



# 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:**

- **Presentati** 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 posizionarsi 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