



SALUTE E CITTADINI: PROFESSIONALITA', BUONA COMUNICAZIONE E RUOLO DELLE STRUTTURE SANITARIE

Sabato 01 Febbraio 2014

L'umanizzazione delle cure: il punto di vista
del medico e dell'infermiere

A. Santini, S. Pedrazzi
Oncologia Clinica



“La comunicazione è
una componente
critica nella
erogazione dei
servizi sanitari”

**Cochrane
Collaboration**



Cochrane Database of Systematic Reviews

<http://www.cochrane.org/cochrane-reviews/cochrane-database-systematic-reviews-numbers>

Lei ha una “proliferazione incontrollata delle cellule del rivestimento epiteliale della mucosa dei bronchi e degli alveoli dei polmoni”



Cancro?

?

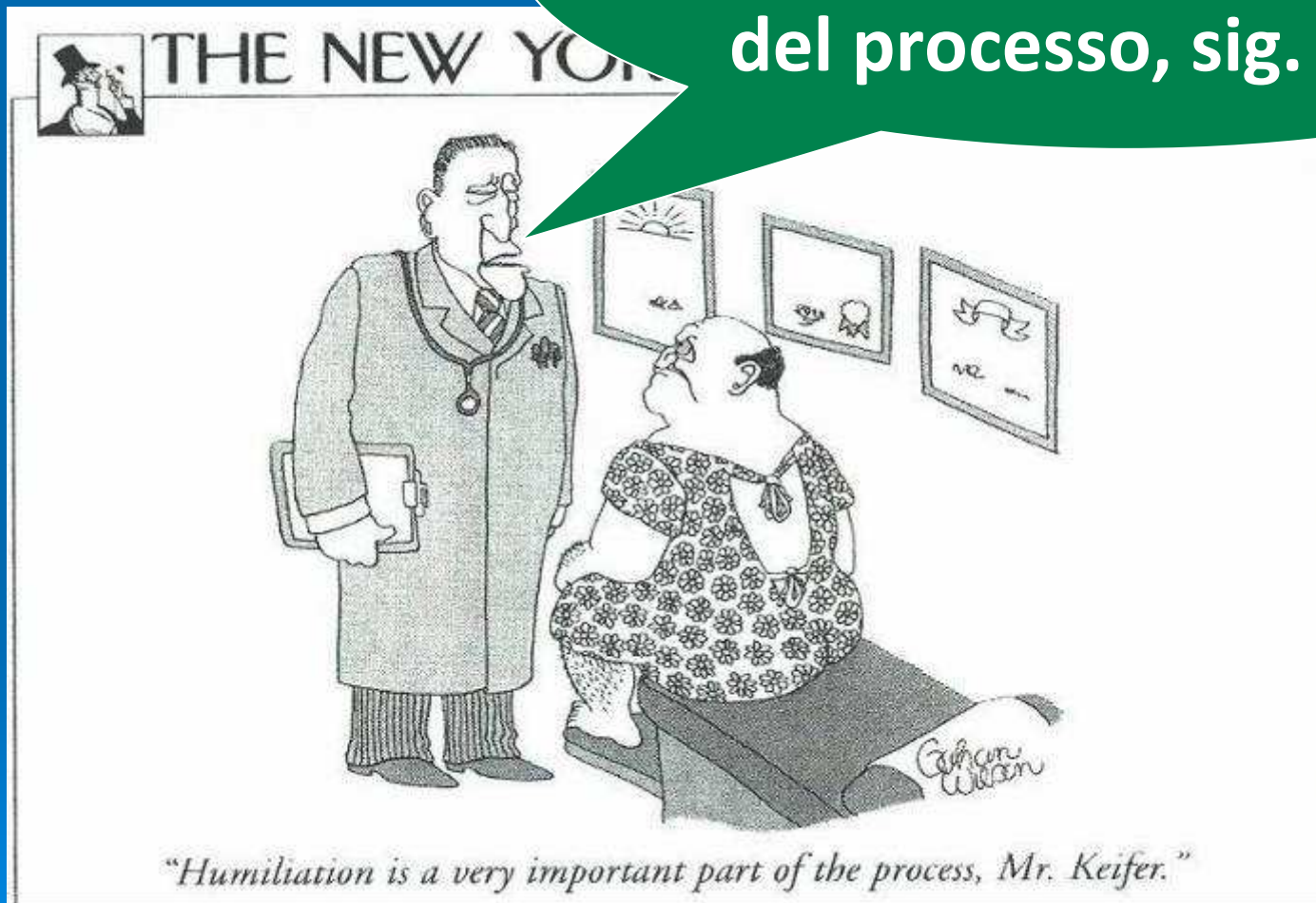
...

José Rodrigues Dos Santos

EINSTEIN E LA FORMULA DI DIO

Cavallo di Ferro Editore, aprile 2008

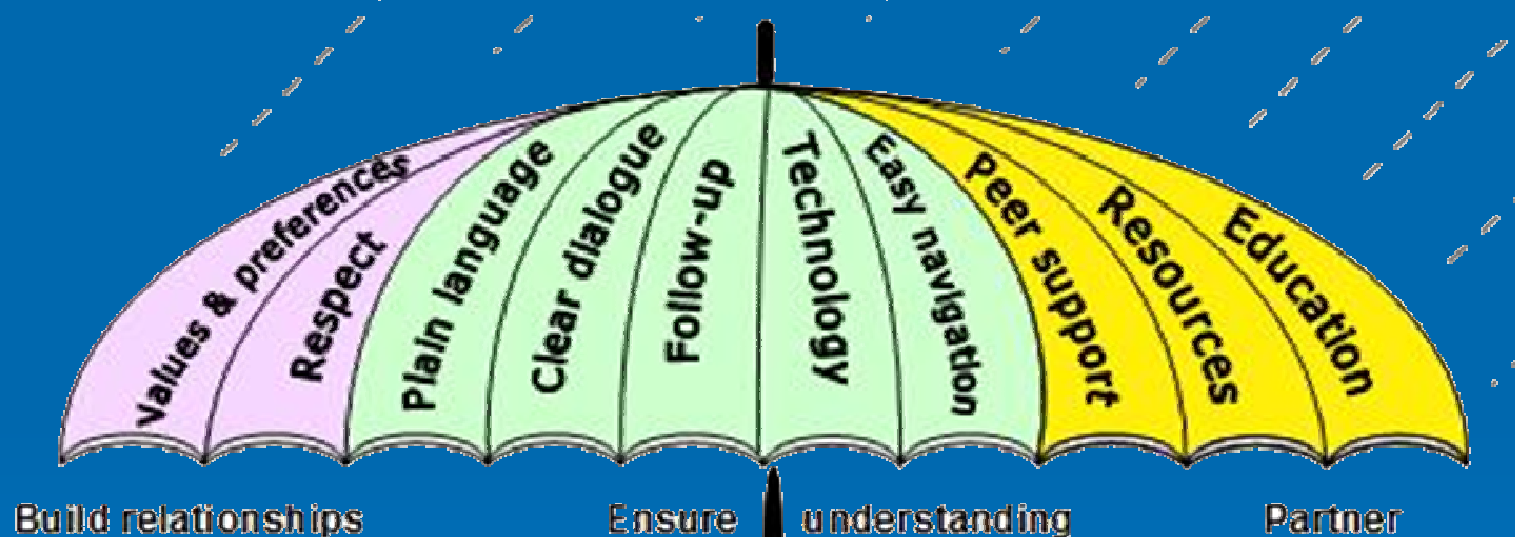
L'umiliazione è una
parte molto importante
del processo, sig. Keifer





Le persone si sentono attaccate dalle nostre *parole*?
Le persone sono in grado di **utilizzare** le nostre *parole*?

Rischi e problemi



Better Health

UMANIZZAZIONE DELLE CURE

ATTENZIONE POSTA ALLA PERSONA

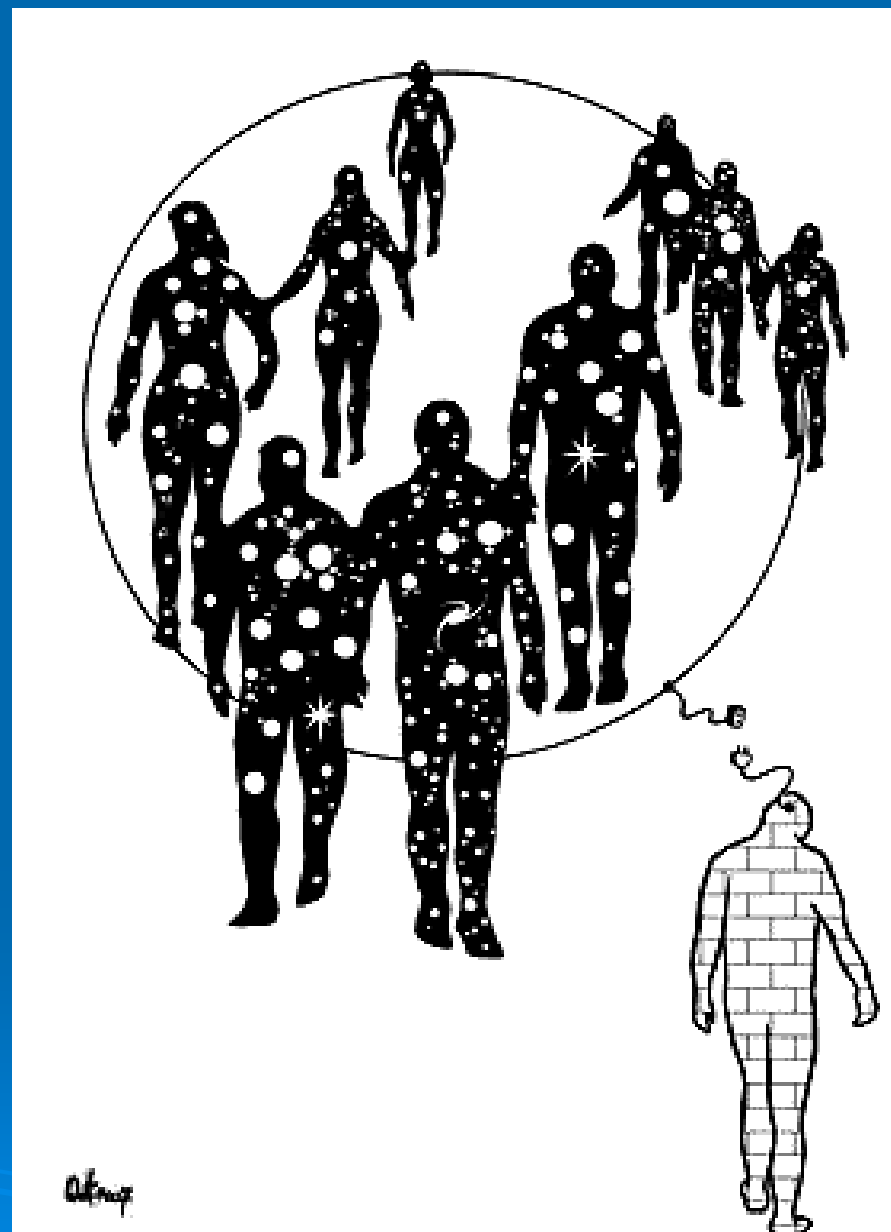
NELLA SUA TOTALITA' PER IL

SODDISFACIMENTO DI BISOGNI ORGANICI,

PSICOLOGICI E RELAZIONALI



- *Non esistono malattie ma malati, ognuno con la propria individualità, il proprio vissuto.*
- *Ciascun paziente è un unicum che necessita di cura costante e rinnovata secondo il percorso terapeutico*
- *La persona va intesa come individuo unico e insostituibile, simile ma al tempo stesso diverso da qualsiasi altra persona*



FASI PROCESSO UMANIZZAZIONE DELLE CURE

1 UMANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE FRA OPERATORI SANITARI

OCCORRE CREARE UNA EQUIPE COMPATTA, FORTE E
DISPOSTA AL DIALOGO PER AFFRONTARE E RISOLVERE LE
PROBLEMATICHE



FASI PROCESSO UMANIZZAZIONE DELLE CURE

2 UMANIZZAZIONE NEI CONFRONTI DEI FAMILIARI

OCCORRE INTRODURRE UN PROCESSO COMUNICATIVO CON I
FAMILIARI PER TRASMETTERE LORO LE INFORMAZIONI
NECESSARIE E UN SUPPORTO PSICOLOGICO



FASI PROCESSO UMANIZZAZIONE DELLE CURE

3 ACCOGLIENZA DEL MALATO E DEI FAMILIARI

INSTAURARE UN RAPPORTO RELAZIONALE CON IL MALATO E
LA FAMIGLIA

- *DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO
- *INFORMAZIONI CHIARE E UNIFORMI
- *ORIENTAMENTO NEI PERCORSI INTERNI
- *SUPERAMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE

FASI PROCESSO UMANIZZAZIONE DELLE CURE

4 UMANIZZAZIONE DELL'INFORMAZIONE

L'INFORMAZIONE DEVE ESSERE, NEL RISPETTO DELLE CONDIZIONI PSICOFISICHE, IL PIU' POSSIBILE DIRETTA, PERSONALE, COMPLETA, PER FAVORIRE UNA SCELTA CONSAPEVOLE DELLE CURE, FORNITA SE POSSIBILE DA UN UNICO REFERENTE FISSO



FASI PROCESSO UMANIZZAZIONE DELLE CURE

5 UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

IL PAZIENTE E I FAMILIARI DEVONO TROVARE
NELL'OPERATORE SANITARIO UN ABITUALE
INTERLOCUTORE PER TUTTE LE PROBLEMATICHE CHE SI
PRESENTANO, DALL'ACCOGLIENZA ALLA DIMISSIONE



- ❑ Tutte le persone, indipendentemente dal livello di istruzione, beneficiano di una chiara informazione (e la preferiscono)
- ❑ Molti pazienti sono a rischio di incomprensioni, ma è molto difficile riconoscerli

In ogni caso, i pazienti spesso danno indizi del fatto che non hanno compreso. Ad esempio¹:

- ❑ Compilano i moduli in modo incompleto
- ❑ Non prendono le medicine correttamente, anche se dicono di farlo
- ❑ Saltano appuntamenti
- ❑ Annuiscono come se avessero capito cosa gli viene spiegato
- ❑ Non hanno commenti o domande dopo aver sentito molti dettagli sul loro disturbo o sul trattamento

¹ 'Teach back and Health Literacy' (2012), University of Washington School of Nursing



É dimostrato che il 40-80% delle informazioni mediche fornite ai pazienti vengono dimenticate immediatamente¹ e che circa la metà delle informazioni è ricordata in modo inesatto².

[1] Kessel RP. Patient's memory for medical information. J R Soc Med. May 2003; 96(5):219-22

[2] Anderson JL, Dodman S, Kopelman M, Fleming A. Patient information recall in a rheumatology clini. Rheumatology. 1979;18(1):18-22



Uno tra i migliori metodi per capire il “buco” nella comunicazione tra sanitari e pazienti è il **“Teach-Back Method”** (spiegami quello che ti ho insegnato), un modo per essere certi di aver spiegato ai pazienti quello che serve loro sapere, in maniera comprensibile.

La comprensione dei pazienti è confermata quando, in prima persona, ri-spiegano qualcosa a chi l’ha spiegata loro in un primo momento.



Utilizzo del metodo teach-back

Fase 1: Assumersi la
responsabilità della
comunicazione

- SÌ: vediamo se le ho detto tutto
- SÌ: vediamo se sono stato chiaro
- SÌ: vediamo se ho dimenticato qualcosa
- NO: Ha capito?**

Fase 2: Verificare

- Mi dica cosa farà al mattino
- Come lo spiegherà a sua moglie?
- Quante compresse dovrà prendere?

METODO TEACH BACK

- Aumenta la capacità di memorizzazione del paziente
- Fornisce la misura di quanto il paziente abbia compreso
- Coinvolge il paziente nella discussione
- Fornisce indicazioni per il miglioramento dell'informazione al paziente



Il teach back è un test per verificare se si è riusciti a spiegare chiaramente un contenuto: **non è un esame per il paziente!**

Sarebbe da utilizzare sempre **con tutti**

Dovrebbe essere di dominio di tutto lo staff

1^ VISITA

CO-PRESENZA MEDICO-INFERMIERE

COLLOQUIO – VISITA MEDICA

CONSEGNA BROCHURE INFORMATIVA

SUCCESSIVO APPROFONDIMENTO

LASCIANDO IL TEMPO AL PAZIENTE PER APPROFONDIMENTO PERSONALE, CON I FAMILIARI, CON IL MEDICO DI FAMIGLIA

quanto necessario e quando si è svegli cercare di svolgere una moderata attività fisica; bere bevande tiepide e decaffeinatate prima di andare a dormire, come ad esempio latte caldo o tisane.

BRUCIORE AGLI OCCHI E LACRIMAZIONE

Il bruciore agli occhi, associato o meno a lacrimazione e scarsa tolleranza alla luce, rappresenta tra gli effetti tossici oculari quello che si verifica con maggior frequenza. Si consiglia di utilizzare occhiali da sole, usare lacrime artificiali e segnalarlo al medico e al personale infermieristico.



ALTERAZIONI DELLE UNGHIE



Le alterazioni possono essere: fragilità, ritardo della crescita, pigmentazione associata a iperpigmentazione delle dita. Tutti questi disturbi scompaiono al termine della terapia.

STRAVASO DI FARMACI

Lo stravasò è la fuoriuscita di un farmaco dal vaso sanguigno ai tessuti circostanti. Si possono avere dei sintomi immediati oppure dopo giorni dalla somministrazione e sono descritti come fastidio, bruciore ed eritema.



Dolore, gonfiore ed ulcerazione si possono verificare successivamente. È importante riferire ogni sensazione di dolore, prurito e bruciore nel punto di inserzione dell'ago, in modo che l'infermiere possa intervenire tempestivamente.



COME AFFRONTARE LA CHEMIOTERAPIA



Consigli e Informazioni

A cura delle infermiere

Stefania Pedrazzi e Stefania Soffritti

U.O. di Oncologia Clinica
Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara

PREFAZIONE

Una alimentazione corretta è sempre molto importante nella vita quotidiana e, a maggior ragione può essere di grande aiuto nel periodo di cura della malattia tanto la chemioterapia, quanto la radioterapia sono efficaci ma possono avere effetti collaterali e quindi causare riduzioni dell'appetito, nausea, vomito, debolezza muscolare, ulcera della bocca, alterazione della mucosa gastrointestinale.



COSA POSSO FARE? COSA POSSO MANGIARE?

È importante seguire una dieta il più varia possibile, con un buon contenuto di frutta e verdura di vari colori. Cercare di mantenere una alimentazione sana ed equilibrata, variando ogni giorno il cibo poiché nessun cibo contiene tutti gli elementi nutritivi necessari. È consigliabile ridurre gli zuccheri semplici (come lo zucchero da cucina) poiché possono contribuire ad aumentare la glicemia. Assumere proteine tramite: pesce, uova, carne, legumi, latte e derivati.



PERCHÉ I CIBI HANNO CAMBIATO SAPORE?

Per una alterazione delle papille gustative dovuta alla chemioterapia, alla riduzione della salivazione. Il cattivo sapore, in special modo per la carne, può essere mascherato aggiungendo salsa di soia o succo di limone, piccole quantità di basilico, origano e rosmarino. Per aumentare la salivazione possono essere utili la gomma da masticare e le mentine.

COSA DEVO FARE SE HO LA NAUSEA E IL VOMITO DOPO LA CHEMIOTERAPIA?

La nausea e il vomito in genere insorgono immediatamente o dopo qualche giorno dalla chemioterapia, può essere utile mangiare poco e spesso per evitare il senso di pienezza. Non mangiate finché il vomito non è controllato; iniziate ad alimentarvi consumando piccole quantità di cibi secchi (toast, crackers etc.) evitando di bere durante i pasti. Assumete i farmaci come da prescrizione medica, se non si ha beneficio contattate il day hospital.



DEVO RIDURRE L'ATTIVITÀ FISICA?

Una attività fisica moderata aiuta a stimolare l'appetito, a contrastare la depressione, una passeggiata fatta dopo i pasti, aiuta la digestione.

COSA DEVO FARE SE COMPARE INFIAMMAZIONE DELLA BOCCA?

Osservate una scrupolosa igiene orale, fate frequenti sciacqui con acqua e bicarbonato, scegliete cibi facili da masticare, morbidi come: frappe, banana grattugiata, crema, budino, ricotta, uova strapazzate, purè. Evitate di condire i cibi con sughi irritanti: agrumi, cibi speziati e/o salati, cibi grezzi, cibi secchi. Consumate i cibi a temperatura ambiente, pulite i denti con setole morbide, se lo spazzolino irrita usate bastoncini di ovatta. Mantenete labbra morbide con miele rosato o stick, non consumate alcolici ed evitate il fumo e le bevande gassate. Se l'infiammazione è importante, consultate il medico.



E PER LA SECCHENZA DELLA BOCCA?

Risciacquate frequentemente la bocca con acqua e bicarbonato. Consumate cibi e bevande agri come la limonata, succhiate una gomma da masticare o un cubetto di ghiaccio. Bevete frequentemente piccoli sorsi di acqua, bevete liquidi durante il pasto per facilitare la deglutizione.



COSA DEVO FARE SE HO LA DIARREA?

Se la diarrea è importante, assumere compresse di loperamide, consultando prima il medico. Dopo

3 scariche è opportuno mantenere il digiuno per 6-8 ore; successivamente preparare una bevanda con acqua, succo di limone o d'arancia, zucchero e poco sale da bere a piccoli sorsi. Quando non si hanno più scariche si può iniziare ad alimentarsi aggiungendo gradatamente i cibi seguendo questo schema:



il secondo giorno iniziare ad alimentarsi con riso condito con il grano;
il terzo giorno si possono introdurre le fette biscottate e si può aggiungere al riso l'olio come condimento;
il quarto giorno introdurre la carne bianca; il quinto giorno la frutta e la verdura;
Per ultimo introdurre il latte e i derivati.

ARROSSAMENTO E REAZIONI CUTANEE

I farmaci utilizzati nella chemioterapia possono causare alterazioni del colore della pelle, nel senso di aumento della pigmentazione, nelle aree esposte alla luce solare. Si consiglia l'esposizione al sole nelle ore meno calde della giornata utilizzando creme solari ad elevato indice di protezione; nel caso di pelle secca utilizzare creme idratanti. Raramente i chemioterapici possono creare l'insorgenza di reazioni cutanee pruriginose o meno. In caso di necessità chiedere consiglio al medico o al personale infermieristico.



CADUTA DEI CAPELLI

Durante la chemioterapia si può verificare la caduta parziale o totale dei capelli (alopecia), solitamente a ciocche, soprattutto durante la doccia o quando ci si pettina, oppure si possono trovare al mattino sul cuscino. L'entità della



caduta dei capelli dipende dai farmaci utilizzati e dalla sensibilità individuale. È importante ricordare che i capelli ricrescono al termine della chemioterapia, solitamente più folti e ricci; la ricrescita può cominciare anche prima del termine del trattamento chemioterapico. I consigli che Vi diamo sono quelli di tagliare i capelli prima dell'inizio del trattamento e di comprare una parrucca, in modo da sceglierne una molto simile ai propri capelli e di evitare tinture e soluzioni per permanenti.

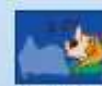
FEBBRE

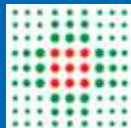
La chemioterapia può risultare tossica per le cellule del sangue ed in modo particolare riduce il numero dei globuli bianchi responsabili delle difese immunitarie dell'organismo, per questo i pazienti vanno più facilmente incontro ad infezioni. Per questo è importante non soggiornare in locali affollati o a contatto con persone con infezioni in atto o con bambini sottoposti di recente a vaccinazioni contro poliomielite, rosolia, morbillo, parotite. Se compare la febbre occorre: bere molti liquidi, non solo acqua ma anche succhi di frutta, spremute, tè; stare a riposo e al caldo, evitando di coprirsi molto se la febbre è alta; controllare la temperatura ad orari fissi; assumere farmaci contro la febbre, ad esempio paracetamolo (tachipirina), se la temperatura supera i 38 °C; contattare il medico se la temperatura supera i 38 °C.



DISTURBI DEL SONNO

Si possono verificare nei giorni del trattamento chemioterapico e ciò può essere dovuto ai farmaci utilizzati oltre che dall'ansia e dalle preoccupazioni. Si consiglia di dormire





SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara

ONCOLOGIA CLINICA

DAY HOSPITAL 1 E 2

PECORSO DIAGNOSTICO

TERAPEUTICO ASSISTENZIALE

POLMONARE



AMBULATORIO – DAY HOSPITAL ONCOLOGICO

Dal lunedì al venerdì 7.30 - 17

* **ACCETTAZIONE** DAY HOSPITAL

Risponde dalle 7,30 alle 14,30



0532.236167

Negli altri orari, per sole **URGENZE**

Chiamare il reparto di **Degenza Oncologica** **0532.236167**

* PER COMUNICARE CON **INFERMIERI**

0532.237705



*PER COMUNICARE CON **INFERMIERA CASE MANAGER**

STEFANIA PEDRAZZI **334.6262460**

IDENTIFICAZIONE CARE GIVER

- PER L'IDENTIFICAZIONE DEL CARE GIVER VENGONO POSTE 3 DOMANDE:
 - *CHI LA ASSISTE A CASA?*
 - *CHI LA ACCOMPAGNA DAL MEDICO PER LE VISITE?*
 - *CHI DOVREBBE ESSERE PRESENTE PER ASCOLTARE LE ISTRUZIONI CHE DOVRA' SEGUIRE A CASA?*

A tanti malati c'è un momento in cui sembra mancare ogni appoggio, sembra non esserci nessun appiglio a cui aggrapparsi: non sempre nelle storie personali dei nostri pazienti ci sono mani su cui contare, spalle su cui confondersi un po', cuori con cui condividere la propria esistenza di vita, fino all'ultimo istante.

E noi operatori sanitari? Ci siamo perché dobbiamo esserci; ma se c'è stata lealtà e condivisione basate sulla verità l'augurio per tutti noi è che i pazienti sentano che noi abbiamo scelto di esserci non solo con le nostre mani ma anche con le nostre spalle e i nostri cuori.



GRAZIE