

ABSTRACT IN ITALIANO

Introduzione: Le caratteristiche operative del ps/dea sembrano mettere in evidenza, più che in altre realtà ospedaliere, difficoltà da parte dell'infermiere di trovare il giusto equilibrio tra l'aspetto tecnico con quello relazionale con l'utenza. Il sovraffollamento, i pazienti che richiedono interventi immediati e competenti frequentemente salvavita o inderogabili per contenere le sequele a distanza, la contemporanea presenza, per il circa 70% di pazienti con urgenze differibili o non urgenti, 'il cui vissuto' soggettivo è di avere diritto a cure immediate pongono frequentemente il personale operativo in questo ambito, ancor più quello infermieristico a strettissimo e costante contatto con il paziente, a dover rimandare o contenere tempi e aspetti relazionali per garantire il mandato sanitario a cui sono chiamati. **Metodi, strumenti:** attraverso la lettura dei principali riferimenti normativi relativi al PS/DEA, di testi e studi inerenti aspetti relazionali, al burn-out professionale, ho cercato di meglio comprendere e affrontare i diversi aspetti di questo annoso problema dello scollamento tra la qualità erogata dai professionisti e quella percepita dall'utenza, così rilevante e frequente nei Dipartimenti di Emergenza.

Conclusioni: rilevare, approfondire e comprendere i

principali aspetti, tecnici, organizzativi e psicologici che costituiscono le radici del problema, ha suggerito ipotesi di interventi che, pur non risolutivi, potrebbero contenere il miglioramento del rapporto infermiere-paziente in Pronto Soccorso con una maggiore salvaguardia delle reciproche spesso legittime esigenze.

Parole chiave: Pronto Soccorso, Dipartimenti di Emergenza, qualità, preparazione formativa, intervento tempestivo, infermiere, paziente.

ABSTRACT IN INGLESE

Introduction: The operating characteristics of ER/DEA, more than in other hospital realities, highlight the difficulties that nurses have to realize a balance between technical and relationship aspects of the profession. Overcrowding, patients who require immediate, lifesaving intervention and often to hold the remote sequelae, the simultaneous presence (about 70%) of patients with delayed or non-urgent emergencies, who want to receive an immediate care, all these conditions make the professionals (much more nurses) to delay or to hurry in technical and relational aspects to guarantee professional responsibilities.

Material and methods: through the reading of the main legal references for the ER/DEA, texts and studies relating to aspects of relationships, the burn-out professional. I have tried to better understand and address the different aspects of this long standing problem of the separation between the quality delivered by professionals and that received by customers, so important and frequent in the emergency department.

Conclusion: to understand, to study the main aspects, technical, organizational and psychological aspects that constitute the roots of the problem, this suggested hypothesis which, even not decisive, it may include the improving of the

nurse-patient relationship in the ER, with a higher safeguard the legitimate demands of each other.

Key words: ER, Emergency department, quality, professional training, early intervention, nurse, patient.