



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

SCUOLA DI MEDICINA E CHIRURGIA
Corso di Laurea in Infermieristica

Tesi di Laurea

“Incontro tra culture al Triage”
Studio osservazionale sulla comunicazione tra
infermiere di Triage e utente straniero

Relatore	Dott.ssa Marina Bottacin
Correlatore	Dott. Antonello Carta

Laureanda: Tosato Marta

Anno Accademico 2013-2014

RIASSUNTO

Introduzione: in Italia nel 2013 il 7,4% della popolazione residente era rappresentato da cittadini stranieri; in Veneto questi rappresentavano il 9% della popolazione totale residente. I dati disponibili riguardo al fenomeno indicano come l'utenza straniera utilizzi in maniera rilevante i servizi di Emergenza-Urgenza. Durante il Triage di Pronto Soccorso una comunicazione efficace è essenziale per ottenere informazioni precise e compiere quindi una valutazione accurata. Alcuni ostacoli, come la barriera linguistica, i pregiudizi e le scarse competenze culturali possono compromettere la capacità dell'infermiere di raccogliere in maniera precisa le informazioni necessarie. È importante che l'infermiere conosca le dinamiche relazionali e i potenziali ostacoli alla comunicazione, per ridurre al minimo la loro influenza al momento del Triage.

Obiettivi: descrivere il processo comunicativo tra infermiere di Triage del Pronto Soccorso e utente straniero; indagare la percezione e la soddisfazione dell'utente straniero sulla qualità della comunicazione avvenuta in Triage.

Materiali e metodi: lo studio è di tipo osservazionale descrittivo; la raccolta dati è stata condotta nell'Unità Operativa di Pronto Soccorso dell'Ospedale dell'Angelo di Mestre, nel periodo dall'11/07 al 13/09/2014 per un totale complessivo di 174 h di osservazione. Per la raccolta dati sono stati utilizzati una griglia osservazionale e due questionari, uno somministrato agli infermieri e uno all'utenza straniera.

Risultati della ricerca: L'utenza straniera che afferrisce in Pronto Soccorso è relativamente giovane (24-47 anni) e accede principalmente per situazioni di non reale emergenza. Gli utenti stranieri hanno dichiarato di essere soddisfatti (livello medio-alto) della comunicazione avvenuta in Triage. La permanenza media al Triage è superiore ai 2 minuti definiti come tempo standard dalla letteratura. Il principale ostacolo alla comunicazione è rappresentato dalla barriera linguistica. Pur essendoci la presenza di un servizio di interpretariato telefonico attivo, il metodo di risoluzione più utilizzato dagli infermieri per far fronte a tale difficoltà rimane l'interprete informale.

Conclusione: anche se il livello di soddisfazione espresso dall'utente straniero è di livello medio-alto, sarebbe opportuno rendere maggiormente usufruibili i servizi presenti in Azienda per risolvere efficacemente le difficoltà linguistiche presenti, affidandosi a personale esperto e qualificato, al fine di migliorare l'assistenza all'utenza.