

La violenza in corsia

LO SCENARIO

Melina Chiapparino

Empatia e fiducia sono i deterrenti contro le aggressioni che all'ospedale Antonio Cardarelli di Napoli vengono "filtrate" grazie a un protocollo unico nel suo genere. Nell'azienda ospedaliera più grande del Sud Italia, infatti, è nato un modello per la gestione degli atti di violenza contro gli operatori sanitari, ultimo risalente a mercoledì primo ed unico episodio dall'inizio del 2026, che ha ridotto gli episodi di aggressione e, in alcuni casi, li ha quasi estinti.

La "rivoluzione" introdotta a ottobre del 2025 è il team di assistenti sanitari che si occupa delle comunicazioni e delle informazioni da dare agli accompagnatori dei pazienti, un protocollo innovativo che in poco più di un anno ha registrato dati da record.

IL TEAM

I numeri testimoniano il calo dei raid di violenza verbale e fisica ma il valore del team addetto alla "comunicazione e alle relazioni" ha, soprattutto, un significato collegato "alla fiducia e al senso di accoglienza che i familiari dei pazienti provano" come spiega Valeriana Ferrieri, una dei quattro componenti del team che dal mattino fino a sera si relaziona con gli accompagnatori.

«La nostra funzione è fare da filtro tra i pazienti ricoverati e i loro parenti per fornire tutte le informazioni sul percorso di accertamenti in pronto soccorso e far sentire accolte e considerate le esigenze che ci vengono presentate» continua Valeriana che, come gli altri colleghi del team si è formata «con un percorso specifico per professionisti sanitari

Cardarelli, stop ai raid «Modello da replicare»

► L'assalto avvenuto mercoledì scorso è il primo e unico dall'inizio dell'anno ► In passato molti più casi: è tutto merito del nuovo modo di comunicare con i malati



CARDARELLI A destra dall'alto Valeriana Ferrieri, Umberto Di Vivo e Nicoletta Lampitelli



GLI ASSISTENTI ALLA COMUNICAZIONE «INFORMIAMO COSTANTEMENTE I FAMILIARI DEI PAZIENTI»

esperti in comunicazione».

L'ITER

La routine che normalmente segue l'esperto sanitario consiste «nell'accogliere gli accompagnatori e spiegare loro l'iter di accertamenti e i tempi necessari per il paziente perché informare con chiarezza aiuta a diminuire l'ansia e la paura che spesso scatena-

no reazioni aggressive». «Le comunicazioni ai familiari non si limitano al momento dell'accesso al pronto soccorso ma proseguono con gli aggiornamenti durante tutto il periodo della presa in carico del paziente - spiega l'assistente sanitaria che sottolinea - la valenza relazionale del loro ruolo». Oltre le parole e le informazioni, infatti, non è raro dispensa-

re abbracci ed è proprio «l'aspetto emotivo quello più importante da gestire con l'empatia e la fiducia per far sì che gli accompagnatori si possano affidare a noi» aggiunge Valeriana.

L'OSPEDALE

Il team di assistenti sanitari alla comunicazione rappresenta un supporto non solo per i familiari dei pazienti ma anche per il personale ospedaliero che «si trova a lavorare più serenamente in un clima dove la paura e l'ansia vengono gestiti e accolti, non esasperati» racconta Nicoletta Lampitelli, infermiera del pronto soccorso che, dopo aver avuto esperienze in altre regioni è approdata nel 2020 al Cardarelli riconoscendo al presidio un «lavoro unico che mette in rete un team multidisciplinare e consente ai sanitari di concentrarsi maggiormente sulla gestione clinica». La collaborazione dei professionisti che funzionano da «filtro» aiuta e supporta anche gli operatori che riconoscono «un grande aiuto per il presidio» sottolinea Umberto Di Vivo, oss.

Il team, voluto fortemente dal direttore Antonio D'Amore rappresenta «un passo verso l'umanizzazione delle cure e il senso di accoglienza che l'ospedale vuole dare a tutti, sperando che altri presidi seguiranno il nostro modello».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

IL MANAGER D'AMORE «UN PASSO DECISIVO PER UMANIZZARE LE CURE MEDICHE E POTENZIARE L'ACCOGLIENZA»

MagicLand
La capitale del divertimento

NOVITÀ

INCONTRA **BLUEY & Bingo**

da **€19,90**
su magicland.it

Valmontone, Roma

STUDIOS

MagicSplash
La capitale dei Caraibi

IN ARRIVO

da **€14,90**
su magicland.it

4 NUOVI SCIVOLI

Radio **GLOBO**