



Università degli Studi di Padova  
Facoltà di Medicina e Chirurgia  
Corso di Laurea in Infermieristica

Tesi di Laurea

**ASSISTENZA CULTURALMENTE COMPETENTE:  
LA SFIDA NELLA RELAZIONE CON IL PAZIENTE  
STRANIERO IN PRONTO SOCCORSO**

**Relatore:** Prof.ssa Paola Piccolo

**Correlatore:** Dott. Alvise Da Lio

**Laureanda:** Verica Klarić

Anno Accademico 2010 – 2011

# RIASSUNTO

## a) Sintesi del problema

Il problema che si è percepito all'interno dell'Unità Operativa di Pronto Soccorso dell'Azienda U.L.S.S. 13 di Dolo (VE) è la difficoltà riscontrata da parte degli infermieri nell'affrontare la relazione con gli utenti stranieri, portatori di diversità culturali, origini religiose, comportamenti, valori, prassi linguistiche, problema rilevante dato l'intensificarsi di flussi migratori che costituiscono uno dei fenomeni emergenti che il nostro Paese sta affrontando.

## b) Obiettivi

L'obiettivo consiste nel cercare di capire la preparazione degli infermieri sull'approccio interculturale con l'utente straniero, nel quadro di un'assistenza desiderata culturalmente competente.

Proporre una soluzione orientata ad intensificare la formazione degli infermieri nell'offrire un'assistenza sensibile, sicura, valida e utile alle persone appartenenti a culture diverse.

## c) Strategie

Questo studio è stato caratterizzato:

- dalla somministrazione agli infermieri di un questionario per verificare le difficoltà relazionali con il paziente straniero e per rilevare i bisogni formativi correlati;
- dalla raccolta ed elaborazione dei dati ricavati dal questionario;
- dall'elaborazione di una guida informativa contenente indicazioni sull'assistenza infermieristica culturalmente competente;
- dalla progettazione di un intervento di Focus Group, all'interno del quale le discussioni nate dalla trattazione dei temi delineati dalla guida informativa, fungeranno da mezzo per una rapida ed efficace acquisizione conoscitiva riguardante l'assistenza congruente con il paziente di Altra cultura;
- dalla integrazione della proposta di intervento di Focus Group con l'utilizzo più efficace del servizio di "Pronto Soccorso Telefonico Multilingue", grazie al quale gli ostacoli legati alle conoscenze linguistiche potranno essere limitati.

#### **d) Giudizio di fattibilità**

Il progetto risulta essere estremamente fattibile, l'intervento di Focus Group non richiede alcun investimento aggiuntivo ad eccezione di uno ambiente tranquillo per la sua esecuzione, una spesa limitata legata al materiale cartaceo e alla stampa della guida informativa che fungerà da traccia per le discussioni, ed essendo una tipologia di intervento che permette una rapida acquisizione nozionistica, i problemi legati al carico di lavoro e al tempo da dedicare al progetto sono assai limitati. Per quanto concerne il Telefono Multilingue, essendo tale servizio già attivo non è richiesta ulteriore spesa, è sufficiente integrarlo con una maggiore preparazione degli infermieri nel suo utilizzo e nell'approccio all'Alterità culturale.

#### **e) Indicatori di risultato atteso**

- Numero elevato di adesioni al progetto formativo da parte degli infermieri;
- Maggiore consapevolezza dei processi legati all'assistenza culturalmente competente, valutata tramite l'utilizzo di una scheda di verifica;
- Diminuzione del senso di frustrazione legato alle barriere linguistiche, grazie ad un utilizzo migliore del servizio di "Pronto Soccorso Telefonico Multilingue".