



# C'E' UN HULK AGITATO IN PRONTO SOCCORSO

Chiara Paccagnella, Infermiera  
Pronto Soccorso  
AOU S.Maria della Misericordia  
Udine

La maggior parte delle agitazioni in fase acuta hanno come setting il Pronto Soccorso.

NICE guideline, 28 Marzo 2015

La gravità della patologia, il lungo tempo d'attesa e la confusione che si trova in un reparto d'emergenza, creano un'atmosfera di elevato stress che può esacerbare lo stato di agitazione del paziente e dei suoi familiari.

Numerose vie d'ingresso.

Accessibilità 24/24 h.



Elevato afflusso e presenza di persone.  
(50 sfumature di schizo)

(Up to date, Assessment and management of the acutely agitated or violent adult, Maggio 2014)

In Pronto Soccorso qualsiasi paziente arrabbiato puo' essere considerato potenzialmente violento.

Segni premonitori:

Atteggiamento provocatorio

Parolacce, lessico aggressivo

Postura tesa

Frequenti cambi di posizione

Gestualità aggressiva



Anticipare e ridurre il rischio di aggressione

**ESTOTE PARATI**

# Prevenzione

Porte con codice d'ingresso

Triage con vetro antiproiettile

Spazi separati e dedicati

Operatori di Sicurezza Ospedaliera

# A: Accogliment

**Quick look:** valuto livello di agitazione e rischio evolutivo.  
(controllabile/incontrollabile)

Spazio dedicato (emergenza, ambulatorio separato, sala d'attesa)

Familiari/ care-givers (Babbani)

Psichiatra

Vigilanza interna, forza pubblica

**B:** Be SMART!

**S** icuro posizione fiducia, via di fuga, mai da solo

**M** oderato Tono di voce pacato, linguaggio scarno

**A** ttento ascolto empatico, documentazione di ciò che si valuta

**R** ispettoso "Per cortesia" "grazie" "signore/signora"

**T** empestivo dedicare il giusto tempo evitando escalation aggressività



# Livello di agitazione

## **B.A.R.S.** (Behavioural Activity Rating Scale)

1= soporoso non risvegliabile

2= soporoso ma risvegliabile verbalmente o con contatto

3= rallentato

4= calmo e sveglio

5= iperattivo, si calma verbalmente

6= ipercinetico, non richiede contenzione

7= violento, richiede contenzione

(Medical Evaluation and Triage of the Agitated Patient, Western Journal of  
emergency Medicine 13(1), 2012)

# C: Causes



FIND ME

Functional Infectious Neurologic Drug-related

Metabolic Endocrine

# Sintomi

Perdita di memoria, disorientamento  
Forte mal di testa  
Estrema rigidità muscolare o debolezza  
Intolleranza al caldo  
Perdita di peso non intenzionale  
Psicosi (nuova insorgenza)  
Difficoltà respiratoria

# Segni

Alterazione parametri vitali  
Traumi evidenti  
Anisocoria, pupille miotiche  
Eloquio impastato  
Movimenti scoordinati  
Emiparesi  
Convulsioni

# D: De-escalation

Cio' che mettiamo in atto in situazioni minacciose e potenzialmente pericolose, per impedire che un paziente causi danni a se stesso, a noi e terzi.

Strategia di prima linea nella gestione del paziente agitato in pronto soccorso.

Consiste in competenze verbali e non verbali che offrono al paziente la possibilità di calmarsi.

# Principi generali

Separare gli agitati (Mai da soli).

Offrire confort (cibo, acqua, coperte).

Gestione del dolore.

Avere consapevolezza dello spazio in cui ci si muove. (non dare le spalle, avere una via di fuga)

Atteggiamento neutro (non incrociare le braccia, stare di fronte al paziente o guardarlo a lungo negli occhi).



Chi stabilisce un contatto diventa team-leader.

Abbassare volume e velocità della voce, quantità di parole adeguate.

Chiedere cooperazione al paziente.

Ascoltare davvero (Convalidare, mostrare empatia, dare dei limiti, non mentire).

Incanalare e arginare l'aggressività.

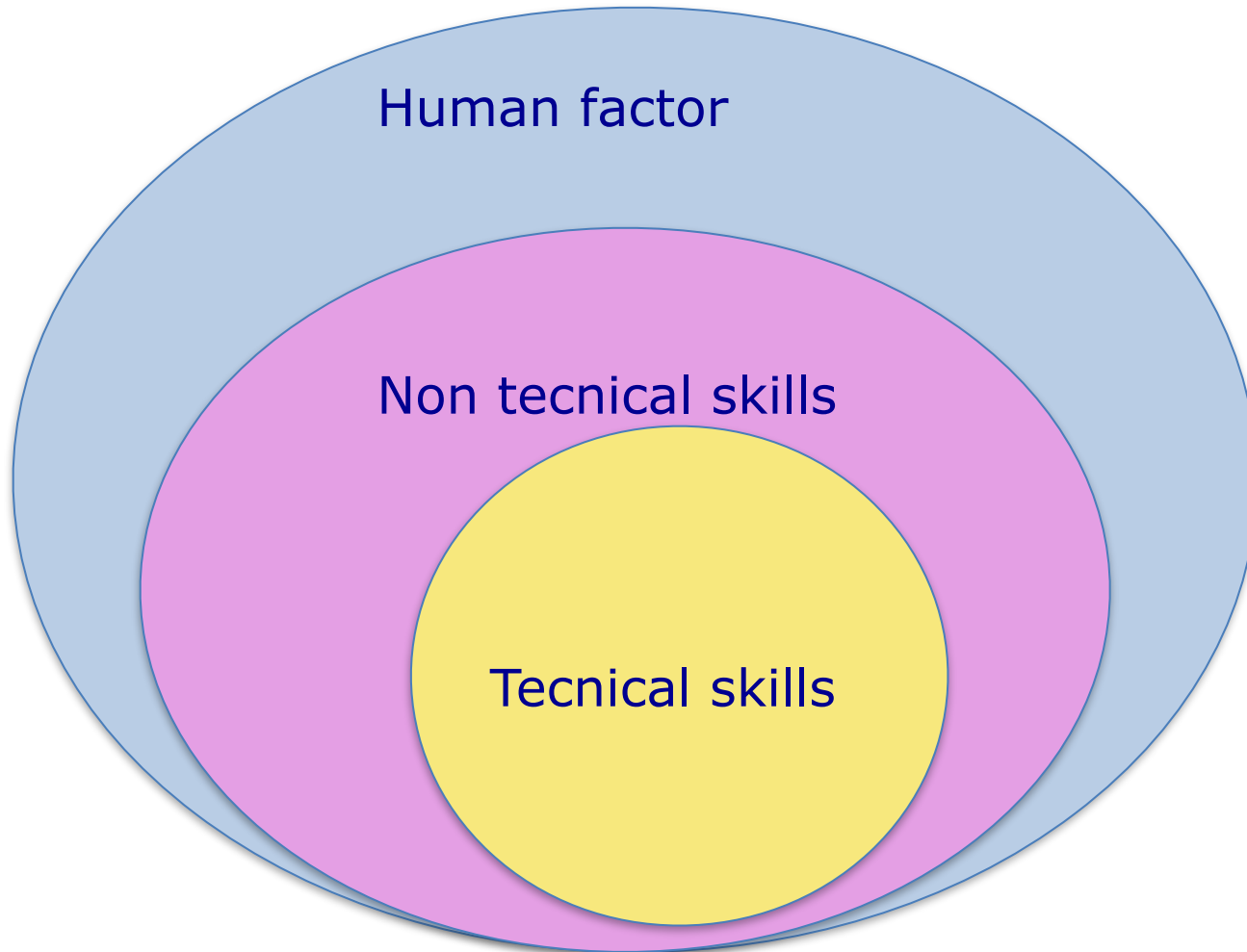
Usare l'ironia con parsimonia.

# E: Exposure

Attenzione a cosa puo' celarsi nelle tasche



# Non technical skills





Strategie per ridurre la probabilità di errore e per creare un ambiente operativo piu' sicuro.

## Le 7 Non Technical Skills

- 1) Consapevolezza situazionale (raccogliere informazioni, interpretarle, anticipare gli eventi).
- 2) Decision-making (capacità di definire i problemi e considerare le opzioni).
- 3) Comunicazione (scambiare informazioni chiare e concise, saper ascoltare).
- 4) Teamwork (supportare e coordinarsi con collaboratori e colleghi).
- 5) Leadership ( Ottimale uso dell'autorità, gestione dei carichi di lavoro e delle risorse).
- 6) Gestione dello stress (strategie di coping).
- 7) Capacità di fronteggiare la fatica.