

# STOP!

## ALLE AGGRESSIONI AL PERSONALE SANITARIO

Il comportamento violento avviene spesso in maniera progressiva, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive per arrivare fino a gesti estremi. **La conoscenza di tale progressione può consentire al personale di interrompere il corso degli eventi.**

### COSA FARE PER EVITARE UNA PROBABILE AGGRESSIONE?

Codificare una serie di comportamenti da mettere in atto in una situazione di potenziale rischio di aggressioni degli operatori sanitari, una delle procedure più semplici a costo zero che si **DEVE** mettere in atto in tutte le strutture.

#### NEL CASO TU SIA VITTIMA DI UN EPISODIO DI MINACCE

Devi mantenere una condotta che favorisca la de-escalation del comportamento aggressivo:

- Presentarti con nome e qualifica professionale;
- Adotta un'espressione tranquilla, ferma, con un tono di voce basso, rivolgendoti direttamente all'utente chiamandolo per nome. Se possibile mostrati interessato a capire quale sia il suo problema;
- Guarda il paziente negli occhi ma senza fissarlo, alternando lo sguardo;
- Usa un linguaggio semplice e facilmente comprensibile;
- Cerca di rispondere all'esigenza immediata proposta dal paziente, senza spostare il discorso su altri temi;
- Negozia con il paziente ponendolo di fronte a scelte alternative;
- Corrispondere al codice preferenziale del paziente (geografico, politico, sportivo, o alimentare, ecc.);
- Cerca di far sedere il paziente sedendoti anche tu, così da avere un minor impatto della presenza fisica nella circostanza e quindi una probabile riduzione del comportamento aggressivo, se non vuole sedersi rimani in piedi anche tu;
- Posizionati a fianco del paziente con un asse di circa 30°: la superficie esposta a colpi è minore; inoltre si comunica più disponibilità al dialogo;
- Modula la tua distanza dal paziente, mantieni sempre una distanza di sicurezza;
- Evita atteggiamenti di postura chiusi che potrebbero essere interpretati come difensivi o aggressivi, (come stare a braccia conserte, muoverti rapidamente o avvicinarti troppo, puntare l'indice);
- Non sorridere al paziente, può interpretarlo come una presa in giro;
- Non toccare il paziente, nelle persone agitate porta a fraintendere facilmente il contatto fisico come ostile o minaccioso quindi non invadere il suo spazio;
- Non tenere le mani in tasca, mantenerle libere e pronte a proteggersi.
- Non rispondere alle minacce con altre minacce;
- Non dare ordini.

#### QUANDO SEI CON UN PAZIENTE O UN PARENTE DURANTE UNA VISITA O UN COLLOQUIO

Valutare sempre la possibilità che possa verificarsi un atto di aggressione, quindi è prudente:

- Non lasciare sulla scrivania oggetti contundenti, taglienti e potenzialmente pericolosi;
- Non rimanere solo con una persona che potrebbe essere violenta e mantenere sempre una via di fuga;
- Ascoltare il paziente o l'accompagnatore difficile, in luogo dedicato, al fine di evitare l'effetto pubblico che, oltre ad innescare meccanismi di teatralità, spesso produce la diffusione del malcontento;
- Modula la tua distanza dal paziente, mantieni una distanza di sicurezza minima di 1.5 m, che può essere eventualmente raddoppiata;
- Mantieniti una via di fuga verso una porta evita di posizionarti con le spalle al muro o in un angolo;
- Ascolta il paziente e ponilo davanti a delle scelte alternative;
- Non indossare collane e occhiali, scarpe aperte, cinture, rimuovere dalle proprie tasche penne, matite, oggetti appuntiti o taglienti;
- Devi sempre avere disponibili i Dispositivi di Protezione Individuale;
- Evita di rimanere da solo con il paziente se lui vuole parlare con uno specifico operatore accetta ma non lasciarlo solo;
- Se non si ristabilisce la normalità, attiva la vigilanza interna se presente, per dissuadere l'aggressore;
- Se la situazione è a grave rischio evolutivo, allertare le Forze dell'Ordine.

### NEL CASO DI AGGRESSIONE



#### SE SI VIENE AFFERRATI PER UN POLSO

Al fine di indurlo a lasciare la presa piegare le braccia al gomito e ruotarle rapidamente contro il pollice dell'aggressore



#### SE SI VIENE AFFERRATI PER I CAPELLI

Stabilire un controllo sulla mano che ha afferrato, per limitarne i danni, ed abbassarsi il più possibile cercando di portarsi alle spalle del paziente, quindi risalire obbligando l'aggressore a lasciare la presa per mancanza di un sufficiente equilibrio



#### SE SI VIENE AFFERRATI PER IL COLLO

Abbassare il mento verso lo sterno per proteggere la zona critica. Riuscire a proteggere la gola, consente di non perdere conoscenza e di guadagnare tempo, tentando di liberarsi



#### IN CASO DI MORSO

Spingere a fondo la parte morsa, verso la bocca del paziente, esercitando una forte compressione con tutto il corpo. Se si riesce a chiudere le narici dell'aggressore, avendo difficoltà a respirare, lascerà la presa