

INDICE

Abstract in italiano.....	III
Abstract in inglese.....	V
Metodologia e strumenti di ricerca.....	VII
Ringraziamenti.....	VII
Premessa.....	IX
Introduzione.....	1

PARTE PRIMA

I.CONTESTO E FENOMENO

I.1“i nodi” del “pronto soccorso.....	4
I.2 caratteristiche professionali dell'infermiere in pronto soccorso.....	8
I.3 i pazienti in pronto soccorso.....	12
I.4 la distanza tra qualità' percepita e qualità' erogata.....	13

PARTE SECONDA

II.2 il concetto di relazione e la relazione infermiere paziente	
II.2.1.1 la relazione.....	16
II.2.1.2 la relazione infermiere paziente.....	17
II.2.2 il linguaggio non verbale e parole chiave.....	19

II.2.3 il dolore, i proiezioni, e complessità gestionale.....	21
II.2.4 il valore della formazione professionale.....	23
II.2.5 stress e burnout.....	31

PARTE TERZA

III. CONCLUSIONI E PROPOSTE.....	45
----------------------------------	----

Bibliografia.....	51
-------------------	----