UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI UDINE

FACCOLTA' DI MEDICINA E CHIRURGIA

CORSO DI LAUREA IN INFERMIERISTICA

TESI DI LAUREA

Titolo:

L'esperienza comunicativa del paziente durante il colloquio infermieristico: uno studio esplorativo

Relatore: Dott.ssa Marina Bottacin

Laureanda: Nina Dragan

Matricola n° 102617

Anno Accademico 2011/2012

RIASSUNTO

BACKROUND: La letteratura ribadisce l'importanza di una comunicazione di qualità e mette in luce l'influenza che questa può avere in termini di soddisfazione dei pazienti, aderenza alle cure ed esiti clinici *(Mead and Bower, 2002).* Secondo alcuni studi sul *risck management* molti eventi avversi sono causati da errori attribuibili ad una comunicazione non adeguata (*Join Commission International 2007).* I pazienti decidono di intentare causa al medico che li ha curati, piuttosto che per incompetenza o negligenza professionale, per il modo in cui li ha trattati al livello interpersonale. Inoltre la mancanza di una comunicazione soddisfacente, potrebbe influenzare il recupero generale della salute del paziente prolungando i tempi di degenza e i costi sanitari *(Hamsley et al., 2001).* Il colloquio infermieristico all'ingresso rappresenta un momento in cui concretamente si instaura la relazione con il paziente e in cui si ha una prima comprensione della persona assistita nella sua interezza. Instaurare una buona comunicazione già da questo momento significa dare al paziente una impressione positiva, farlo sentire considerato in modo che acquisti fiducia e collabori attivamente al programma terapeutico.

OBIETTIVO: Esplorare l'esperienza comunicativa del paziente al momento del colloquio di accoglienza in reparto

MATERIALI E METODI: Lo studio è stato condotto presso il Dipartimento di Medicina e Chirurgia dell'Ospedale dell'Angelo ULSS 12 VE. Ha coinvolto tutti i pazienti che venivano ricoverati nelle rispettive Unità Operative nel periodo di osservazione settembre–ottobre 2012. E'stato somministrato il questionario HCCQ (*Health Care Comunication Questionnaire*).

RISULTATI: Il punteggio medio totale dell'HCCQ si colloca su 3,82 in relazione alla scala Likert da 1 a 5 (e- per nulla, 5- moltissimo). I risultati inducono a sostenere che ci sia un discreto livello di qualità comunicativa, sopratutto se messi a confronto con i dati di altri studi simili. Le persone appartenenti alla fascia di età più giovane dimostrano un'esperienza comunicativa migliore; le persone con istruzione superiore beneficiano di un miglior livello comunicativo; le persone in attività lavorativa e studenti godono di un livello di comunicazione più elevato. Non sempre gli infermieri dimostrano di attuare una comunicazione adeguata alle caratteristiche del paziente; un linguaggio non verbale efficace sembra essere fondamentale per entrare in empatia con il paziente e fare propri i suoi bisogni. In base al genere risulta, che le donne hanno espresso un maggiore livello di soddisfazione comunicativa.

DISCUSSIONE/CONCLUSIONE: In sintesi dal presente lavoro si può desumere che dal punto di vista del paziente l'esperienza comunicativa è stata soddisfacente, per quanto riguarda gli operatori sanitari il risultato è indicativo di una buona capacità comunicativa dell'infermiere.

PAROLE CHIAVE: Comunicazione, Infermiere, Relazione, Assistenza, Colloquio

E-mail nina.dragan@libero.it