

Krankenpflege

Soins infirmiers

Cure infermieristiche



12

Pflegefachpersonen:
Umgang mit Gewalt lernen

50

Personnel infirmier:
acquérir des outils face à la violence

72

Infermieri e infermiere:
strumenti per affrontare la violenza

Bibliothèque des Hautes écoles de
santé et de travail social
Bibliothek der Hochschulen für
Gesundheit und Soziale Arbeit
Route des Arsenaux 16a
1700 Fribourg



Esposto alla violenza, il personale infermieristico corre ai ripari

Mobbing, insulti, minacce, molestie, percosse... Da diversi anni gli episodi di violenza sono in aumento nel settore sanitario e il personale infermieristico è particolarmente vulnerabile. La Scuola universitaria professionale per la sanità di Friburgo ha preso l'iniziativa e sta formando i suoi studenti alla prevenzione e alla gestione della violenza.

Testo: Bekim Mehmetaj, Claire Coloni-Terrapon, Marie Charrière-Mondoux

L'Organizzazione internazionale del lavoro considera la violenza e le molestie una delle principali minacce alla sicurezza e alla salute dei lavoratori in tutto il mondo. Un quarto di tutti i casi di violenza sul posto di lavoro si verifica nel settore sanitario. Il personale infermieristico ha una probabilità fino a tre volte maggiore di essere vittima di violenza rispetto agli altri operatori sanitari. È esposto a varie forme di violenza e aggressione, in quanto è il gruppo professionale con cui le persone (pazienti, famiglie, comunità, ecc.) interagiscono di più, e quindi sopporta il peso della maggior parte delle loro frustrazioni. Le infermiere e gli infermieri possono trovarsi di fronte ad atti e tentativi di

violenza, che possono assumere la forma di aggressioni o maltrattamenti di natura sessuale, fisica e/o verbale, intimidazioni o molestie. La violenza può verificarsi in qualsiasi ambito delle cure infermieristiche.

In Svizzera, fino al 73 % dei professionisti che lavorano in strutture medico-sociali, centri medico-sociali (CMS) e unità psichiatriche sono già stati vittime di comportamenti aggressivi (insulti, minacce o aggressioni fisiche) da parte dei pazienti durante la loro carriera. Anche il numero di incidenti nel pronto soccorso svizzeri è aumentato negli ultimi dieci anni. Il quotidiano «24Heures» ha riportato fino a 5000 incidenti nelle varie strutture di emergenza di Ginevra nel 2019.



Un quarto di tutti i casi di violenza sul posto di lavoro si verifica nel settore sanitario. La formazione alla prevenzione e alla gestione della violenza e dell'aggressività è dunque un elemento essenziale.

Formazione dei docenti

Lo sviluppo e l'insegnamento del modello di prevenzione e gestione della violenza presso la Scuola Superiore di Sanità di Friburgo ha richiesto il coinvolgimento di dieci insegnanti di diversa provenienza e di diversi collaboratori esterni con competenze specifiche in uno o più temi. È stato organizzato un grande coordinamento per consentire una riflessione comune e una co-costruzione coerente del modulo. Prima è stato organizzato un corso di formazione di cinque giorni per i docenti, per consentire loro di acquisire le competenze di formatori di équipe nella gestione dell'aggressività e della violenza nell'assistenza. Anche il personale docente ha beneficiato di una formazione supplementare e di corsi di aggiornamento regolari sulle tecniche di disimpegno: Reta Duverney, istruttrice di krav maga (tecnica di autodifesa israeliana) e una delle responsabili del Karate Club di Friburgo, si è concentrata con loro sull'apprendimento e sullo sviluppo di abilità di autodifesa adattate al contesto di cura.

Ruolo chiave contro la violenza domestica

Il personale infermieristico è chiamato anche a prendersi cura delle vittime di violenza. La violenza domestica è uno dei problemi di salute pubblica in cui gli infermieri hanno un ruolo chiave nello screening, nella valutazione, nell'intervento e nel supporto. La violenza contro le donne e la violenza domestica sono molto diffuse e causano grandi sofferenze. In Svizzera muore in media una donna ogni due settimane e mezzo e ogni anno circa 27.000 bambini sono vittime di violenza domestica. Tuttavia, sembra che la formazione infermieristica di base non sia sufficiente per consentire alle infermiere e agli infermieri alle prime armi di intervenire efficacemente in queste situazioni complesse. Questo può portare a un'insufficiente individuazione della violenza domestica e ad atteggiamenti controproducenti sia nei confronti delle vittime che degli autori, che hanno bisogno di un sostegno speciale per prevenire e ridurre il ricorso alla violenza in casa.

Molestie e bullismo

Le infermiere e gli infermieri sono anche vulnerabili alla violenza all'interno dell'ambiente di lavoro, la cosiddetta violenza orizzontale, che assume la forma di molestie e/o intimidazioni. Il concetto di «bullismo» è quello più spesso citato nella letteratura scientifica. Questo fenomeno è causa di problemi sociali, psicologici e psicosomatici come traumi,

violenza orizzontale a definire ciò che stanno vivendo. Le forme di violenza più frequenti sono spesso insidiose: commenti alle spalle, abusi verbali, isolamento o uso del silenzio.

Per il personale infermieristico neoqualificato, la violenza orizzontale è spesso vista come un rito di passaggio guidato da infermiere e infermieri esperti. Questa violenza è spesso accettata dall'infermiere appena qualificato, che attende che si affievolisca fino all'arrivo di un nuovo arrivato che ne prenda il posto. In questo modo, il bullismo e le molestie possono diventare pratiche comunemente integrate, accettate e mantenute come «normali». Inoltre, le esperienze lavorative negative possono portare i giovani laureati ad assimilare questo tipo di comportamento e a riprodurlo con altri. Stili di coping passivi e incentrati sulle emozioni, come l'abbandono o l'evitamento, non consentono a questi studenti o neolaureati di cercare aiuto o di denunciare la violenza.

Tre giorni di formazione specifica

Dal 2021, nell'ambito del corso di bachelor della Scuola universitaria professionale salute di Friburgo (HEdS-FR), è stato sviluppato un nuovo modulo sulla prevenzione e la gestione della violenza e dell'aggressività in ambito sanitario. Gli studenti del terzo anno riceveranno una formazione specifica di tre giorni sui seguenti temi: violenza domestica, violenza orizzontale, mobbing e molestie sul posto di lavoro, violenza e aggressione da parte dei pazienti o dei loro familiari. L'obiettivo principale dei corsi è fornire strumenti pratici per prevenire e gestire la violenza e l'aggressività. Nei tre giorni di formazione si sono alternati corsi teorici e workshop. Il tema della violenza domestica è stato approfondito con contributi teorici e presentazioni di diverse organizzazioni e associazioni friburghesi (centri LAVI, ufficio famiglia, Ex-Pression) impegnate nella lotta contro la violenza domestica e nel sostegno alle vittime o agli autori di violenza. Agli studenti è stato poi chiesto di analizzare estratti video uti-

“
Le infermiere e gli infermieri sono vulnerabili alla violenza interna all'ambiente di lavoro sotto forma di molestie o intimidazioni.
 ”

depressione e insonnia. Bullismo significa molestare, offendere, escludere socialmente o disturbare il lavoro di qualcuno in modo ripetuto e prolungato. La vittima del bullismo finisce per assumere una posizione di inferiorità, oltre a diventare il bersaglio di questi comportamenti negativi.

Gli studenti in formazione pratica e i giovani laureati sono ancora più a rischio di essere vittime di bullismo sul posto di lavoro. Nel 2017, in Francia, un'indagine della Federazione nazionale degli studenti di infermieristica ha rivelato che su 14.055 studenti intervistati, il 36,9% aveva subito questo tipo di violenza durante il tirocinio. Questo fenomeno può generare un forte senso di impotenza.

Le conseguenze possono includere ansia, paura, perdita di fiducia in se stessi, rabbia e ostilità e persino il desiderio di abbandonare la formazione infermieristica. Un aspetto importante è la difficoltà delle infermiere e degli infermieri vittime di vio-





lizzando il protocollo di intervento DOTIP (in francese Dépister - Offrir un message de soutien - Traiter - Informer - Protéger et Prévenir) ad uso dei professionisti del Cantone di Friburgo. Le analisi sono state poi integrate da raccomandazioni di esperti. Géraldine Morel, coordinatrice cantonale della lotta contro la violenza domestica, Thierry Jaffrédou, infermiere esperto in cure d'emergenza, referente HFR presso la commissione cantonale sulla violenza domestica, docente del corso di cure d'emergenza presso il centro di formazione HFR. Durante i corsi sulla violenza orizzontale, il mobbing e le molestie sul posto di lavoro, gli studenti hanno



Gli studenti sono stati in grado di sviluppare le abilità di disimpegno e di de-escalation attraverso simulazioni nonché approcci specifici.



potuto integrare la teoria utilizzando esercizi di gioco di ruolo che hanno permesso loro di esercitarsi a riconoscere e rispondere ai comportamenti di mobbing in un ambiente di apprendimento sicuro. Infine, per quanto riguarda la violenza e l'aggressione da parte degli assistiti o dei loro familiari, gli studenti sono stati in grado di sviluppare le abilità di de-escalation e di disimpegno utilizzando simulazioni, nonché le abilità tecniche di disimpegno durante i workshop. Per tutti i corsi pratici sono stati formati gruppi da otto a dodici studenti. Inoltre, durante i tre giorni sono state offerte sessioni di supporto per aiutare gli studenti che erano stati colpiti personalmente dalla violenza e per i quali questo argomento poteva aver risvegliato o accentuato un senso di disagio.

Valutazione del modulo da parte degli studenti

La valutazione degli studenti comprendeva la frequenza alle lezioni, la partecipazione attiva ai vari laboratori e le letture partecipative obbligatorie. Alla fine del corso è stato chiesto agli studenti di valutare la prima sessione del modulo. Dei 124 studenti che hanno partecipato al corso, 78 hanno completato il questionario. Di questi, l'82 % (n=64) si è dichiarato molto soddisfatto e il 18 % (n=14) è rimasto soddisfatto dei contenuti, dell'organizzazione, degli insegnanti e dei collaboratori esterni. Gli studenti hanno trovato i corsi «molto interessanti e arricchenti», «rilevanti», «concreti» e «coinvolgenti». Anche il supporto psicologico offerto è stato molto apprezzato, sebbene sia stato utilizzato solo in misura limitata. Alcuni di loro si sono detti dispiaciuti di aver frequentato questo corso all'ultimo anno di studi e avrebbero voluto un corso più lungo.



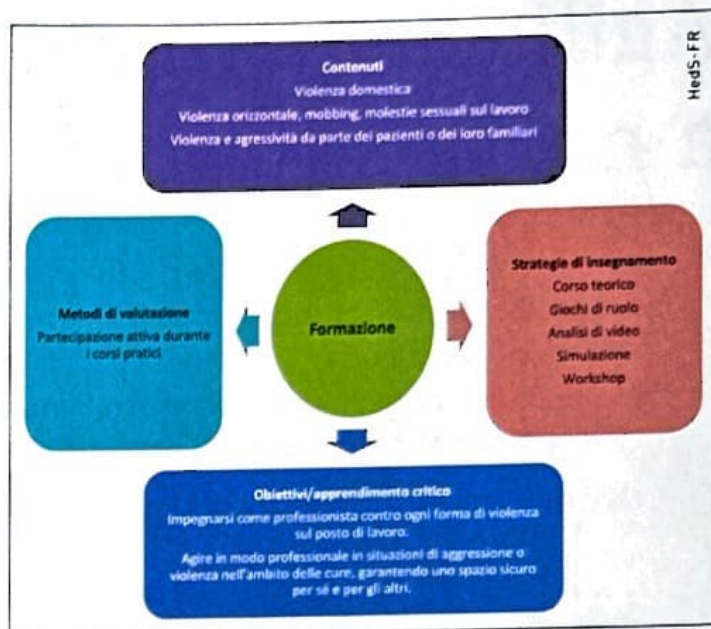
A stretto contatto con i pazienti e le loro famiglie, il personale infermieristico è particolarmente esposto alle aggressioni, sia verbali che fisiche.

Prospettive

La formazione sulla prevenzione e la gestione della violenza e dell'aggressività nelle cure infermieristiche ha il suo giusto posto nel programma di bachelor, ed è una parte rilevante del nuovo Piano di studi quadro 2021 (che regola il programma di bachelor in infermieristica HES-SO), una delle cui priorità è la prevenzione e la promozione della salute. La formazione dovrebbe concentrarsi sull'identificazione e il riconoscimento dei comportamenti di bullismo. Per gli studenti, il processo di sensibilizzazione dovrebbe iniziare quando si preparano per la formazione pratica. Questo dovrebbe includere informazioni che li aiutino a comprendere e identificare la violenza sul luogo di lavoro e ad avere accesso a informazioni chiare su come segnalare gli incidenti. Gli studenti devono inoltre avere la certezza che gli incidenti saranno gestiti in modo appropriato e che verrà fornito un supporto dopo l'incidente, compresi la consulenza e il debriefing.



123rf.com



Il nuovo modulo creato dalla Scuola universitaria professionale di Friburgo copre tre aree principali della violenza interpersonale: la violenza domestica, la violenza orizzontale/mobbing/molestie sessuali sul posto di lavoro e la violenza e l'aggressione da parte dei pazienti o dei loro familiari.

Fornire agli studenti di infermieristica una formazione sulla gestione delle aggressioni non solo sviluppa le capacità di prevenzione degli incidenti violenti, ma migliora anche le capacità di de-escalation verbale e di valutazione del rischio.



Autori

Bekim Mehmetaj, Claire Coloni-Terrapon, Marie Charrière-Mondoux docenti presso la Scuola Superiore di Sanità di Friburgo.
Contatto: bekim.mehmetaj@hefr.ch.



La bibliografia può essere richiesta agli autori o alla redazione di Cure infermieristiche.

Per quanto ne sappiamo, non esistono dati sulle esperienze di violenza orizzontale degli studenti di infermieristica a livello nazionale. Su questa base, l'HEdS-FR sta progettando di realizzare uno studio di prevalenza in questo settore. La formazione alla prevenzione e alla gestione della violenza e dell'aggressività in ambito sanitario durante il bachelor comporta numerosi vantaggi: sviluppo di conoscenze adeguate sulla violenza e l'aggressività e sulle loro conseguenze per tutti coloro che sono coinvolti nel sistema sanitario, mobilitazione di atteggiamenti appropriati di fronte a situazioni problematiche, aumento della fiducia in se stessi, in particolare l'uso di strategie di coping incentrate sul problema. Tale formazione sembra essere essenziale, poiché è sbagliato pensare che le capacità di gestione dell'aggressività si sviluppino naturalmente nella pratica. Tale formazione dovrebbe essere incoraggiata fin dal primo anno del programma bachelor e dovrebbe comprendere almeno tre giorni di insegnamento.