

L'umanizzazione del paziente: il punto di vista degli studenti e delle studentesse tirocinanti di Medicina e Chirurgia

## Introduzione

### **Definizione di umanizzazione**

L'umanizzazione è quel processo che prevede la somministrazione di cure personalizzate ed attente al paziente, enfatizzando la sua unicità, la sua dignità e le sue emozioni.

### **L'importanza dell'umanizzazione delle cure nel sistema sanitario**

L'umanizzazione del paziente è cruciale nell'ambito sanitario, in quanto mette al centro l'importanza del trattamento dell'individuo in tutte le sue sfere, risultando in una maggior soddisfazione del paziente, un miglior outcome e la creazione di un sistema sanitario più accogliente e compassionevole.

## Parole chiave

### **Empatia e compassione**

L'empatia e la compassione sono i due elementi chiave dell'umanizzazione del paziente, in quanto permettono a tutti gli operatori sanitari di capire la sua prospettiva, portando così a delle cure personalizzate e più efficaci.

### **Costruire un rapporto di fiducia**

Costruire un rapporto di fiducia con l'assistito è essenziale per creare un percorso di cure in cui lui si senta il vero protagonista e non un semplice esecutore, evitando problematiche dovute alla scarsa aderenza terapeutica.

## **Corretta comunicazione**

### **Ascolto attivo**

L'ascolto attivo è una competenza comunicativa essenziale, che comporta l'interazione con il paziente dimostrando empatia e comprensione, creando un ambiente accogliente e non giudicante.

### **Linguaggio chiaro e conciso**

È necessario adoperare con il paziente un linguaggio chiaro, conciso ed adatto al background culturale di chi si ha davanti. Il paziente deve poter comprendere quello che gli sta accadendo e non sentirsi escluso.

## **Mancanza di tempo**

### **Burocrazia**

*“La burocrazia non è completamente eliminabile dall'attività assistenziale, ma oggi siamo di fronte ad una realtà in cui il 30-40% del lavoro del medico sul territorio o in ospedale, è assorbito dalle scartoffie”*

[Filippo Anelli, presidente della Federazione degli Ordini dei Medici all'Adnkronos salute  
Roma, 19 aprile 2023]

### **Esperienza in tirocinio**

Un medico di reparto, durante il giro visite, dedica al paziente circa 10 minuti, comprensivi di esame obiettivo. Le informazioni da chiedere ed ottenere sono tante e specifiche e c'è poco spazio per la creazione di un vero e proprio rapporto. Stessa cosa vale per lo specializzando.

## **Mancanza di medici e specializzandi**

### **Numero di pazienti per medico**

Spesso un medico di reparto si vede assegnato più di 10 letti a turno e ciò si traduce in un giro visite molto serrato, in modo tale da poter vedere tutti i pazienti e poi dedicarsi alla compilazione delle cartelle e delle richieste.

### **Divisione dei compiti**

Solitamente è lo specializzando che visita il paziente affiancato dal tirocinante. Lo strutturato supervisiona e si occupa del resto. Considerando che, dei 10 minuti impiegati a paziente almeno 5 vengono adoperati per un discreto esame obiettivo, rimane poco tempo da dedicare ad aspetti non propriamente clinici.

## **La figura del tirocinante**

### **Differenze**

Il tirocinante non essendo “ingombrato” dalle questioni burocratiche, può permettersi di dedicare qualche momento in più al paziente e questo si traduce spesso in un miglioramento del tono dell’umore dell’assistito.

### **Dialogo con il paziente**

Spesso basta poco per far sentire il paziente ascoltato ed a suo agio. Hanno piacere a parlare di ciò che esula dalla malattia e fanno riferimenti alle loro abitudini, ai loro famigliari ecc.. In alcuni casi vogliono solo essere rassicurati una volta più.

## Possibili soluzioni

### **Introduzione di sistemi automatizzati e personale amministrativo**

Se si riuscisse a snellire la burocrazia e si creasse un sistema completamente automatizzato con personale qualificato ed addetto alla compilazione, dopo colloquio con il medico, quest'ultimo potrebbe dedicare maggior tempo al colloquio con il paziente.

### **Valorizzazione della figura del tirocinante**

Il tirocinante dovrebbe essere considerato una vera e propria risorsa all'interno del team di cura e non un "ingombro". Questo permetterebbe di distribuire al meglio il carico di lavoro e di poter formare davvero i medici del futuro.

## **Miglioramento dell'esperienza di cura**

### **Creazione di un ambiente confortevole**

Tutti gli aspetti da noi analizzati concorrono alla creazione di un ambiente confortevole, in cui il paziente viene messo al centro e viene valorizzato, evitando che lui si senta semplicemente un numero, un'incombenza.

### **Il paziente di nuovo al centro**

La riuscita di un percorso di cura è fortemente influenzata dallo stato emotivo del paziente. Il tempo dedicato alla persona è importante tanto quanto il tempo dedicato alla malattia.

*« La missione di un medico non deve essere solo prevenire la morte, ma anche migliorare la qualità della vita. Ecco perchè se si cura una malattia si vince o si perde.. Se si cura una persona vi garantisco che, in quel caso, si vince qualunque esito abbia la terapia »*

[Tratta dal film Patch Adams-Discorso di Robin Williams agli studenti]