

Potenziamento Psicologico del Pronto Soccorso del P.O. San Giuseppe di Empoli attraverso l'Umanizzazione delle Cure

Descrizione

Simone Vanni, Direttore dei percorsi intraospedalieri delle urgenze, AOU-Careggi

Paola Bartalucci, Direttore facente funzioni Medicina D'Urgenza P.O. San Giuseppe Empoli

Linda Beccani, Sara Capriotti, Marta Ciabatti, Arianna Criachi, Sofia Degli Esposti, Bernardo Gargani, Francesca Gramigni, Claudia Grossi, Specializzandi SOSD Psicologia Clinica USLTC

Elena Morelli, Simone Baldacci, Medici in formazione specialistica Direzione P.O. San Giuseppe Empoli

Nico Rosi, Infermiere Coordinatore Medicina d'urgenza P.O. San Giuseppe Empoli

Abstract

L' articolo si propone di esplorare l'importanza dell'umanizzazione delle cure nel contesto del Pronto Soccorso e il suo potenziale impatto sul benessere psicologico dei pazienti e degli operatori sanitari. Attraverso una revisione della letteratura e l'analisi di studi empirici, vengono presentati i benefici dell'adozione di un approccio biopsicosociale nei servizi di emergenza e vengono suggerite strategie pratiche per migliorare la qualità dell'assistenza psicologica all'interno di questo contesto. L'obiettivo principale è quello di promuovere una visione integrata della cura che tenga conto non solo degli aspetti medici, ma anche delle esigenze emotive e psicologiche dei pazienti.

Introduzione

Il Pronto Soccorso è spesso il primo punto di contatto tra i pazienti e il sistema sanitario pubblico. L'esperienza di un'urgenza medica può essere stressante e angosciante per i pazienti e i loro familiari. In questo contesto, l'umanizzazione delle cure gioca un ruolo fondamentale nel migliorare l'esperienza complessiva e il benessere psicologico dei pazienti. La condizione di maggiore o minore benessere del personale sanitario costituisce in tale ottica un elemento cruciale nella

Ordine Provinciale dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri Via G.C. Vanini, 15 – 50129 Firenze Tel. 055 496522 Fax 055 481045 email protocollo@omceofi.it. Copyright by Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Firenze

costruzione del microclima di un ambiente ed incide direttamente nella realizzazione di un contesto fisico e psichico più accogliente e più idoneo a gestire efficacemente la relazione con i pazienti e con l'equipe.

Importanza dell'Umanizzazione delle Cure

Il concetto di Umanizzazione delle Cure (UC) è da intendersi in senso ampio come strategia fondamentale di management sanitario volta a rispondere in maniera innovativa e sinergica al contesto sociale ed epidemiologico attraverso una cura che è rivolta alla ***persona*** nella sua totalità, costituita da bisogni da bisogni organici, psicologici e relazionali. In particolare, uno dei paradigmi in cui può declinarsi il concetto di UC è quello della Gentilezza.

La Gentilezza, intesa come insieme di tecniche e strategie relazionali e comunicative**,** consente la creazione di connessioni sociali positive (di supporto e significative), che, a loro volta, riducono la risposta ai fattori di stress e soddisfano i bisogni di base e innati che sono fondamentali per la salute e la longevità. Sotto il termine *ombrello di gentilezza* sono incluse emozioni e comportamenti prosociali come cura, generosità, altruismo, empatia, gratitudine e compassione.

Nel contesto del Pronto Soccorso, questo si traduce in un'attenzione al paziente non solo per le sue condizioni mediche, ma anche per il suo stato psicologico ed emotivo spesso dominati da paura, tristezza e rabbia. Questo approccio può contribuire a ridurre l'ansia, migliorare la soddisfazione del paziente e la gestione delle proprie paure e persino alleviare il dolore e influenzare positivamente l'esito clinico.

Benefici del Potenziamento Psicologico

L'attuazione di strategie di potenziamento psicologico nel Pronto Soccorso può portare a numerosi vantaggi. Pazienti che si sentono ascoltati e compresi hanno maggiori probabilità di collaborare con il personale medico, di seguire le istruzioni e di gestire meglio lo stress legato all'urgenza. Inoltre, un'esperienza positiva nel Pronto Soccorso può influenzare la percezione complessiva del sistema sanitario da parte dei pazienti. Gli operatori sanitari riescono a gestire meglio le proprie emozioni riducendo lo stress e il carico mentale del lavoro. Inoltre si riscontrano cambiamenti positivi nei rapporti interpersonali in ambito lavorativo e non, imparando ad avere un approccio empatico che favorisce la valorizzazione del lavoro di gruppo e l'assistenza sanitaria al paziente.

Progetto sperimentale 2022/2023: Potenziamento psicologico del Pronto Soccorso attraverso l'umanizzazione delle cure

Il progetto è stato realizzato dall'equipe di Psicologhe e Psicologi della S.O.S.D. Psicologia Clinica Ospedaliera, con l'avvallo della Direzione di Presidio e il supporto e la collaborazione del Primario, Dr. Simone Vanni e, a seguire, della Dr.ssa Paola Bartalucci e del Coordinatore Infermieristico, Dott. Nico Rosi presso il Pronto Soccorso del P.O. San Giuseppe di Empoli da Luglio 2022 a Settembre 2023 rivolto ai pazienti e caregiver e agli operatori sanitari. Dopo una prima fase osservazionale si è succeduta quella attiva caratterizzata da interviste, colloqui e questionari per i pazienti (totale n. 100; fascia di età da 18 a oltre 60 anni) e somministrazione dello *State-Trait Anxiety Inventory* (STAI) per gli operatori sanitari (Totale n. 100 medici, infermieri, oss), formazione dei gruppo di lavoro, psicoeducazione e training sulle emozioni.

Per quanto riguarda i pazienti, le aree tematiche indagate con entrambe le modalità (relazionali e non) sono state:

1. La percezione globale dell'**ambiente** del pronto soccorso
1. La percezione della **qualità relazionale** tra operatori e pazienti
1. La percezione circa il coinvolgimento e la vicinanza dei **familiari**

Ordine Provinciale dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri Via G.C. Vanini, 15 – 50129 Firenze Tel. 055 496522 Fax 055 481045 email protocollo@omceofi.it. Copyright by Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Firenze

1. Riservatezza e **privacy**

Le due modalità di indagine utilizzate, relazionale e non relazionale, hanno evidenziato differenze nella percezione globale dell'ambiente del pronto soccorso, dove un approccio centrato sulla persona, meno standardizzato e più direzionato all'ascolto attivo avrebbe influenzato positivamente le risposte circa la tranquillità dell'ambiente.

Le emozioni riportate dai pazienti come predominanti all'interno del Pronto Soccorso sono rabbia, paura e tristezza la maggior parte dei pazienti ritiene utile il supporto psicologico (87%) per ridurre l'ansia e gestire l'emozioni.

Per quanto riguarda gli operatori sanitari, dopo aver valutato con il test STAI lo stato d'ansia e il tratto d'ansia, sono stati costituiti 4 gruppi di psicoeducazione con gli operatori sanitari facendo 3 incontri per ogni gruppo a cadenza mensile con gli obiettivi di porre in primo piano il benessere, favorire una maggior conoscenza delle emozioni per star meglio e acquisire strumenti utili nella gestione delle emozioni nella relazione con i pazienti e con l'equipe di lavoro. Al termine degli incontri i partecipanti hanno compilato un questionario che rivela che il 100% dei partecipanti ha tratto molti benefici dalla partecipazione di questi incontri; l'85% incontri molto utili e il 62%percepisce un aumento della percezione di appartenenza ad un gruppo.

Strategie per l'implementazione dell'Umanizzazione

1. Comunicazione Empatica: Gli operatori sanitari dovrebbero essere formati per stabilire connessioni empatiche con i pazienti, ascoltando le loro preoccupazioni e rispondendo con sensibilità.

2. Coinvolgimento Familiare: Coinvolgere i familiari nei processi decisionali può aiutare a ridurre l'ansia e fornire un supporto emotivo aggiuntivo.

3. Ambiente Accogliente: Creare un ambiente caldo e accogliente può contribuire a ridurre il livello di stress dei pazienti.

4. Pianificazione delle Attese: Ridurre i tempi di attesa e fornire informazioni chiare sui tempi di attesa può migliorare la percezione dell'esperienza da parte dei pazienti.

Conclusioni

L'umanizzazione delle cure attraverso l'applicazione sistematica ed ordinata del paradigma della gentilezza, declinato nelle sue accezioni più pratiche, potrebbe rappresentare nel Pronto Soccorso una strategia cruciale per intervenire sull'ambiente, inteso sia nella sua dimensione sia umana-relazionale che fisica-strutturale allo scopo di migliorare il benessere psicologico sia degli operatori che pazienti, innescando un circolo virtuoso.

Integrare l'approccio medico con l'attenzione alle esigenze emotive può avere un impatto significativo sulla percezione dell'assistenza sanitaria e sulla gestione complessiva delle emergenze mediche. In linea con gli studi, sempre più numerosi, in campo internazionale, questo piccolo progetto realizzato ad Empoli si inserisce con coerenza in quel trend di interventi volti a valorizzare l'investimento aziendale in strategie di potenziamento psicologico che sempre più tengano di conto della correlazione tra empatia ed efficienza.

giuditta.martelli@uslcentro.toscana.it

CATEGORY

1. Scienza e professione

Ordine Provinciale dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri Via G.C. Vanini, 15 – 50129 Firenze Tel. 055 496522 Fax 055 481045 email protocollo@omceofi.it. Copyright by Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Firenze

POST TAG

1. Psicologia clinica

Categoria

1. Scienza e professione

Tag

1. Psicologia clinica

Data di creazione
26/10/2023
Autore
redazione-toscana-medica
Campi meta
Nome E Cognome Autore 1 : Giuditta Martelli
Nome E Cognome Autore 2 : Silvia Guarducci, Simone Vanni, Paola Bartalucci, Linda Beccani, Sara Capriotti, Marta Ciabatti, Arianna Criachi, Sofia Degli Esposti, Bernardo Gargani, Francesca Gramigni, Claudia Grossi, Elena Morelli, Simone Baldacci, Nico Rosi
Views : 11968

Ordine Provinciale dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri Via G.C. Vanini, 15 – 50129 Firenze Tel. 055 496522 Fax 055 481045 email protocollo@omceofi.it. Copyright by Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Firenze