamento organizzativo** per ridurre le cause strutturali di tensione.

TUTTO QUESTO
BASTA PER
SPIEGARE
L'ORIGINE DELLA
VIOLENZA?

Considerare ciò che ha originato un evento può condurre alla sua risoluzione/mitigazione?

PAZIENTI/OPERATORI

La violenza sugli operatori sanitari è diversa da quella su qualsiasi altro lavoratore/persona?

L'Origine della
violenza nella
società è diversa
dall'Origine della
violenza
nell'individuo?

Possiamo dire che per alcune
PERSONE SIA normale possa
esistere

LA **VIOLENZA** SUGLI
OPERATORI SANITARI?

Cos'è cambiato
NELLA SOCIETA'?

Con cosa ha interagito
il cambiamento?

La violenza è
insita nella specie
umana e anche
nella natura?

La nostra specie è
da poco presente
sul pianeta e
penza di
dominarlo



GUERRE ATTUALMENTE IN CORSO



55-60 NEGLI ULTIMI ANNI SE SI TIENE CONTO DI CONFLITTI INTERESSANTI DEL STATI (52 NEL 2023)

CIRCA UN CENTINAIO SE SI TENGONO CONTO DI INSURREZIONI CONFLITTI PIU' PICCOLI (110 NEL 2025)

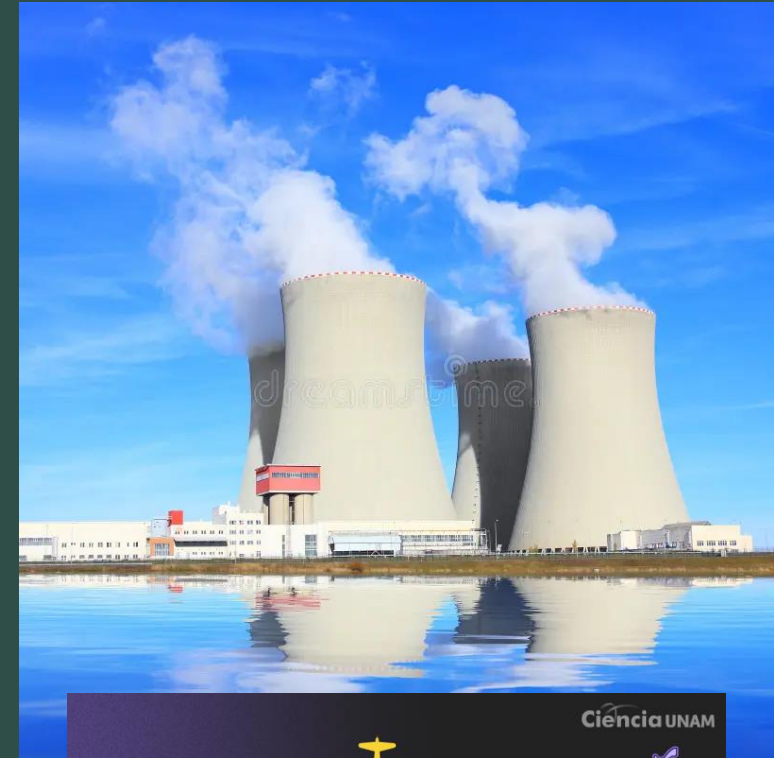
Il **fattore** che ha più
impattato negli ultimi
millenni e soprattutto
negli ultimi secoli è:

L'accelerazione tecnologica

1945

ACCELERAZIONE
TECNOLOGICA CHE
HA MOLTIPLICATO I
NOSTRI BISOGNI

Dualita' della Tecnologia (anche per la violenza sugli operatori sanitari)



Effetti positivi: quando la tecnologia riduce la violenza

1. Migliore comunicazione e trasparenza

- I **sistemi informativi sanitari**, le **cartelle cliniche elettroniche** e le **app per la comunicazione medico-paziente** possono ridurre incomprensioni e malintesi, che spesso sono all'origine dei conflitti.
- Maggiore **tracciabilità** e **chiarezza** delle procedure riducono il sospetto o la percezione di errore.

2. Telemedicina e servizi digitali

- Le **visite a distanza** permettono di evitare situazioni fisiche ad alta tensione (es. pronto soccorso affollati).
- In alcune realtà, la telemedicina ha ridotto gli **episodi di aggressività diretta**, soprattutto nelle aree di emergenza o in contesti psichiatrici.

3. Sistemi di sicurezza e monitoraggio

- **Telecamere, allarmi e dispositivi di allerta rapida** nei reparti o ambulatori consentono interventi tempestivi.
- Anche la sola presenza di tecnologia di sorveglianza ha un **effetto deterrente**.

Effetti negativi: quando la tecnologia aumenta la violenza

1. **Disumanizzazione del rapporto di cura**

- L'uso eccessivo di schermi, computer e dispositivi durante la visita può far sentire il paziente **non ascoltato o “trattato come un numero”**,
• generando frustrazione e ostilità.
- La **distanza emotiva** che può crearsi riduce l'empatia e aumenta la possibilità di conflitto.

2. **Aumento delle aspettative**

- Internet e i social hanno reso le persone **più informate ma anche più diffidenti**.
- Il paziente tende a confrontarsi con l'operatore con informazioni online (spesso scorrette), e quando
• le risposte non coincidono, la **fiducia si rompe facilmente**, sfociando talvolta in aggressività.

Effetti negativi: quando la tecnologia aumenta la violenza

3. Nuove forme di violenza digitale

- Crescono gli episodi di **cyberbullismo, diffamazione e minacce online** verso medici e infermieri (recensioni negative, insulti sui social, “shitstorm” digitali).
- Questo tipo di violenza **non è fisica ma psicologicamente devastante** e spesso resta impunita.

4. Sovraccarico tecnologico per gli operatori

- L'obbligo di compilare sistemi informatici complessi o poco intuitivi aumenta lo **stress lavorativo** e riduce il tempo dedicato al paziente,
- alimentando tensioni reciproche.

Nell'origine della
violenza sono
presenti
molteplici fattori

Creano in
terreno adatto a
innescare l'atto
violento

In certe realtà non
ci si deve chiedere
se scoppierà la
violenza ma...

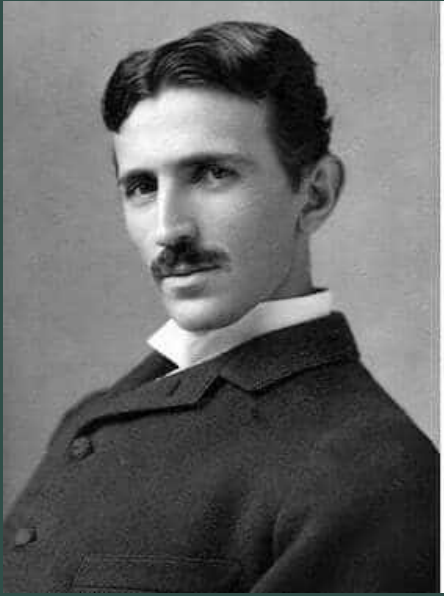
Quando
scoppierà!

Difficoltà a discernere il
bene dal male

Alienazione dalla realtà



Marginalizzazione nella Società di Pazienti e relativi Operatori



Handröntgen Röntgen. 5. 2 u. 14.



Abuso delle Risorse Tecnologiche



Deficit manageriale



REGIONE VENETO

Problemi psichiatrici negli operatori sanitari



Carenza di personale

