



Con il patrocinio di:



Comune
di Bologna

Progetto Costruiamo Gentilezza

Kindle nurse



Termine Gentilezza

- sinonimo di garbo, cordialità, cortesia o amabilità, è un comportamento rispettoso e benevolo, caratterizzato da atti di generosità, considerazione, assistenza o preoccupazione per gli altri.
- Aristotele definì la gentilezza come "la disponibilità verso qualcuno nel bisogno, non in cambio di nulla, né per il vantaggio dell'aiutante stesso, ma per quello della persona aiutata "

Secondo alcuni studi, la gentilezza rappresenta un'esperienza che trasmette considerazione e apprezzamento per la dignità di ogni essere vivente. Questo comportamento prosociale trova radici nell'istinto di cooperazione e altruismo, essenziali per la sopravvivenza della specie.

- ▶ La gentilezza può essere praticata e resa parte integrante del nostro stile di vita nei seguenti modi:
- ▶ coltivare l'autocompassione (trattare sé stessi allo stesso modo degli amici più cari, cioè attraverso l'affetto e la comprensione);
- ▶ fare volontariato;
- ▶ condividere lo stato d'animo di qualcuno e dedicargli attenzione attraverso l'empatia;
- ▶ scegliere di comunicare con meno aggressività e più mitezza;
- ▶ aiutare qualcuno nel momento del bisogno;
- ▶ provare gratitudine ed apprezzare il lavoro altrui.

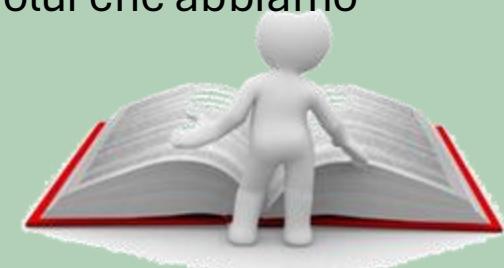


Gentilezza ed operatori sanitari

- ✓ Il termine gentilezza è già parte integrante degli operatori sanitari
- ✓ Gli operatori sanitari operano secondo dei principi scientifici e deontologici
 - ✓ L'INFERMIERE ha già ben definito nel suo codice deontologico, i principi cardine che caratterizzano la Gentilezza
 - ✓ Si parla spesso di :prendersi cura della persona assistita, rispetto della dignità, della libertà, dell'eguaglianza, delle sue scelte di vita, distinzione sociale, di genere, di orientamento della sessualità, etnica, religiosa e culturale. Discriminazione. Valori e sapere scientifico, agire per il bene della persona (artt. 1-2-3-4 Cod. Deontologico dell'infermiere 2019 FNOPI)

Possiamo altresì dire che la Gentilezza è già parte integrante dell'essere Infermiere.

Essere Gentile non è sintomo di servilismo o non professionalità ma bensì di rispetto di colui che abbiamo davanti



E quindi, perché pensare ad un Kindle Nurse?

- ✓ Ci siamo posti le domande:
- ✓ Come possiamo incrementare il concetto di gentilezza da parte del personale infermieristico quando abbiamo appena visto che l'infermiere è di per sé già rappresentativo di questa qualità?
- ✓ Quali sono le percezioni da parte degli utenti in termini di gentilezza nel nostro DEA?
- ✓ Come aumentare la percezione di gentilezza degli da parte degli utenti che accedano al DEA?
- ✓ Quali miglioramenti sono ottenibili e dove il personale può essere percepito come "Non gentile"?



Analisi del contesto DEA

- ✓ Ambiente caotico
- ✓ Sovraffollamento
- ✓ Persone che affluiscono al reparto di tutte le tipologie (anziani, bambini, ceto sociale, etnie, barriera linguistica)
- ✓ Operatori spesso in affanno a dare risposte utili agli utenti
- ✓ Mancanza di tempo da parte degli operatori da poter usare in termini di relazione (maggiormente con i familiari)
- ✓ Accessi limitati per la visita dei pazienti da parte dei familiari

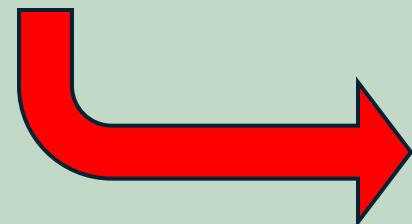
Tutto questo genera
ANSIA



- Ne deriva:
- Incomprensioni;
 - Percezione di personale non comunicativo
 - Aggressioni/rabbia
 - Disaffezione verso il SSN

Ecco che arriva in aiuto il progetto «Creiamo Gentilezza»

- Un'opportunità per mitigare i comportamenti derivanti da quanto esposto nella slide precedente
- Un'opportunità per dare un servizio migliore agli utenti
- Un'opportunità per essere professionisti della salute



Utenti più soddisfatti significa:

- Maggior collaborazione
- ↓ Aggressioni
- Ambiente di lavoro più sereno
- Essere davvero professionisti sanitari

KINDLE NURSE

Il termine kindle serve a fare riferimento al progetto «creare gentilezza» infatti come abbiamo visto precedentemente, questa è una caratteristica insita alla professione infermieristica

✓ Chi è il kindle Nurse

- ✓ Un infermiere dedicato a la gestione dei rapporti comunicativi con l'utenza
- ✓ Da Informazioni sullo stato di salute dei pazienti (nei rispetti delle norme specifiche di privacy)
- ✓ Favorisce gli accessi programmati dei familiari per la visita dei pazienti
- ✓ Favorisce la comunicazione
- ✓ Si dedica ad informare il paziente su il suo stato di salute e il suo percorso diagnostico-terapeutico/ricovero valutando le differenze di età, etnia, barriera linguistica
- ✓ si rende disponibile alla raccolta di informazioni o necessità da fornire ai colleghi
- ✓ favorisce la comunicazione medico/paziente/familiari per le informazioni del caso

Kindle Nurse

- ✓ Riconoscibile con una casacca viola
- ✓ Presenza di materiale informativo in sala di attesa su questa nuova figura
- ✓ Si avvale di una stanza riservata per le informazioni dei pazienti (appositamente creata per mantenere privacy e confort)
- ✓ Ha un numero telefonico dedicato raggiungibile dai familiari
- ✓ Ha in assegnazione i pazienti fragili

Kindle Nurse STATO DELL'ARTE

- ✓ Attualmente è in formazione il personale da dedicare a questo ulteriore compito
- ✓ È già stata individuata la stanza per i suoi colloqui (in fase di allestimento, Divanetti, tinteggiatura delle pareti per ambiente confortevole)
- ✓ Divise già realizzate
- ✓ Numero telefonico con dispositivi elettronici già presenti

Step futuri

- ✓ Messa in atto del progetto operativo
- ✓ Valutazione esiti a distanza di sei mesi ed un anno (mediante questionari di gradimento /tablet in sala di attesa per valutazione gradimento del servizio)
- ✓ Azioni correttive successive

**GRAZIE PER
L'ATTENZIONE**