

**Emergenze - Urgenze**

# Approccio al pz agitato

## Dove incontrare il paziente

- Ambiente adeguato: evitare spazi ristretti, corridoi frequentati da altri pazienti
- Avere SEMPRE una via di fuga: posizionarsi tra il paziente e la via d'uscita
- Porta aperta o colleghi che osservano la scena
- Evitare la presenza a portata di mano di armi potenziali (biro, siringhe, forbici, vetreria, oggetti contundenti, ombrelli, sedie leggere)
- Evitare di avere addosso oggetti "da vittima", utilizzabili come appigli o armi (lunghi portachiavi, ciondoli, forbici, cravatte)

# Approccio al pz agitato

## Come avvicinarsi al paziente

- Non ci si deve avvicinare al pz con modalità rapide e decise in senso frontale, poiché può essere percepito come un atteggiamento di sfida
- Evitare il contatto diretto e prolungato nello sguardo degli occhi del pz
- Sorridere o ridere può essere interpretato da parte del pz in senso aggressivo e dispregiativo

# Approccio al pz agitato

## Atteggiamento

- Inutile far attendere un pz in 'escalation' di aggressività
- Mai voltare le spalle ad un pz potenzialmente violento,
  - **MAI PERDERE IL CONTROLLO VISIVO**
- Consentire uno spazio fisico maggiore del normale (distanza consigliata circa 1,5 m fino a 4)
  - **DIMOSTRARE SICUREZZA**

# Approccio al pz agitato

## Colloquio

- Restare calmi, con atteggiamento tranquillo e accogliente
- Parlare lentamente, a basso volume, con frasi corte, concetti semplici e concreti
- Avvertire che la violenza non sarà tollerata e che sarà considerato responsabile delle azioni commesse, offrendo aiuto (es sedativi) nel caso in cui non sia in grado di controllarsi

# Approccio al pz agitato

## Colloquio: cosa non fare

- **MAI** interrompere il pz in modo autoritario e minaccioso utilizzando la mano, il dito puntato, alzando il volume della voce, avvicinandosi sino a sfiorarlo fisicamente
- **MAI** esprimersi in modo provocatorio, emettere giudizi
- **MAI** formulare promesse che poi non possono essere mantenute (evitare il ricovero, non somministrargli farmaci o di rimandarlo a casa nell'immediatezza)

# Approccio al pz agitato

## Pz minaccioso: qualche suggerimento

- Deviare l'aggressività da una persona ad un problema più generale ("Non credo che lei voglia aggredire un infermiere, ho avuto l'impressione che il problema di cui parlava fosse più importante").
- Può essere tranquillizzato da una persona (garante) di cui ha fiducia e la cui presenza serve a diluire la montata di ansia e di aggressività (familiari, medico)
- Familiarizzare col paziente (offrire una sigaretta, prepararsi un caffè, dividere e consumare del cibo, trovare interessi che uniscono, comunanze di gusti, aver vissuto uguali esperienze)
- Essere individualizzati può permettere al paziente di provare quell'empatia che può essere un freno inibitorio