

LA RIFLESSIONE

È la sfiducia che accende l'ira

Quando emerge un bisogno di salute, quando percepisco un dolore, il primo atteggiamento che nasce è avere qualcuno che aiuti a gestire quel momento. **È un bisogno della natura umana che è essenzialmente**

relazionale. La fragilità chiede di essere curata. Se il problema è serio mi affido a un professionista come quelli che trovo in un pronto soccorso. Se il soccorso non è "pronto" nasce in me la frustrazione di chiedere aiuto e non essere ascoltato. Le persone hanno perso

fiducia nel sistema di cura e soccorso e manifestano stanchezza e insofferenza.

Ma mai e poi mai **possono essere giustificate violenze di qualunque genere**, verbale, fisica, mediatica. Chi ha scelto come professione l'aiuto a chi ne ha bisogno lavora in condizioni precarie, con poco personale, turni faticosi, apparecchiature che a volte non funzionano, in spazi non adeguati. Non si può chiedere l'impossibile.

Chiunque vorrebbe un servizio efficace, attenzione, cure adeguate e invece si ritrova ad aspettare ore parcheggiato su una scomoda sedia per essere ascoltato e visitato. **C'è un conflitto di doveri e diritti che non possono essere esercitati perché non ci sono le condizioni.** Il problema non è soltanto gestionale ma anche culturale.

Da una parte il Servizio sanitario nazionale deve ripensarsi radicalmente a fronte di scenari molto diversi dalla sua fondazione, offrendo tempi certi e attenzione reale alle emergenze e urgenze. Deve inoltre creare riferimenti certi e disponibili per tutte quelle richieste che non necessitano di un passaggio in pronto soccorso (codici bianchi e verdi) perché non intasino o rallentino le urgenze. Rimane necessaria un'azione comune, sistema e popolazione, per ripensare un equilibrio che si è perso.



di don **Massimo Angelelli**
Direttore
dell'Ufficio
Cei per la pastorale
della salute



La protesta del 16 settembre di infermieri e Oss davanti all'ospedale di Foggia dove è avvenuta la violenta aggressione.

DAGLI OSPEDALI **LE VOCI DI CHI È IN PRIMA LINEA**

LASCIATI SOLI, ABBIAMO PAURA DI ANDARE AL LAVORO

«Le mancate risposte ai bisogni di salute sono benzina sul fuoco. E chi ci va di mezzo siamo noi»

Per chi lavora in reparto, in pronto soccorso o in ambulatorio le aggressioni, le minacce e le intimidazioni non fanno più notizia. «Non passa giorno senza un episodio anche minimo, un "vaffa", uno sguardo ostile, un commento sopra le righe», ammette **Claudia** (nome di fantasia), 34 anni, che lavora nel pronto soccorso di un ospedale di **Napoli**.

Ha subito due aggressioni, **la prima a fine 2022, la seconda a febbraio scorso** da parte di alcune persone tra cui anche un minorenne. «La paziente era in codice verde», racconta, «ma pretendeva di entrare subito mentre noi eravamo alle prese con altre urgenze. La famiglia si è rifiutata di aspettare in sala d'attesa, è entrata in ambulatorio e ha aggredito me e un'altra collega mettendoci le mani addos-

so. Ho preso diversi schiaffi ma dopo dieci giorni ero già al lavoro perché la carenza d'organico è cronica. **Nessuno vuole più venire a lavorare in pronto soccorso**, io lo faccio da nove anni, prima a Torino e ora a Napoli, ma se potessi scapperei domani perché non ce la faccio più. Ho scelto con convinzione di specializzarmi nella medicina di emergenza perché mi piaceva fare questo lavoro».

Claudia racconta anche l'altra aggressione subita: «Stessa situazione, un paziente che pretendeva di essere visitato subito nonostante fosse un codice verde. I familiari sono andati su tutte le furie e sono stata costretta a chiudermi a chiave in una stanza, quasi in ostaggio, perché **volevano colpirmi con un estintore**. Dopo la pandemia, la gente è diventata più ostile, violenta e prepotente. Noi sia- ➔