



la  
**PILLOLA**  
va giù



**STOP!**

**ALLE AGGRESSIONI AL PERSONALE  
SANITARIO E SOCIOSANITARIO**

Come comportarsi in caso di aggressione?





# Le 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.



Come comportarsi in caso di aggressione?





# Cosa fare per evitare una probabile aggressione?

Nel caso tu sia vittima di un episodio di minacce devi mantenere una condotta che favorisca la deescalation 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;





## Cosa fare per evitare una probabile aggressione?

- 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;





## Cosa fare per evitare una probabile aggressione?

- 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;





Sii prudente!

- 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 1.5m che può mantenerti 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;





Sii prudente!

- 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.

**STOP!**  
**ALLE AGGRESSIONI AL PERSONALE  
SANITARIO E SOCIOSANITARIO**



Nel caso di aggressione



# 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



# NEL CASO DI AGGRESSIONE

## Se si viene afferrati per i capelli

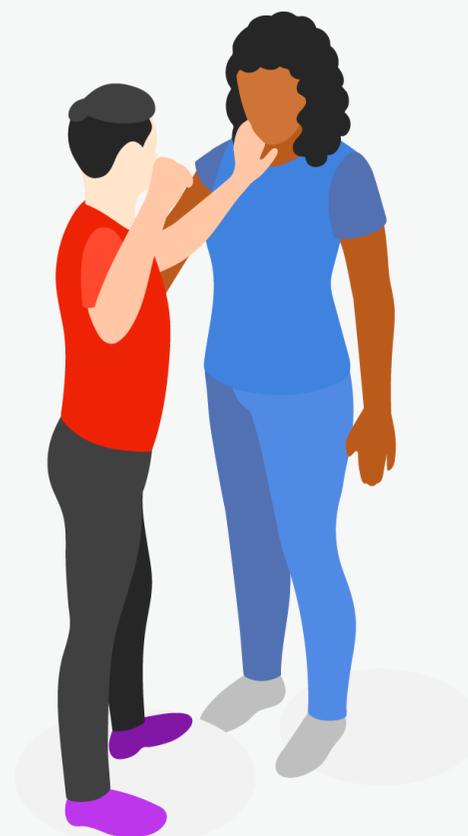
Stabilire un controllo sulla mano che ha afferrato, per limitarne i danni, ed abbassarsi il più possibile cercando di portarsi alle spalle del paziente, quindi risalire obbligando l'aggressore a lasciare la presa per mancanza di un sufficiente equilibrio



# NEL CASO DI AGGRESSIONE

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



# NEL CASO DI AGGRESSIONE

## 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





la  
**PILLOLA**  
va giù

Per ulteriori  
chiarimenti o  
informazioni  
rivolgti alle  
rappresentanze  
FPCGIL

