



CURE BASATE SULLA GENTILEZZA: UN PARADIGMA POSSIBILE

Stefano Benini, phd

UOC. Governo Clinico, Ricerca, Formazione, Sistema Qualità







GENTILEZZA

Che parola è?

gentile = *lat. GENTILEM*, che a letterale proprio di qualche gente, che appartiene alla stessa gente o famiglia: e siccome in genti non erano divisi che i nobili padri romani (v. *Gente*), così la voce *Gentile* passò in processo di tempo al significato moderno di Civile, Cortese, Garbato, Sensibile, Delicato, e procedendo oltre ancora di Piacente e Grazioso, come chi esce di nobile schiatta.

« *Gentile* » si disse dai primi cristiani. Giudea il popolo romano, che innanzi venuta di Cristo adorava gl'idoli; e perché esso era ripartito in genti, ovvero per imitazione degli ebrei, i quali linguaggio tolto dai libri sacri diceva: *e nazioni* (*gr. ethnê, lat. gentes*), significare i popoli stranieri al loro cu-

Deriv. *Gentilezza* (= **gentilitia*); *Gentilezza*, *gentilizio*.



È parola: *in movimento*

Agg. Dal latino *gentile* (m) propr. “**appartenente a una famiglia**” poi “**nobile**”, der. da *gens, gentis* “famiglia, schiatta”; av. 1292, che ha **modi affabili e cortesi** nel trattare con gli altri.

Socialità

Nobiltà e cortesia



bontà d'animo

buona educazione

valore militare

amore





È parola: evoca raccomandazioni

È parola: *rimanda a indicazioni*





È parola: *evoca* **ri.cor.di**

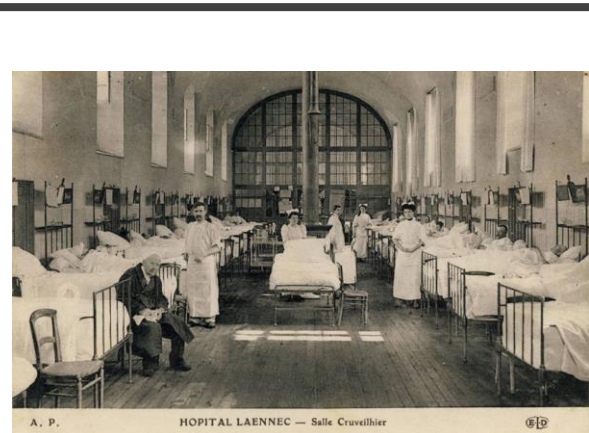
GENTILEZZA !!!







È parola: *tacita*



Richiama qualità del professionista

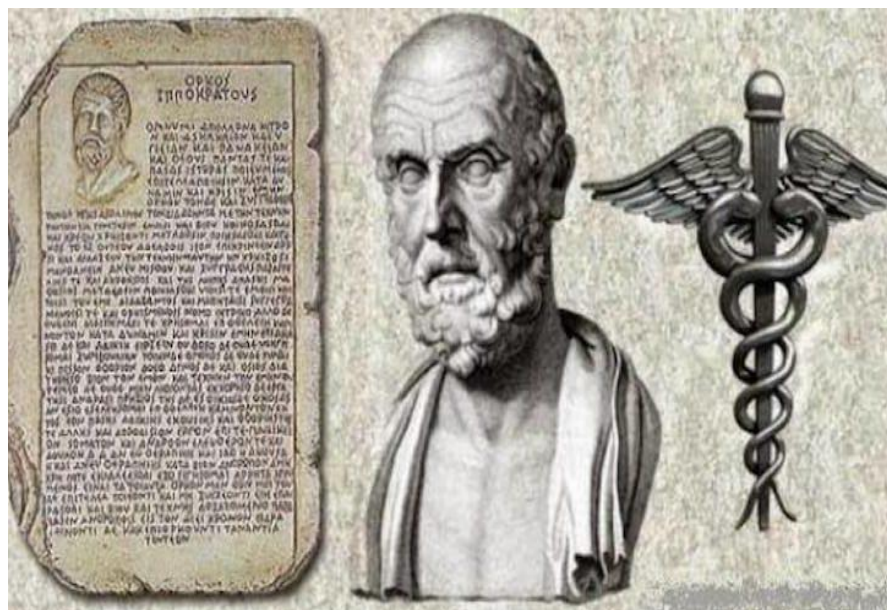


bontà d'animo
buona educazione
valore militare
amore

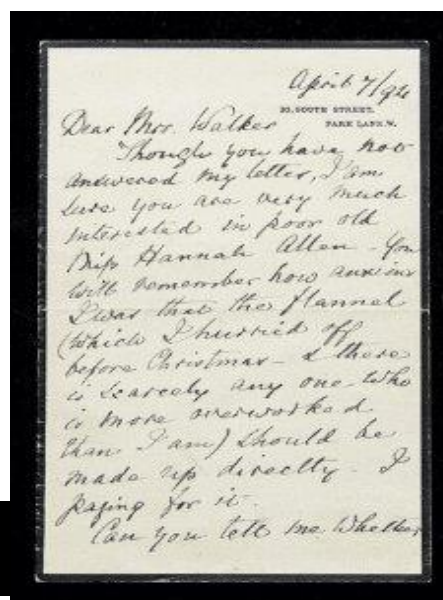




**LA GENTILEZZA SI TROVA NELLA STORIA DELLA MEDICINA E
DELL'ASSISTENZA**



Letters penned by Florence Nightingale demonstrating her "boundless kindness and compassion"





Gentilezza nel quotidiano sanitario



Approcci comunicativo-relazionali fondati sulla gentilezza

Comunicazione non violenta

Ascolto attivo

Approccio empatico

Sguardi

Gesti di cura



Pedagogia del volto

“Il faccia a faccia con l’altro: è lì che è racchiuso il segreto supremo della vita”

“Quando mi riferisco al volto, non intendo solo il colore degli occhi, la forma del naso, il rossore delle labbra. Fermandomi qui io contemplo ancora soltanto dei dati; ma anche una sedia è fatta di dati.

La vera natura del volto, il suo segreto sta altrove: nella domanda che mi rivolge, domanda che è al contempo una richiesta di aiuto e una minaccia”

E. Lévinas



con tanto **TATTO....**

*Nurturing touch,
Aptonomia, caring
massage, «semplici»
gesti di cura*



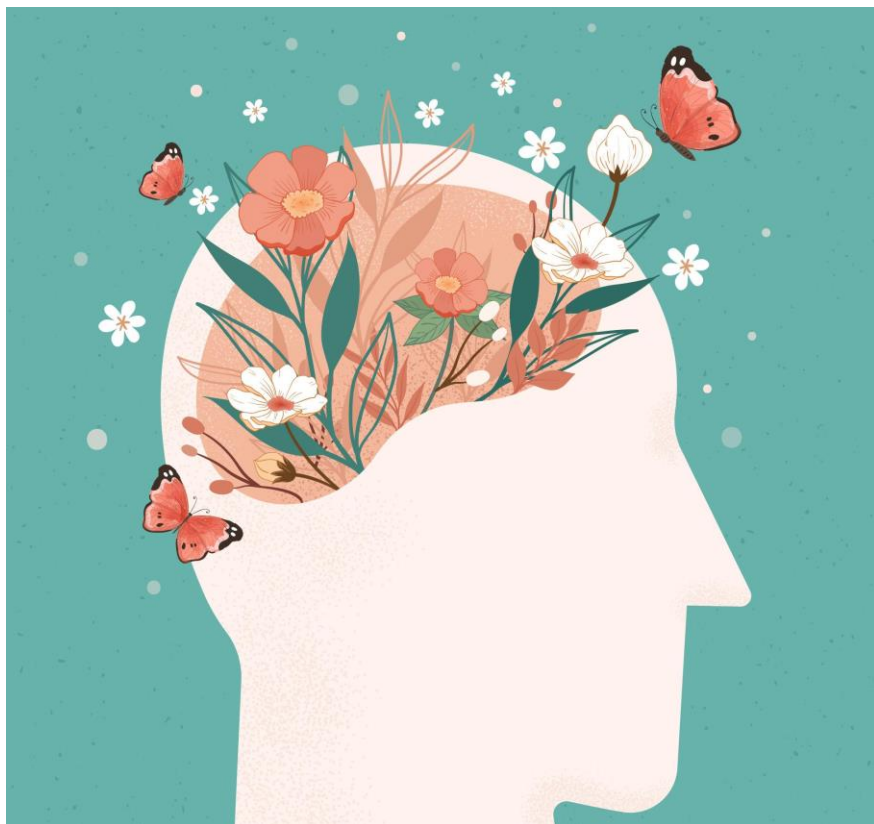
Dopo aver letto tante cose brutte a
riguardo del NS. ospedale. Volero dire
2 PAROLE.
Voglio ringraziare con tutto il cuore
tutto il personale.
Deso dire di essere stato trattato in
modo esemplare. Mi sono sentito
protetto e coccolato da tutti.
Una parola speciale agli infermieri
sempre disponibili, cortesi, gentili e
"non da poco" di alta professionalità.

Gentilezza

parola
spesso usata dagli
assistiti per narrare la
propria esperienza



**La gentilezza
nella ricerca
sanitaria**



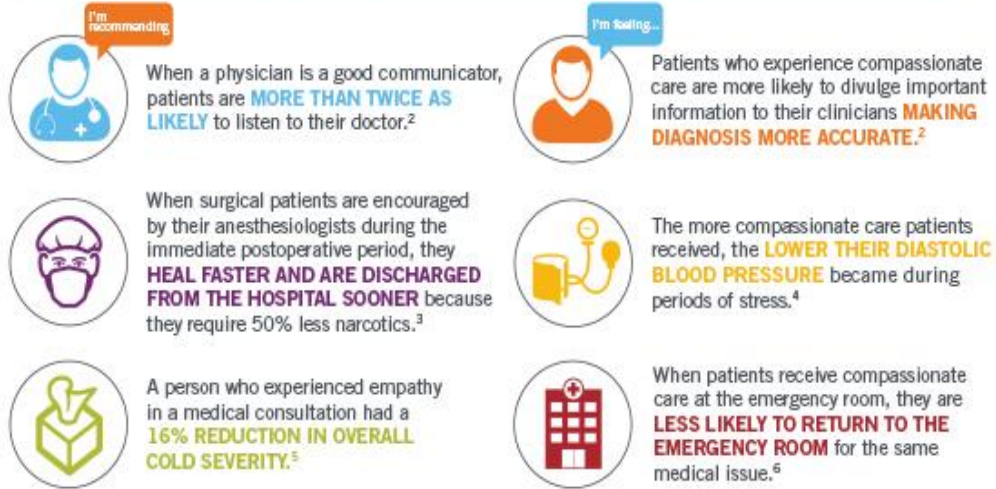
Neuroscience of Kindness

Dr.Suresh Kumar Murugesan PhD

- **Attivazione sistema dopaminergico e serotoninergico**
- **Attiva ossitocina**
- **Riduzione del cortisolo**

Fryburg DA. Kindness as a Stress Reduction–Health Promotion Intervention: A Review of the Psychobiology of Caring. *American Journal of Lifestyle Medicine*. 2022;16(1):89-100.
doi:[10.1177/1559827620988268](https://doi.org/10.1177/1559827620988268)

How kindness affects patients



.....

The statistical significance of kindness-oriented care on improved health outcomes is **LARGER THAN THE EFFECT OF ASPIRIN ON REDUCING A HEART ATTACK, OR SMOKING CESSATION ON MALE MORTALITY**.⁷

Effetti benefici della gentilezza: PERSONE ASSISTITE

1. Guarigione più rapida delle ferite,
2. Riduzione:
del dolore,
dell'ansia;
della pressione sanguigna
3. Degenze ospedaliere più brevi
4. Maggiore aderenza terapeutica e riduzione delle riammissioni in ospedale



Role of Kindness in Cancer Care

Leonard L Berry ¹, Tracey S Danaher ¹, Robert A Chapman ¹, Rana L A Awdish ¹

Affiliations + expand

PMID: 29035616 DOI: [10.1200/JOP.2017.026195](https://doi.org/10.1200/JOP.2017.026195)

Abstract

The wonders of high-tech cancer care are best complemented by the humanity of high-touch care. Simple kindnesses can help to diffuse negative emotions that are associated with cancer diagnosis and treatment-and may even help to improve patients' outcomes. On the basis of our experience in cancer care and research, we propose six types of kindness in cancer care: deep listening , whereby clinicians take the time to truly understand the needs and concerns of patients and their families; empathy for the patient with cancer, expressed by both individual clinicians and the care culture, that seeks to prevent avoidable suffering; generous acts of discretionary effort that go beyond what patients and families expect from a care team; timely care that is delivered by using a variety of tools and systems that reduce stress and anxiety; gentle honesty, whereby the truth is conveyed directly in well-chosen, guiding words; and support for family caregivers, whose physical and mental well-being are vital components of the care their loved ones receive. These mutually reinforcing manifestations of kindness-exhibited by self-aware clinicians who understand that how care is delivered matters-constitute a powerful and practical way to temper the emotional turmoil of cancer for patients, their families, and clinicians themselves.

- 1. Ascolto profondo
- 2. Empatia
- 3. Gli atti generosi vanno oltre le aspettative di assistiti e familiari
- 4. Cure tempestive riducono stress e ansia
- 5. Autenticità
- 6. Sostegno caregiver e operatori

Effetti benefici della gentilezza: **PERSONALE SANITARIO E ORGANIZZAZIONI**



Benessere
Riduzione stress
Soddisfazione
Prevenzione burn out
Resilienza
Migliora la cultura e ambienti di lavoro
Efficacia clinica

References

- Campling P. (2015), *Reforming the culture of healthcare: the case for intelligent kindness*. *BJ Psych Bull.* 39(1):1-5.
- Curry OS et al. (2018), *Happy to help? A systematic review and meta-analysis of the effects of performing acts of kindness on the well-being of the actor*. *Journal of Experimental Social Psychology.* 76:320-329.
- Odom-Forren J. (2019), *The Gift of Kindness*. *J Perianesth Nurs.* 34(6):1085-1087
- Iacono MV. (2017), *The Culture of Kindness*. *J Perianesth Nurs.* 32(6):656-659.
- Kelly JD. (2016), *Your Best Life: Kindness is Its Own Reward*. *Clin Orthop Relat Res.* 474(8):1775-7.



LA GENTILEZZA NON PUO' ESSERE TEORICA

Leading for kindness in healthcare

A plenary by
Dr Bob Klaber at
RCPCH Conference 2023



La gentilezza non va intesa come una cosa tenera e frivola, né come uno stato d'animo che appartiene solo agli ottimisti, ma come **azioni e decisioni** che **scegliamo** di prendere ogni singolo giorno.

Non c'è niente di più importante di questo, e se riusciamo a farlo bene tutto il resto viene di seguito”.



Ricevo dall'Organizzazione, dalla Direzione, dai miei coordinatori/dirigenti/colleghi, **atteggiamenti gentili?**

**Sfida, impegno, opportunità:
GENTILEZZA E ORGANIZZAZIONE**

“CURE BASATE SULLA RELAZIONE”

Mary Koloroutis



-
- Nel modello delle Cure Basate sulla Relazione , **il prendersi cura in modo efficace**, empatico e di qualità si realizza nel momento in vengono valorizzate e rafforzate

1. la relazione del professionista con le persone assistite e i familiari
2. la relazione con sé stesso
3. La relazione con i colleghi
4. Relazioni a tutti i livelli dell'organizzazione

- **Leadership diffusa**:- coordinatori “*servant*” al servizio dei professionisti clinici; “*leader clinici*”.
- **Lavoro di squadra (Team work)**: con la focalizzazione sull’**interprofessionalità**.
- **Pratica professionale (Professional Nursing)**: con un modello teorico applicato dalla pratica clinica (Caring Model, Tassonomia Nanda e Gordon)
- **Assistenza alla persona (Care Delivery)**: presa in carico del “*Primary Nursing*”, in opposizione al “modello funzionale” (o “modello di lavoro per compiti”)
- **Pratica gestita dalle risorse** *Staffing e Skill mix.*
- **Misurazione dei risultati (Outcomes)**:

“**CURE BASATE SULLA RELAZIONE**”

Mary Koloroutis

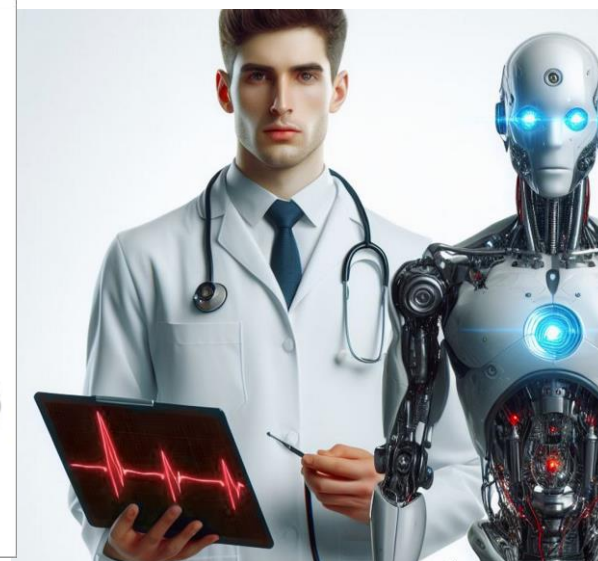
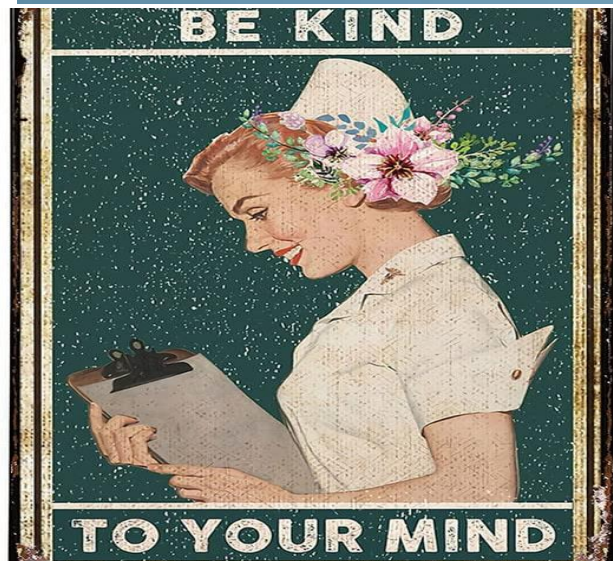
Cultivating Kindness in Leadership

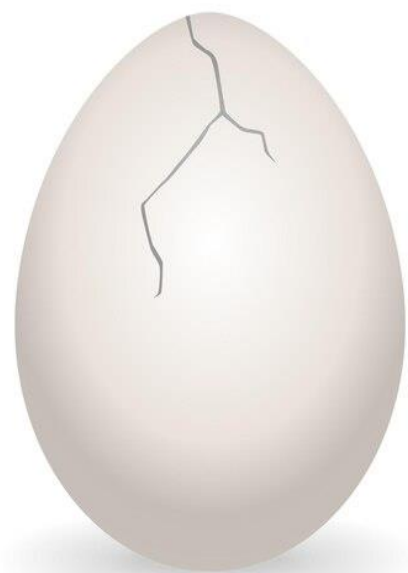




Come diffondere la cultura e la pratica della gentilezza, **OGGI**, in contesti sanitari particolarmente complessi con dichiarato affaticamento dei servizi e colleghi?

Quali strumenti, scale per misurare la gentilezza?







*La gentilezza è una catena che
tiene uniti gli uomini.*

(W. Goethe)

The Power of *Kindness*



Take home message

