



**HUMAN+**

Partecipazione  
Equità  
Umanizzazione



**COSTRUIAMO  
GENTILEZZA**

Con il patrocinio di:



**Comune  
di Bologna**

# **COSTRUIAMO GENTILEZZA**

*Star bene insieme per far star bene:  
la scelta dell'Azienda USL di Bologna*

**11 ottobre 2024**

Cappella Farnese  
Palazzo d'Accursio • Bologna





# IL VALORE DELLA GENTILEZZA IN AMBITO SANITARIO: UNO SGUARDO OLTRE CONFINE

**CLARA FUSCO**  
Dottoranda in Scienze Pedagogiche  
Università di Bologna

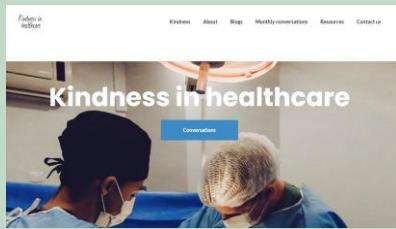
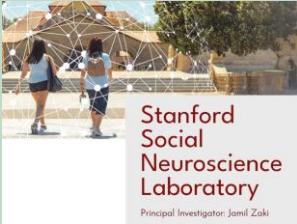


# Alcune definizioni possibili...

*Kindness is an elusive concept which is easy to recognize but difficult to define. (Jeffrey, 2016)*

- ❖ Gentilezza intelligente (*Campling, 2015*)
- ❖ Gentilezza del quotidiano e gentilezza informata (*Hake and Post, 2023*)
- ❖ Gentilezza come dovere in ambito sanitario (*Jeffrey, 2016*)
- ❖ Gentilezza come virtù etica interpersonale, valore e comportamento caratterizzati da un prendersi cura degli altri in modo caldo, sincero e profondo (*Malti, 2021*)

# Uno sguardo oltre confine...



# Il contributo della ricerca

*Il contributo scientifico alla difesa o alla critica della gentilezza [...] fornisce un valore in termini di rigore, operazionalizzazione ed evidenza delle argomentazioni a favore e contro la difesa del valore della gentilezza in generale. (Gibb and Rahman, 2019)*

- Towards a measure of kindness: An exploration of a neglected interpersonal trait (*Canter, Youngs and Yaneva, 2017*)
- Kindness among colleagues; identifying and exploring the gaps in employment contexts (*Gibb and Rahman, 2019*)
- Kindness: Definitions and a pilot study for the development of a kindness scale in healthcare (*Hake and Post, 2023*)

# Il contributo della ricerca

*Dallo studio è emersa una correlazione debole-moderata tra la gentilezza del medico percepita dal paziente e la percezione soggettiva di quest'ultimo rispetto alla cura prestata e ad un proprio miglioramento dopo la visita.*

(Hake and Post, 2023)



The screenshot shows a PubMed search results page. At the top, the NIH National Library of Medicine logo is visible. Below it, the PubMed logo and a search bar with the text 'I' are shown. The search bar has an 'Advanced' link. To the right of the search bar are 'Save' and 'Email' buttons. The main content area displays a study abstract. The title is 'Kindness: Definitions and a pilot study for the development of a kindness scale in healthcare'. Below the title, the authors are listed as 'Austin B Hake <sup>1</sup>, Stephen G Post <sup>1</sup>'. The abstract begins with 'and a pilot study for the development of a kindness scale in healthcare'.

Survey item:	Mean (SD)
1. The doctor greeted me with a smile	4.87 (0.63)
2. The doctor made eye contact with me while talking to me	5.00 (0.00)
3. The doctor asked about what was happening in my daily life	4.84 (0.42)
4. The doctor dismissed my concerns too easily	1.56 (1.29)
5. The doctor listened carefully to me	4.91 (0.29)
6. The doctor seemed interested in me	4.98 (0.15)
7. The doctor was kind	4.98 (0.15)
8. I felt better after talking with my doctor	4.78 (0.60)
9. The doctor made me feel at ease	4.76 (0.65)
10. I trusted the doctor	5.00 (0.00)

Graded on a 5-tier Likert scale from "strongly disagree" (1) to "strongly agree" (5).

# Misurare la gentilezza nelle organizzazioni

*Misurare la gentilezza è difficile, in parte perché per comprendere cosa misurare bisogna prima definire cosa si intenda per gentilezza. Questo significa che non esiste una misura della gentilezza unica e universale che le organizzazioni possono facilmente inserire nei loro framework di indicatori chiave. Pertanto, qualsiasi tentativo serio di misurare la gentilezza richiederà sicuramente impegno, riflessività e risorse da parte dell'organizzazione.*

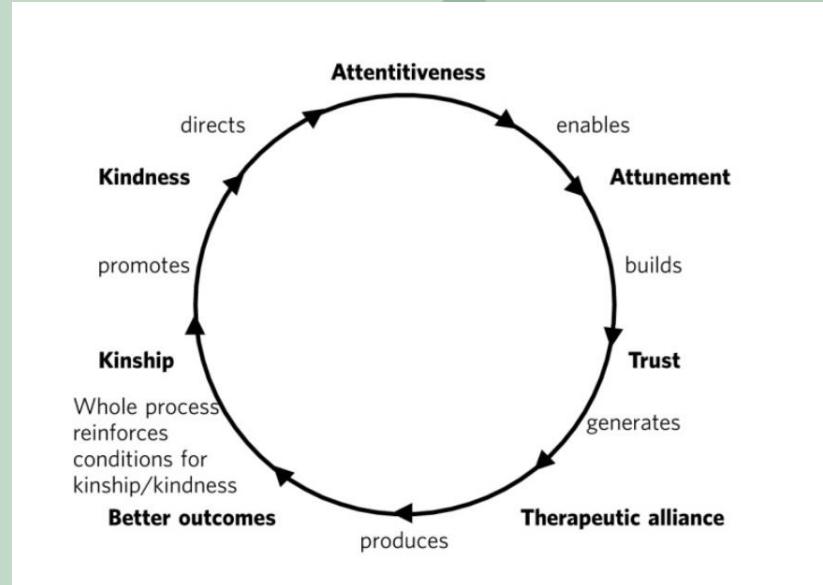


Anderson and Brownlie (2021)

# Gentilezza intelligente e leadership

- La gentilezza intelligente è una forza vincolante, creativa e risolutiva che ispira e focalizza l'immaginazione e la buona volontà.
- Ispira e orienta l'attenzione e gli sforzi delle persone e delle organizzazioni verso la costruzione di relazioni con i pazienti, il riconoscimento dei loro bisogni e un trattamento adeguato.

Reforming the culture of healthcare: the case for intelligent kindness (Campling, 2015)



# Il caso Bluewater Health (BWH)

- **Coinvolgere il Management:** nuove formazioni sulla cultura della gentilezza e del benessere per i dirigenti  
→ migliore percezione dello staff rispetto all'azienda e alla Direzione
- **Coinvolgere il personale:** Il Comitato per la cultura della Gentilezza  
→ definizione di principi guida per creare una cultura della gentilezza (dignità e rispetto, comunicazione, collaborazione e senso di appartenenza)
- **Riconoscere** la gentilezza degli altri per **favorire dignità e rispetto**  
→ una formula contagiosa
- **Creare un senso di appartenenza** includendo tutti gli operatori
- **Diversificare** e moltiplicare gli esempi di gentilezza

**How a Culture of Kindness Can Improve Employee Engagement and Patient Experience - and Five Ways to Get There (Landry et al., 2018)**

# Il caso Bluewater Health (BWH)

Risultati sul **personale** a soli due anni dall'avvio del campagna (sondaggi esterni – 2016 e 2018)

- È stata promossa una cultura della gentilezza? Le risposte positive sono passate dal 61,9% al 69,9%
- L'ospedale è un buon posto in cui lavorare? Le risposte positive sono passate dal 69,8% al 76,3%
- Hai fiducia nell'azienda? + 4,2% nel biennio considerato

Impatto positivo sull'esperienza dei **pazienti**: aumento dal 47% al 55% per i pazienti del pronto soccorso; dal 66% al 73% per gli altri reparti dell'ospedale.

# Gentilezza nella Regolamentazione?

- L'obiettivo primario delle Autorità di regolamentazione delle professioni sanitarie è la salvaguardia dell'interesse pubblico, ma ciò non può avvenire in modo efficace se non si presta attenzione al benessere di tutte le persone coinvolte.
- Sebbene la gentilezza sia un aspetto essenziale dell'esistenza umana, è stata tradizionalmente considerata incompatibile con la cultura normativa.
- Gentilezza nella regolamentazione non significa deresponsabilizzare gli operatori o ridurre il controllo sul loro operato.
- Significa favorire il passaggio dalla colpevolizzazione come posizione predefinita a una cultura incentrata sulla sicurezza del paziente che incoraggi la divulgazione, la cooperazione e la responsabilità.

*Ho imparato che le persone possono dimenticare ciò che hai detto, le persone possono dimenticare ciò che hai fatto, ma le persone non dimenticheranno mai come le hai fatte sentire.*

Maya Angelou

# Bibliografia

Biggar S, Fletcher M, Van Der Gaag A, Austin Z. Finding space for kindness: public protection and health professional regulation. *Int J Qual Health Care*. 2022 Jul 9;34(3):mzac057. doi: 10.1093/intqhc/mzac057. PMID: 35737944; PMCID: PMC9271881Campling P. Reforming the culture of healthcare: the case for intelligent kindness. *BJPsych Bull*. 2015 Feb;39(1):1-5. doi: 10.1192/pb.bp.114.047449. PMID: 26191415; PMCID: PMC4495825.

Canter D., Youngs D., Yaneva M. Towards a measure of kindness: An exploration of a neglected interpersonal trait. *Personality and Individual Differences*. 2017; Volume 106, 15-20.

Gibb, S., & Rahman, S. Kindness among colleagues; identifying and exploring the gaps in employment contexts. *International Journal of Organizational Analysis*. 2019; 27(3), 582–595. <https://doi.org/10.1108/IJOA-02-2018-1357>

Hake AB, Post SG. Kindness: Definitions and a pilot study for the development of a kindness scale in healthcare. *PLoS One*. 2023 Jul 19;18(7):e0288766. doi: 10.1371/journal.pone.0288766. PMID: 37467230; PMCID: PMC10355430.

Jeffrey D. A duty of kindness. *J R Soc Med*. 2016 Jul;109(7):261-3. doi: 10.1177/0141076816643333. Epub 2016 Apr 26. PMID: 27118694; PMCID: PMC4940996.

Landry S, Bisson K, Cook C, Morrison L. How a Culture of Kindness Can Improve Employee Engagement and Patient Experience - and Five Ways to Get There. *Nurs Leadersh (Tor Ont)*. 2018 Sep;31(3):42-47. doi: 10.12927/cjnl.2018.25678. PMID: 30653454.

Malti, T. Kindness: A perspective from developmental psychology. *European Journal of Developmental Psychology*. 2021; 18(5), 629–657. <https://doi.org/10.1080/17405629.2020.1837617>



Con il patrocinio di:  
Comune  
di Bologna

# GRAZIE PER L'ATTENZIONE

CLARA FUSCO  
[clara.fusco2@unibo.it](mailto:clara.fusco2@unibo.it)

