

Anomalia del comportamento

- Valutare la sicurezza propria e degli altri operatori sanitari
- Escludere ipotesi diagnostiche pericolose per la vita (intossicazioni – malattie organiche)
- Discriminare la reale emergenza

SUGGERIMENTI DA NON DIMENTICARE

- Trattare la persona con rispetto
- Essere aperti, amichevoli e schietti
- Spiegare cosa si sta facendo
- Usare un linguaggio non tecnico
- Scusarsi se vi sono ritardi nella visita
- Offrire possibilità di scelta

CAUSE DEL COMPORTAMENTO PROBLEMISTICO

- Delirium, demenza e altri disturbi cognitivi
- Disturbi correlati ad una condizione medica generale
- **Disturbi correlati all'uso di sostanze**
- Disturbi schizofrenici
- Disturbi dell'umore
- Disturbi d'ansia
- Disturbi somatoformi
- Disturbi dissociativi

CAUSE DEL COMPORTAMENTO PROBLEMATICO

- Disturbi di adattamento
- Disturbi dell'alimentazione
- Disturbi della sessualità
- Disturbi del sonno
- Disturbi fittizi
- Disturbi del controllo degli impulsi
- **Disturbi della personalità**

Definizione di “Personalità”

Pattern complesso di caratteristiche profondamente radicate, per lo più inconsce, non facilmente modificabili, che si esprimono in modo automatico in quasi tutti gli aspetti della vita.

Disturbi di personalità

- **Gruppo A:** DP paranoide, schizoidi e schizotipici. Sono caratterizzati da comportamenti strani ed eccentrici
- **Gruppo B:** DP antisociali, borderline, istrionici e narcisisti. Presentano comportamenti teatrali, emotivi, imprevedibili.
- **Gruppo C:** DP evitanti, dipendenti e ossessivo-compulsivi. I comportamenti sono solitamente ansiosi, timidi e fobici.

FATTORI DI RISCHIO PER EVENTI AGGRESSIVI

Area del microsistema

- Ridotta capacità di regolazione emotiva o eccesso di sofferenza fisica o psichica (ad es. in caso di abuso di sostanze)
- Atti di violenza commessi in precedenza)
- Minacce
- Patologia borderline (la più frequente causa di eventi aggressivi)
- Franca patologia psichiatrica
- Percezione di attacco alla propria integrità fisica

FATTORI DI RISCHIO PER EVENTI AGGRESSIVI

Area del microsistema

- Frustrazioni psicologiche (non riconoscimento dei propri bisogni, della sofferenza e del dolore)
- Eccesso di attesa e frustrazioni nelle aspettative
- Ingiustizie subite o prospettate
- Ambienti angusti, sovraffollati e poco confortevoli
- Difficile via di fuga

FATTORI DI RISCHIO PER EVENTI AGGRESSIVI

Area del mesosistema

- Rapporti inefficaci e burocratizzati che rendono incapaci di accogliere l'ansia e la paura dei parenti che accompagnano il malato o che lo accudiscono a domicilio in attesa dei soccorsi.
- Protocolli non chiari con altri reparti o con i servizi territoriali (medico di base, servizi sociali).

FATTORI DI RISCHIO PER EVENTI AGGRESSIVI

Area dell'esosistema

- Carenza di personale
- Turni stressanti
- Mancato sostegno psicologico per il personale sanitario
- Lavorare da soli
- Mancanza del servizio di sicurezza
- Assenza di procedure concordate per la tutela in caso di acting – out.

FATTORI DI RISCHIO PER EVENTI AGGRESSIVI

Area del macrosistema

- Insufficienti risorse economiche
- Campagne contro la malasanaità
- Disinformazioni che portano ad aspettative improprie.

INTERVENTI PREVENTIVI

Sul Microsistema

Sul mesosistema

Sull'esosistema

Sul macrosistema

Sul mesosistema

- Capacità di individuare precocemente le situazioni a rischio (pazienti borderline, pazienti che abusano di alcool o di altre sostanze, pazienti che hanno già compiuto aggressioni, stati fisicamente dolorosi che riducono la capacità di controllo ecc);
- Capacità di percepire tempestivamente segnali precursori di acting – out
- Strategie comunicative per la risoluzione di conflitti e relative alle modalità di accogliere e gestire l'ansia e la tensione.

Sull'esosistema

- Il medico d'emergenza sa perfettamente che il PS e il servizio d'Emergenza extraospedaliero sono spesso gli interlocutori ultimi di disagi sociali e relazionali complessi, di cui la compromissione dello stato di salute può essere un possibile esito.
- Nel caso che un evento aggressivo dimostri una matrice a livello di interrelazioni tra i Servizi e le reti istituzionali e non istituzionali, il medico di PS lo deve segnalare affinché i livelli superiori elaborino adeguati protocolli di intervento.

Sul macrosistema

- Curare la diffusione, nel nostro contesto socio- - culturale, di corrette informazioni sulle funzioni e sulle problematiche del PS e del servizio d'Emergenza territoriale, sulla inderogabile necessità di risorse economiche dedicate a garantire il numero, la formazione e la qualità professionale del personale sanitario, oltre che la fruibilità di strutture idonee;
- Contrastare l'induzione di aspettative onnipotenti e irrealistiche, sollecitate spesso dai mass – media e impedire l'uso distruttivo delle campagne di malasanità;
- Far sì che l'interculturalità diventi più viva e che si consolidi la possibilità di un rapido accesso alla consulenza di mediatori culturali.

Segnali di allarme: Metodo STAMP

- **Staring:** guardare qualcuno in modo fisso e continuato
- **Anxiety:** eloquio accelerato, arrossamento del viso, iperventilazione
- **Mumbling:** borbottare tra sé parole incomprensibili, frasi scoordinate o con contenuti polemici e aggressivi
- **Pacing:** camminare su e giù per la stanza o intorno a un letto