

Dal burnout alle aggressioni: come difendersi?

Le risposte date in diversi contesti nazionali per poter in qualche modo difendersi sono molteplici, ma al momento le violenze contro medici e professionisti della sanità continuano e nessuno si sente più al sicuro

Filippo Mele - Medicina Generale, Policoro (MT)

*Conosco la violenza. Sono iscritto a due Ordini, quello dei giornalisti e quello dei medici. Ed esercito entrambe le professioni. Per la prima mi sono occupato, sino al 1 aprile scorso, giorno del mio pensionamento come collaboratore de La Gazzetta del Mezzogiorno, anche di cronaca: omicidi, aggressioni, criminalità organizzata e non. Così, il 10 ottobre 2018 ignoti mi hanno recapitato nottetempo una busta bianca con in un foglio A4, anch'esso bianco, un proiettile di pistola inesplosivo, una penna Bic rossa. Ed ignoti hanno gettato una bomba carta sulla tettoia della mia casa. Evidentemente a qualche boss non era piaciuto qualcuno dei miei articoli sulla criminalità organizzata. Per questo sono stato messo sotto sorveglianza dinamica da parte delle Forze dell'Ordine per decisione della Prefettura di Matera. Né sono stato e non sono più tranquillo come medico. Al mio collega, **Leonardo Trentadue**, il 1 settembre del 2017 un paziente ha provocato la frattura di un femore aggredendolo per il suo rifiuto a redigere un certificato anamnestico per la patente palesemente falso.*

► Medici sull'orlo di una crisi di nervi

Christina Maslach ha dato la prima definizione di burnout: "Sindrome da esaurimento emotivo, da spersonalizzazione e riduzione delle capacità personali che può presentarsi in soggetti che per professione si occupano della gente". E chi più dei medici si occupa delle persone, anzi del loro bene supremo come la salute? La sindrome da burnout, quindi, è l'esito patologico di un processo stressogeno che colpisce le persone che esercitano professioni d'aiuto, qualora queste non rispondano in maniera adeguata ai carichi eccessivi di stress che il loro lavoro li porta ad assumere. Così il termine burnout in italiano si può tradurre come "bruciato", "scoppiato", "esaurito". Ma da dove deriva questa autentica patologia? Dai tanti "No" che ogni giorno siamo costretti a dire ai nostri pazienti. Eccovi alcune "scene da ambulatorio quotidiano" come esempi.

► Prima scena

Una paziente: "Dottore mi fai la richiesta di ricovero di riabilitazione a Gino-sa? Se tu vuoi, mi hanno detto all'ospedale di Taranto dove farò la protes-i al ginocchio, puoi farmela...". Richiesta che io non posso fare per ordine

della mia Asl che ha deciso di impedire ai medici di famiglia la possibilità di chiedere ricoveri per riabilitazione ortopedica, neurologica, cardiologica. Ovviamente la mia risposta ha causato un conflitto con la mia assistita.

► Secondo "siparietto"

"Dottore, al Cup mi hanno detto che puoi mettermi la priorità B per la mia tac, la mia rmn, la mia colonscopia, la mia visita ortopedica e via discorrendo". Ed io, oborto collo, come altri colleghi, metto la B con risultato che questa classe di priorità non esiste più.

► Terza scena

"Dottore, alla farmacia mi hanno detto che questa medicina è mutuabile, perchè me l'hai scritta a pagamento? la mia amica non la paga...". Ed io mi ritrovo per l'ennesima volta a spiegare che non è così, purtroppo, per via delle note Aifa o perché la prescrizione è off label, al di fuori dalle indicazioni riconosciute per quella medicina. Ed il paziente va via non troppo convinto.

► Quarta pièce da ambulatorio quotidiano

"Dottore, mi fai un certificato di malattia di 15 giorni. Lo ha chiesto il nostro datore di lavoro a tutti noi operai.



Sa, piove e, quindi, non possiamo lavorare". Ed al mio rifiuto di rilasciare il certificato palesemente falso ecco la replica: "Ci vuole fortuna nella vita. A tutti i miei colleghi gli altri medici hanno fatto il pezzo di carta". Il risultato di questo conflitto? Il giorno dopo il paziente e tutti gli altri membri della sua famiglia, da me assistiti da oltre 20 anni, hanno cambiato medico.

Già. Il risultato di tutti i "No" quotidiani è quello della sindrome di burnout nei professionisti con l'aggravante della perdita di assistiti. Sul collo di ogni medico di famiglia, infatti, che lavorano in regime di concorrenza, pende la spada di Damocle della riacquiescenza.

Il cittadino, infatti, può cambiare Mmg, senza alcuna giustificazione, ogni sette giorni. Ed i medici, è ovvio, hanno bisogno di lavorare.

Stanchezza, necessità di dormire, irritabilità, dolore alla schiena, cefalea, stanchezza agli arti inferiori, dolori viscerali, diarrea, inappetenza, nausea, vertigini, dolori al petto, alterazioni circadiane, crisi di affanno, crisi di pianto, sono i sintomi fisici, campanelli di allarme che ci segnalano di essere già preda della sindrome da burnout. Generalmente sono accompagnati da sintomi psichici: stato di costante tensione, irritabilità, depersonalizzazione, senso di frustrazione, senso di fallimento, ridotta produttività, ridotto interesse verso il proprio lavoro, reazioni negative verso familiari e colleghi, apatia, demoralizzazione, disimpegno sul lavoro, distacco emotivo.

► La violenza

Che i professionisti della sanità siano sempre più esposti ad aggressioni e violenze è sotto gli occhi di tutti. Le stime della Fiaso (Federazione di Asl e Ospedali) e del sindacato degli infermieri dell'aprile 2018 parlano chiaro:

3.000 aggressioni l'anno con 1.200 denunciati all'Inail; 456 attacchi ad infermieri dei Pronto soccorso; 400 a medici e infermieri che lavorano in corsia; 320 violenze negli ambulatori; 87 casi tra omicidi, violenze carnali e sequestri per i medici di continuità assistenziale negli ultimi 20 anni.

Quali le cause delle aggressioni? Prendo a prestito i motivi elencati da **Silvestro Scotti**, segretario nazionale Fimmg e presidente dell'OMCeO di Napoli: "Responsabilità attribuita al medico per i limiti organizzativi del Ssn; per motivi logistici delle strutture sanitarie; per una condizione di malattia ad evoluzione cronica-infausta".

Le risposte date in diversi contesti nazionali per poter in qualche modo difendersi sono molteplici. Il presidente dell'OMCeO di Torino ha dato vita ai Corsi di arti marziali giapponesi *Ki aikido* per poter contenere e depotenziare gli atteggiamenti aggressivi. L'Ordine dei Medici di Bari ha avviato campagne informative accompagnate da manifesti con uno slogan ad effetto: "Chi aggredisce un medico aggredisce se stesso. Difendiamo chi difende la nostra salute". Sono stati anche presentati progetti di legge come la proposta di **Michela Rostan**, deputata di Leu, prima firmataria di un Ddl che vuole equiparare tutti i medici, al di là della loro funzione, ai pubblici ufficiali. Ad appoggiare la proposta il presidente della FNOMCeO **Filippo Anelli** e molti altri tra sindacati ed esponenti di OMCeO provinciali.

► Che fare?

La proposta che personalmente preferisco è: "La cura della coppia medico-paziente". Si tratta di un decalogo di Cittadinanzattiva-Tdm e FNOMCeO contenente 5 diritti e 5 doveri sia del paziente sia del medico.

► Diritti e doveri del cittadino

Diritti:

1. avere il giusto tempo di ascolto;
2. ricevere informazioni comprensibili;
3. condividere percorsi di cura;
4. ricevere cure in sicurezza;
5. non soffrire inutilmente.

Doveri:

1. non sostituire il web o il passaparola al medico;
2. collaborare con il medico;
3. rispettare le persone;
4. rispettare gli ambienti e gli oggetti;
5. segnalare disfunzioni.

► Diritti e doveri del medico

Diritti:

1. esercitare la propria professionalità;
2. essere rispettato;
3. non assecondare ogni richiesta;
4. essere informato dal cittadino;
5. lavorare nelle migliori condizioni.

Doveri:

1. ascoltare;
2. informare;
3. ridurre o alleggerire la burocrazia;
4. interagire e confrontarsi con altri professionisti;
5. segnalare.

Il documento è stato adottato nel 2017 e, nonostante esso sia stato molto pubblicizzato, non ha sortito gli effetti sperati e cioè la diminuzione dei casi di violenza contro i medici.

Quali conclusioni, allora, si possono trarre da questa mia esposizione? Io, medico di 66 anni, dopo 40 anni di professione, stante così le cose, non posso che far riferimento al libro "Io speriamo che me la cavo" scritto dal maestro **Marcello D'Orta** e al film che vi si è ispirato egregiamente recitato dal suo protagonista **Paolo Villaggio**.

Estratto dalla relazione presentata il 13 aprile 2019 al corso ECM dell'Ordine dei Medici di Matera su "Il rapporto medico-paziente: perché la violenza"