

# Ospedali nel mirino

L'intervista **Antonio d'Amore**

## «Piano contro la violenza ecco il modello Cardarelli»

Ettore Mautone

A maggio scorso l'ospedale Cardarelli di Napoli è stato tra i primi in Italia ad adottare un protocollo standardizzato per la prevenzione e gestione delle aggressioni in corsia, attuando procedure già previste dalla norma vigenti: si va dal sostegno legale nella denuncia dopo una violenza subita da un dipendente, alla presa in carico dell'evento da parte del Servizio protezione e prevenzione per l'analisi, il monitoraggio e la costituzione di parte civile, fino al sostegno psicologico senza trascurare la prevenzione con l'impiego di un infermiere formato in prima linea dedicato alla informazione e accoglienza dei pazienti e dei parenti in attesa.

**Antonio D'Amore, manager del Cardarelli di Napoli e vicepresidente nazionale Fiaso: in cosa consiste il servizio attuato in pronto soccorso per migliorare la comunicazione ai parenti in attesa?**

«A cadenza fissa. Ogni ora, un nostro infermiere appositamente formato si reca in sala d'attesa e risponde alle domande dei parenti informandoli sull'iter di cura, i tempi di attesa, le possibili alternative su altri servizi di assistenza ambulatoriali e territoriali a cui rivolgersi per i casi a bassa urgenza al fine di evitare l'affollamento per richieste inappropriate. Siamo partiti con gli infermieri esperti in comunicazione che sono già nei diversi turni e fungono da raccordo tra familiari e struttura ospedaliera in particolare nelle ore in cui si registra il picco di accessi al Pronto soccorso ma abbiamo in mente di impiegare anche Educatori e Assistenti sanitari. Attualmente il limite è quello delle risorse da dedicare a personale collaterale all'assistenza».

**La prefettura ha preso a modello il vostro progetto?**

«È stata inviata una richiesta a tutte le Asl e ospedali per uniformare le procedure. È un lavoro avviato e da completare a regime entro il più breve tempo possibile».

**Quali sono i dati delle aggressioni al Cardarelli?**

«Da inizio d'anno a fine agosto abbiamo richiesto l'intervento delle forze dell'ordine in 38 episodi, nel 40% dei casi si è trattato di aggressioni al Pronto soccorso (16), mentre il restante 60% delle violenze (22) si è verificato nei reparti. Un dato in controtendenza rispetto al 2023

►Il manager: già definito un protocollo per la prevenzione delle aggressioni ►«Dal sostegno legale a quello psicologico così vogliamo essere accanto alle vittime»



IL MANAGER Antonio D'Amore è il manager del Cardarelli e vice presidente della Fiaso



**I NOSTRI INFERMIERI IN PRIMA LINEA SONO FORMATI PER ACCOGLIERE I PAZIENTI E LE FAMIGLIE**



**L'IMPORTANTE È AFFRONTARE LE SITUAZIONI NEL MODO GIUSTO LA COMUNICAZIONE È FONDAMENTALE**

(50 in tutto, 26 interventi presso il Pronto Soccorso e 24 nei reparti), dove la prima linea dell'emergenza-urgenza risultava maggiormente bersagliata dalle intemperanze di familiari dei pazienti o di pazienti stessi. È evidente che dove si sorreglia di più il fenomeno cala ma si riverbera in altre zone dell'ospedale più difficili da presidiare. Il Cardarelli ha centinaia di reparti e di servizi da gestire». **Come pensate di intervenire nelle retrovie dei reparti?** «Uno dei motivi di tensione è la visita ai familiari. Abbiamo allo studio tesserini che dovrebbero valere per un solo familiare e che possono essere ceduti per dare l'accesso solo ad un altro congiunto evitando affollamenti deleteri al letto del malato». **Quali altre azioni sono già in campo per contenere il fenomeno?**

«Abbiamo attuato interventi di

riorganizzazione degli spazi deputati all'accoglienza e al filtro dell'utenza: sempre meno persone raggiungono l'area di attività dei sanitari. L'afflusso (in media 200 accessi al giorno, con picchi anche di 10 pazienti ogni ora), è sempre monitorato dalle guardie giurate e sottoposto al controllo delle telecamere di videosorveglianza. Un protocollo interno al Cardarelli consente all'azienda di denunciare direttamente alle autorità competenti gli autori delle violenze nei confronti di medici e personale sanitario, evitando all'agredito tutto ciò che comporta l'iter burocratico di una denuncia».

**Voi non avete fisicamente il drappello in pronto soccorso?**

«No ma il posto di polizia dell'Arenella è nel piazzale dell'ospedale. Il collegamento telefonico diretto col pronto soccorso, cosiddetto "punto a punto", consente in caso di

violenze di contattare subito le Forze dell'ordine per un immediato intervento nella struttura. Abbiamo avuto una buona risposta in pronto soccorso e il personale può contare su una maggiore tranquillità. Medici e operatori si sentono più tutelati e sostenuti e sono incoraggiati a denunciare e segnalare con maggiore celerità».

**Cosa andrebbe fatto per migliorare ulteriormente l'accoglienza?**

«È ovvio che le carenze di personale pesano, determinano maggiori attese, aumentano i carichi di lavoro e un personale più stressato tende a diventare più frettoloso. La Campania è in pareggio di bilancio dal 2013 ma è ancora sottoposta ai vincoli del Piano di rientro. Il personale è vincolato alla dotazione del 2004 meno l'1,4% al netto delle deroghe allo studio del governo. Abbiamo a cuore la tutela dell'ammalato e del personale ma occorre il coinvolgimento di tutti. Anche i sindacati hanno accettato il nostro protocollo». **Perché tanta violenza contro chi si dedica alle cure dei malati?**

«Tutta la società negli ultimi anni è più violenta. Se i ragazzi vanno tutti in giro armati di coltelli e le cronache della movida sono piene di gravissimi episodi non possiamo aspettarci che l'ospedale sia un luogo indenne da questa regressione sociale. Bisogna lavorare a tutti i livelli, con la repressione di fronte a delinquenti che prevaricano e usano la prepotenza come forma di espressione come ma a agire sulla leva della prevenzione, formazione e informazione nei confronti di chi invece diventa aggressivo sotto stress, per un'attesa eccessiva o la frustrazione di un dolore familiare. Anche i media devono a mio avviso fare la propria parte raccontando con equilibrio, rigore e consapevolezza la vita degli ospedali come luoghi di cura».

© RIPRODUZIONE RISERVATA



**APPLICHIAMO PROCEDURE GIÀ PREVISTE DALLA NORMA NOI ACCANTO A CHI DENUNCIA**

© RIPRODUZIONE RISERVATA

### La classifica

#### Maffulli, ricercatore più influente

Il professore napoletano Nicola Maffulli, ordinario nell'università Sapienza, è il ricercatore più influente al mondo nel campo dell'ortopedia e della medicina dello sport. Lo si apprende dallo stesso chirurgo che, in una nota, riporta l'ultimo aggiornamento del ranking della Stanford University, basato sui dati di Scopus, il database bibliometrico di letteratura scientifica curato dall'editore indipendente Elsevier. Scopus misura la produttività e l'influenza sulla comunità scientifica di oltre 200.000 ricercatori di 22 diverse discipline, basandosi sul numero di pubblicazioni "peer reviewed" - sottoposte, cioè, alla valutazione critica di altri esperti - e sulle citazioni

ricevute. L'analisi dei dati relativi al 2023 evidenzia per lo scienziato italiano oltre 5.200 citazioni negli studi del settore. Il corpus scientifico di Maffulli comprende circa 1.900 articoli peer reviewed e 12 libri, con contributi in chirurgia ortopedica, traumatologia dello sport e biomeccanica. Ha introdotto oltre 50 nuove tecniche chirurgiche, principalmente relative a ginocchio, piede e caviglia. Nato a Napoli nel 1959, il chirurgo si è laureato nella Federico II e si è, quindi, specializzato a Londra, dove è stato docente all'Institute of Child health, il Great Ormond street hospital, la Queen Mary university e la Barts and The London School of Medicine and Dentistry.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

**Legalmente** [www.legalmente.net](http://www.legalmente.net)  
[legalmente@piemmemedia.it](mailto:legalmente@piemmemedia.it)

Vendite immobiliari, mobiliari e fallimentari

|           |             |
|-----------|-------------|
| Ancona    | 071 214981  |
| Frosinone | 0775 210140 |
| Latina    | 0773 668518 |
| Lecce     | 0832 278    |
| Mestre    | 041 532020  |
| Milano    | 02 75709    |
| Napoli    | 081 247311  |
| Perugia   | 075 5736141 |
| Pescara   | 085 4222966 |
| Roma      | 06 377081   |
| Terni     | 0744 425970 |
| Treviso   | 0422 582799 |
| Viterbo   | 0761 303320 |

## farmacie notturne

• In città

**VOMERO - ARENELLA**

**FARMACIA ALFANI**

Via Cilea 122-Tel. 081/5604582

APERTA ANCHE DI NOTTE  
ORARIO CONTINUO

**Farmacia CANNONE**

Via Scarlatti, 79/85 (P.zza Vanvitelli)

Tel. 081/5781302 - 081/5567261

SEMPRE APERTI 24 ORE TUTTO L'ANNO

**PIANURA**

**Farmacia PETRONE**

(Farmacie Internazionali)

Via San Donato, 18/20

Tel. 081/7261366

**PER LA PUBBLICITÀ IN QUESTA RUBRICA**

RIVOLGERSI A:  
**Piemme**  
MEDIA PLATFORM

CENTRO DIREZIONALE - ISOLA B5  
80143 NAPOLI

Tel. 081 2473205

e-mail: [ciro.sorio@piemmemedia.it](mailto:ciro.sorio@piemmemedia.it)