

# Agresivní pacient



**KOMUNIKACE**

# Agresivní pacient



- Agrese – odpověď na frustraci
- Agrese zastřená – sarkasmy, ironie, vyhrožování, agresivní gesta
- Agrese zjevná – verbální, brachiální, autoagrese
- Původ agrese: návyková látka, delirantní stavy, stavy zmatenosti (pooperační, organické onemocnění, psychiatrické onemocnění)

# Agresivní pacient



Co dělat?

CAVE – agrese plodí agresi

- Chránit sebe
- Respektovat prostor pacienta
- Hovořit klidně, trpělivě – poskytnout pacientovi čas, sebevědomě (nesmí být cítit strach), pacientovi nevyhrožovat, nehodnotit ho, reflektovat situaci, nelhat
- Odstranit veškeré předměty, které je možné použít jako zbraň (skleničky, inf. stojan, apod.)

# Agresivní pacient



- Aplikaci medikace
- Při pokusu/napadení osob – fyzická pacifikace (končetina = člověk), přivolání pomoci
- Omezení v lůžku (kurty)
  
- CAVE – vše pečlivě dokumentovat

# Agresivní pacient



## Obecná pravidla:

- Zavést racionální komunikaci
- Chovat se zdvořile (představit se), ale důrazně a s autoritou.
- Mluvit klidným tónem a zřetelně, pomalu a používat krátké jednoduché věty; opakovat důležité
- Být trpělivý a snažit se získat důvěru.
- Vysvětluj, co se chystáte udělat a proč
- Ptát se a čekat na odpovědi
- Nemluvit o pacientovi v jeho přítomnosti, jako kdyby tam nebyl
- Vyhýbat se odborným výrazům (pokud je pacient nepoužil jako první)
- Je lepší, když na pacienta mluví pouze jeden určený člen týmu
- Pacient může být vystrašený, realitu vnímat zkresleně a reaguje především na vnitřní podněty (např. hlasy)
- S intoxikovaným pacientem nelze vyjednávat; je třeba zajistit svoje i jeho bezpečí

# Agresivní pacient



## Rady pro intervenci

- Vytvořte klidné prostředí kolem sebe a pacienta
- Zajistěte si únikovou cestu
- Vyvarujte se míst, kde by vás pacient mohl zahnat do rohu
- Vyhněte se nebezpečným místům (např. kuchyně – spousta potenciálních zbraní)
- Pokud je pacient rozrušený, agresivní nebo paranoidní, ustupte a dopřejte mu čas a prostor
- Držte si větší odstup
- Pokud pacient vyhrožuje, je ozbrojený nebo agresivní a situace eskaluje, zavolejte pomoc! Sledujte jeho ruce. Klidně, ale důrazně mu dejte najevo, že pravidla určujete vy: „Ne, ustupte a položte to. Můžeme se domluvit. Nechci, aby se někomu něco stalo. Řeknu vám, co teď uděláme...“

# Agresivní pacient



## **Pokud pacient komunikuje:**

- „To je pořádku. Povězte mi, co vás rozzlobilo? Co se děje?“
- „Jestli máte z něčeho strach, je to v pořádku. Chápu, že se něčeho bojíte, ale mě se bát nemusíte. Jsem tu, abych vám pomohl.“
- „Vidím, že dnes nemáte zrovna dobrý den. Co se děje? Můžu vám nějak pomoci? Co potřebujete?“
- „Co vás trápí? Je to těmi léky? Něco vás naštvalo? Už se vám to někdy stalo?“
- „Potřebuju vaši pomoc. Potřebuju, abyste odpověděl na moje otázky. Jedině tak vám můžu pomoci.“
- „Slyšeli jsme nějaký rozruch. Děláme si starost o vaše bezpečí. Co se děje?“
- „Vím, že jste nás nevolal, ale máme o Vás strach, čím dříve se uklidníte a odpovíte na naše otázky, tím dříve se všechno vyřeší.“

# Agresivní pacient



- **Pokud je pacient nebezpečný sobě nebo svému okolí:**

- Zajistěte lékařskou péči
  - Jednejte rychle a důrazně
  - Reflektujte, co vidíte: „Vypadáte velmi rozrušeně (naštvaně, smutně...). Musíme vás okamžitě vzít k lékaři. Je to pro vaše bezpečí. Možná potřebujete změnit léky. Musíme najít vaše léky. Ukažte mi, kde je máte. Pokud vám léky nepomáhají, můžete to říct lékaři.“
  - „Máme o vás strach. Musíme vás vzít k lékaři, aby se na vás podíval. Pokud budete souhlasit, můžete jet v sanitce, jinak vás tam odveze policie. Vaši přátele a rodina budou čekat v čekárně. Rozumíme si? Co si vyberete?“
  - „Máte dvě minuty na to, abyste nám ukázal, že se dokážete uklidnit a dohodnout se s námi. Pokud to neuděláte, musíme vás vzít do nemocnice.“
  - „O některých věcech se dá diskutovat, ale tohle chování je nepřijatelné.“
  - „Žádám vás, abyste s tím přestal, jinak zavoláme policii.“
  - „Můžete jít dobrovolně nebo se vzpouzet, ale každopádně vás vezmeme do nemocnice. Bylo by mnohem rozumnější, kdybyste šel sám, protože jinak vás odveze policie. Vyberte si.“
- !!! Vždy hovořit klidně, ne agresivně nebo výhružně!!!**