

OBSAH

Úvod	5
1. Agrese a hostilita pacientů	7
1.1 Vymezení některých základních pojmů z multioborového hlediska	7
1.2 Agrese v akutní péči	9
1.2.1 Etiologie agrese	9
1.2.2 Dělení agrese	14
1.2.3 Projevy agrese	16
1.3 Hostilita v akutní péči	19
1.3.1 Etiologie hostility	19
1.3.2 Dělení hostility	20
1.3.3 Projevy hostility	21
1.4 Agrese a hostilita jako současný problém	22
2. Prevence agresivních a hostilních projevů	24
2.1 Potencionálně agresivní pacient	24
2.1.1 Pacient s mentálním postižením	25
2.1.2 Pacient duševně nemocný	27
2.1.3 Pacient uživatel návykových látek	29
2.1.4 Pacient poskytující placené sexuální služby	32
2.1.5 Nezaměstnaný pacient	33
2.1.6 Pacient osoba bez přístřeší	33
2.2 Prevence ze strany zaměstnavatele	34
2.2.1 Personální obsazení	34
2.2.2 Stavební úprava	35
2.2.3 Ošetřovatelská dokumentace	36
2.3 Právní úprava v ČR	38
3. Komunikace s agresivním a hostilním pacientem	39
3.1 Krizová komunikace	39
3.2 Komunikace jako nástroj prevence	40
4. Reaktivní management agresivních projevů	42
4.1 Reaktivní management v okamžiku hostilita a agrese	42
4.2 Model reaktivního managementu	44
5. Práce se zdravotníkem po setkání s agresí	46
Použitá literatura	48
Přílohy	52