



Con il patrocinio di:



Comune
di Bologna

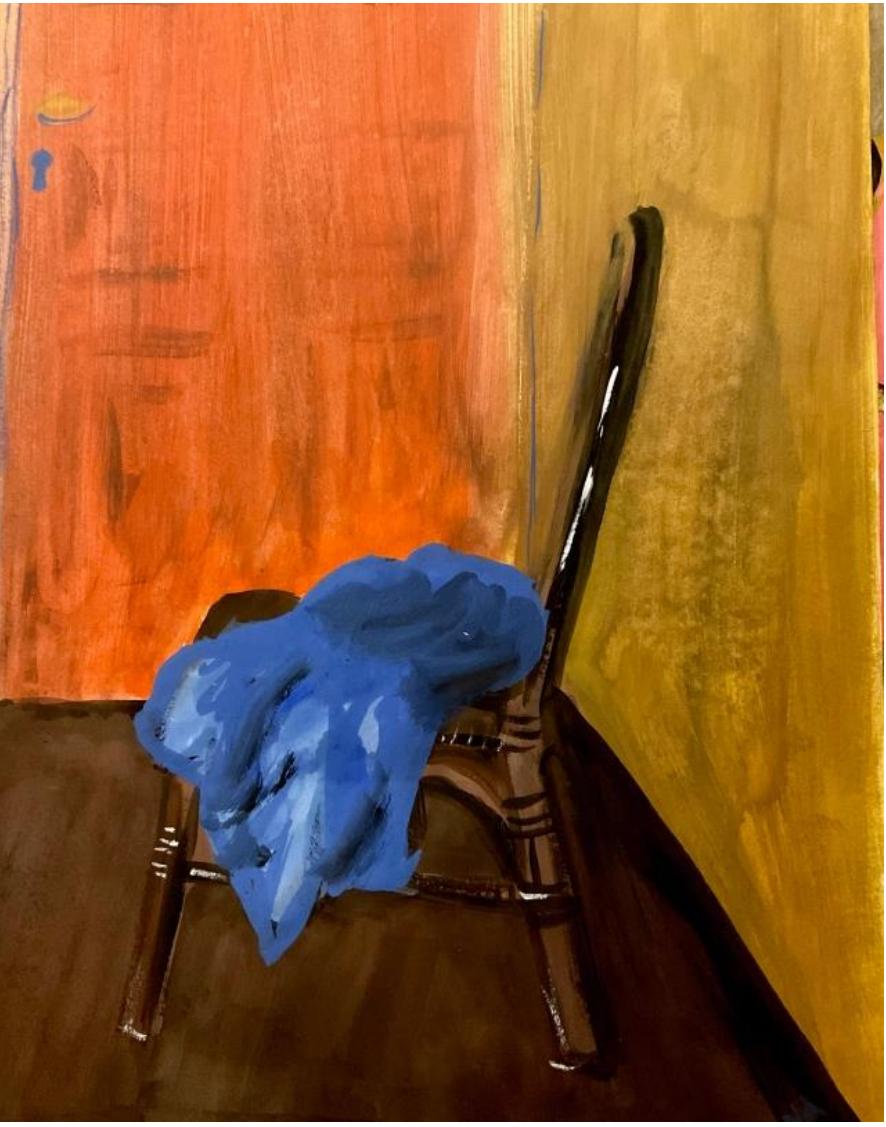
CURE BASATE SULLA GENTILEZZA: UN PARADIGMA POSSIBILE

Stefano Benini, phd

UOC. Governo Clinico, Ricerca, Formazione, Sistema Qualità







GENTILEZZA

Che parola è?

È parola:*in movimento*

gentile = *lat.* GENTILEM, che a lett.
vale proprio di qualche gente, che appartenne alla stessa gente o famiglia: e siccome i genti non erano divisi che i nobili e i padini 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 chiamava di nobile schiatta.

«Gentile» si disse dai primi cristiani all'epoca di Giudea il popolo romano, che innanzitutto adorava gli idoli; e perché esso era ripartito in genti, ovvero imitazione degli ebrei, i quali avevano un linguaggio tolto dai libri sacri dicevano *e nazioni* (*gr. ethnē, lat. gentes*), per significare i popoli stranieri al loro culto.

Deriv. *Gentilézza* (= *gentilitia); *Gentilizio*.



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.

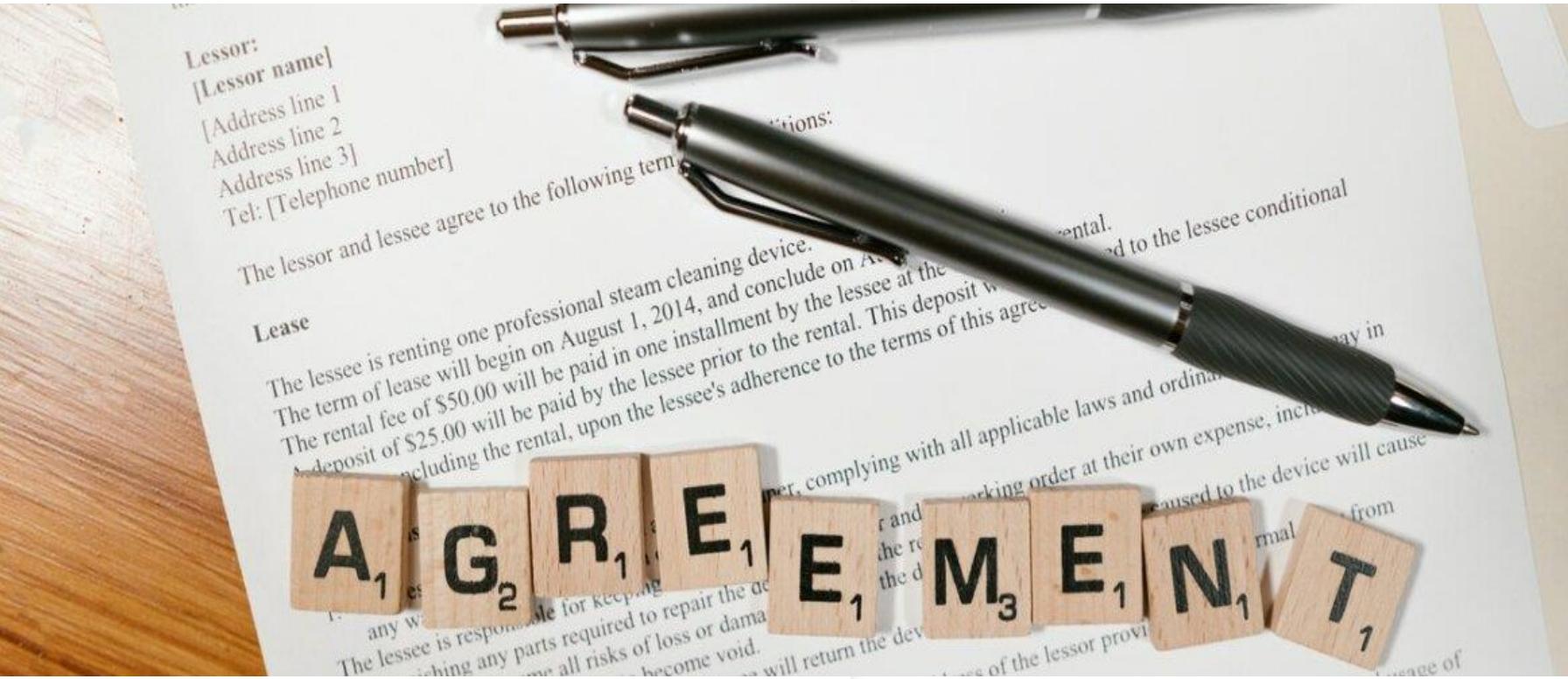
Socialità

Nobiltà e cortesia



**bontà d'animo
buona educazione
valore militare
amore**

È parola: *che genera accordo*



SII GENTILE



Have Courage
and
Be Kind



È parola: evoca raccomandazioni

È parola: *rimanda a indicazioni*





**ITEM FOUR. YOU MUST BE
KIND.**



È parola: evoca *ri.cor.di*

GENTILEZZA !!!







È parola: **tacita**



Richiama qualità del professionista

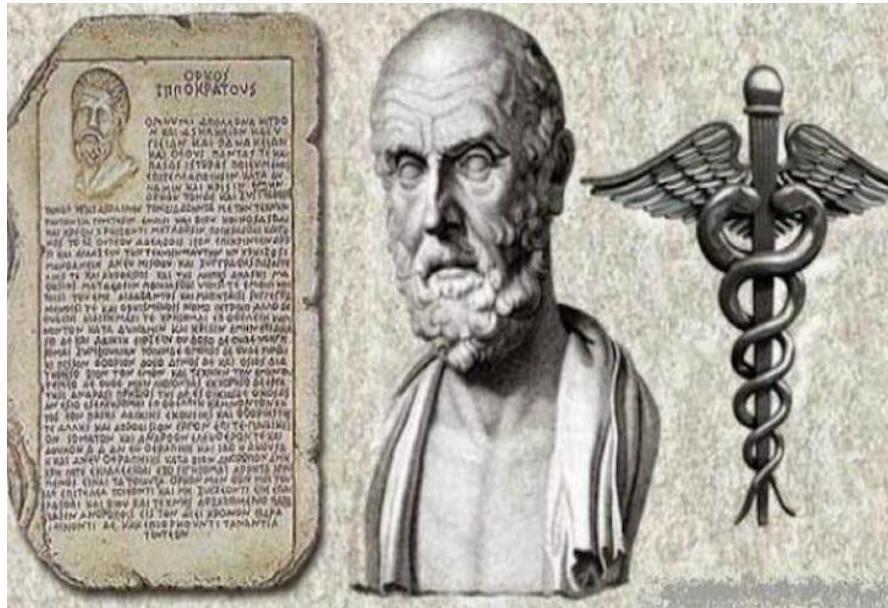


**bontà d'animo
buona educazione
valore militare
amore**



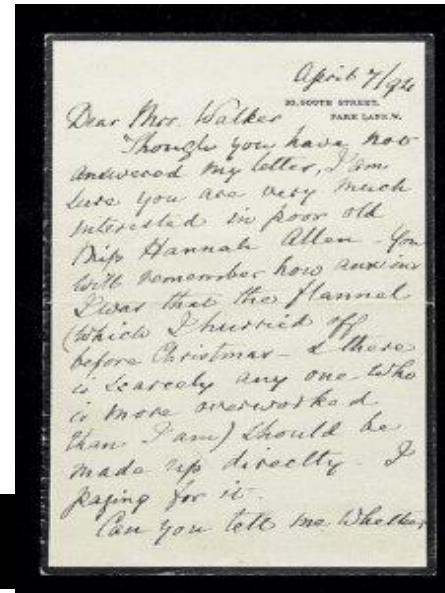


**LA GENTILEZZA SI TROVA NELLA STORIA DELLA MEDICINA E
DELL'ASSISTENZA**



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

BBC





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. Volevo dire
le parole.

Voglio ringraziare con tutto il cuore
tutto il personale.
Dico di chi dopo essere stato trattato in
modo esemplare. Mi sono sentito
protetto e coccolato da tutti.
Una parola speciale agli infermieri
sempre disponibili, corini gentili e
"molti che poco" di altissima 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



When a physician is a good communicator, patients are **MORE THAN TWICE AS LIKELY** to listen to their doctor.²



Patients who experience compassionate care are more likely to divulge important information to their clinicians **MAKING DIAGNOSIS MORE ACCURATE.²**



When surgical patients are encouraged by their anesthesiologists during the immediate postoperative period, they **HEAL FASTER AND ARE DISCHARGED FROM THE HOSPITAL SOONER** because they require 50% less narcotics.³



The more compassionate care patients received, the **LOWER THEIR DIASTOLIC BLOOD PRESSURE** became during periods of stress.⁴



A person who experienced empathy in a medical consultation had a **16% REDUCTION IN OVERALL COLD SEVERITY.⁵**



When patients receive compassionate care at the emergency room, they are **LESS LIKELY TO RETURN TO THE EMERGENCY ROOM** for the same medical issue.⁶

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

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



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.

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



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".

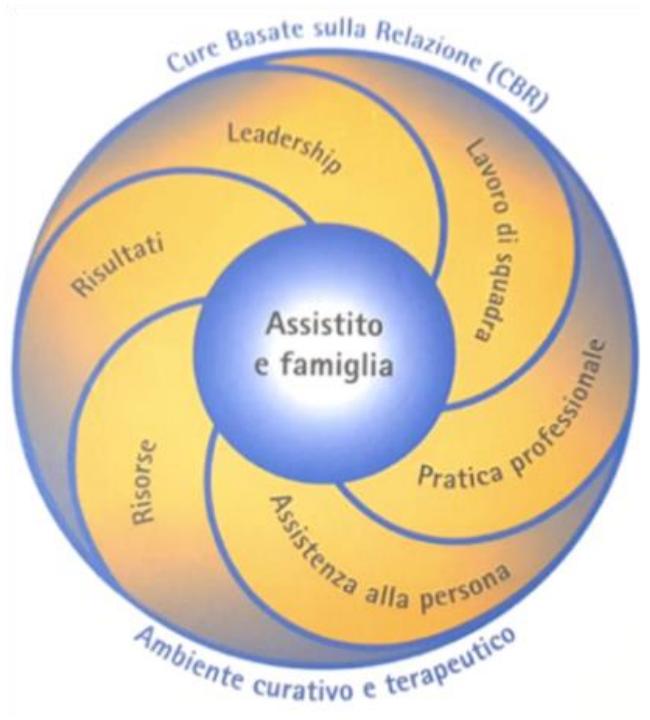


Ricevo dall'Organizzazione, dalla Direzione, dai miei
coordinatori/dirigenti/colleghi, **atteggiamenti gentili?**

**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

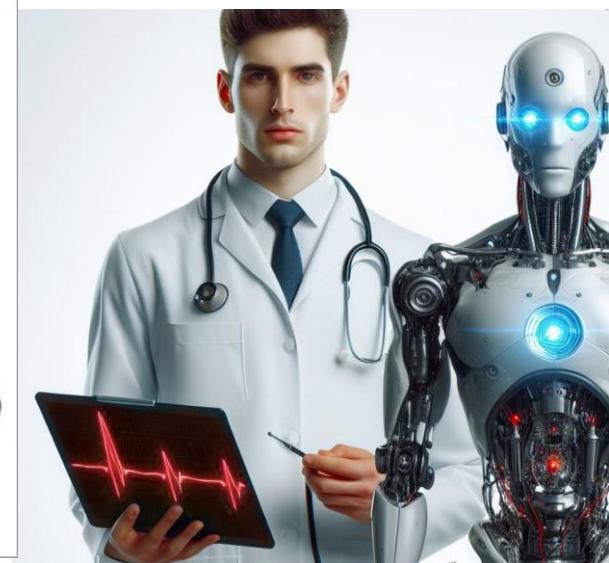
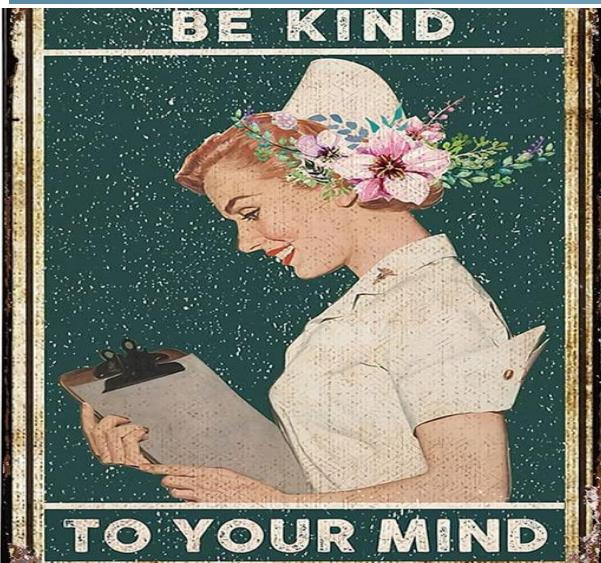
Cultivating Kindness in Leadership





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)



Take home message

