

## INTRODUZIONE

Lo studio effettuato nel corso di questa tesi ha l'intento di verificare se un'adeguata informazione e comunicazione tra infermiere e paziente, sempre più consapevole dei propri diritti, possa migliorare la qualità percepita dell'assistenza e migliorare l'immagine dell'infermiere, rendendolo un professionista, capace di personalizzare e umanizzare il percorso di cura della persona assistita.

Gli obiettivi dell'elaborato sono:

- verificare se un modello di comunicazione/informazione strutturata può migliorare la qualità percepita dell'assistenza;
- applicarlo in un contesto di lavoro reale e verificare se è compatibile con l'organizzazione e le risorse esistenti;
- valutare se la soddisfazione dei pazienti determina come output un'immagine migliorata dell'infermiere professionista.

Il lavoro svolto si è articolato in tre parti: la prima parte è descrittiva e teorica. Attraverso la ricerca bibliografica, inerente la comunicazione in sanità, si è cercato di individuare le autonomie, le competenze e le responsabilità dell'infermiere nello scambio delle informazioni sulla salute.

La ricerca bibliografica è stata svolta in ambito giuridico, normativo, deontologico. Si sono analizzati inoltre i dati esistenti sulla qualità percepita nell'Asl di Asti per avere un riscontro documentato della realtà attuale e per verificare se il problema osservato è stato misurato anche dagli organi competenti attraverso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

La seconda parte, sperimentale, valuta il risultato dell'inserimento del modello comunicativo strutturato, all'interno del tirocinio effettuato nell'unità operativa di medicina A dell' Ospedale Cardinal Massaia di Asti. La teoria precedentemente presa in esame viene applicata nella pratica su un campione rappresentativo di pazienti ed in seguito viene misurato l'impatto di questo cambiamento innovativo con un questionario somministrato alla dimissione.

I dati così ottenuti vengono elaborati, rappresentati in grafici che illustrano i risultati globali del reparto e i risultati specifici dei quattro settori analizzati.

Gli strumenti utilizzati sono stati il modello di informazione adottato durante l'accoglienza in reparto, nel periodo di ricovero, durante i trattamenti, alla dimissione, ed il questionario che ho elaborato e somministrato in fase di dimissione, quale indicatore della soddisfazione percepita dai pazienti sulle informazioni ricevute.

Durante questa sperimentazione ho potuto constatare come una buona relazione tra care giver o familiare di riferimento, persona assistita ed infermiere professionista è fondamentale per migliorare le aspettative dell'utente, per aumentare l'output della qualità dell'assistenza percepita, del senso di sicurezza e di fiducia dell'utenza.

La terza parte è conclusiva, vengono riportati i risultati dell'elaborazione, le proposte di correttivi per alcune criticità rilevate e le riflessioni conclusive alla luce dell'osservato e dell'atteso.