



Dalia Palmieri

Il Day Hospital Ematologico: l'accoglienza del bambino e dei suoi genitori

11 febbraio 2005

In occasione del Convegno "La relazione tra infermiere e paziente: l'accoglienza e la gestione delle risorse personali"

Pescara - Sala delle Conferenze Ospedale Civile Santo Spirito Via Fonte Romana, 8

IL DAY HOSPITAL EMATOLOGICO: L'ACCOGLIENZA DEL BAMBINO E DEI SUOI GENITORI.

Il Day-Hospital Ematologico è una divisione del Dipartimento di Ematologia dell'Ospedale Civile di Pescara che ha lo scopo di effettuare, in regime di ricovero diurno giornaliero, trattamenti diagnostici, terapeutici e di follow-up.

Con l'istituzione del day-hospital si è inteso migliorare anche la qualità di vita dei pazienti, i quali vengono in ospedale per ricevere le cure di cui necessitano mantenendo come ambiente di vita la loro casa dove ogni giorno, al risveglio e al ritorno, ritrovano sé stessi, le loro cose, le persone che amano.

All'interno del day-hospital è stata istituita un' **Area pediatrica** composta da una sala d'attesa e da una stanza di degenza con tre posti letto e una poltrona trasfusione, separata all'occorrenza da una tenda, per l'effettuazione di prelievi ematici e terapie infusionali.

Il personale infermieristico deve misurarsi con due tipi di pazienti:

- bambini e bambine che vengono per la prima volta nella struttura;
- bambini e bambine che provengono dai reparti di degenza ematologica.

Questo comporta un tipo di Accoglienza diversificata in quanto

- per i primi **la realtà è del tutto nuova e non devono subire traumi**,
- per i secondi, che già sono stati accolti negli altri reparti, conoscono la malattia e hanno subito cure, **è necessario agire in un rapporto di continuità tenendo conto dell'esperienza che hanno già avuto** in modo da suscitare in loro fiducia e tranquillità.

Che cosa si intende per Accoglienza in ambito istituzionale

L'**Accoglienza** è un concetto che nasce negli Stati democratici moderni dove l'attività delle Istituzioni è volta a garantire Servizi a tutti i cittadini mettendoli nelle condizioni di usufruirne nel migliore dei modi a pari dignità e a pari opportunità.

In questi ultimi anni, ovunque, nel settore dei Servizi essa rappresenta l'approccio dell'utente con l'Ente erogatore del Servizio e, in particolare, Scuola e Sanità ne sono investite perché si occupano delle persone **a partire dalla più tenera età**.

L'Accoglienza è l'atto di ricevere una persona che ha diritto ad un Servizio, nel nostro caso al Servizio sanitario, e dal modo in cui essa si effettua l'utente si sente pienamente tutelato nella salute o meno.

Poiché la *" tutela della salute è fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività"*, come recita l'Art. 32 della Costituzione, l'Accoglienza, portando l'attenzione sui bisogni dei pazienti risponde al **diritto soggettivo dell'utenza** e ad un **preciso dovere del personale sanitario**.

Con l'Accoglienza si afferma oggi la centralità del paziente.

Chi fa Accoglienza

L'**Accoglienza** è il momento più delicato dell'ingresso in reparto, il **punto cardine** del percorso terapeutico che il bambino o la bambina deve affrontare insieme ai genitori. Essa viene effettuata da personale infermieristico dell'Equipe di reparto, appositamente **individuato e istruito** allo scopo di "*fare Accoglienza*", perché sono necessarie anche **conoscenze e capacità professionali** specifiche nel campo della Comunicazione.

L'esigenza di preparare appositamente personale di reparto è nata dalla nostra esperienza e da pubblicazioni scientifiche sul tema, in base alle quali abbiamo appreso e potuto constatare che il paziente tende a legarsi di più alla prima persona che incontra in Reparto e che rappresenta, in quel momento ai suoi occhi, l'intero ospedale. Per questo è necessaria la presenza di personale pronto ad instaurare quel rapporto positivo dal quale discenderanno tutti i successivi comportamenti e sentimenti.

Per l'infermiera e per l'infermiere **significa:**

- **presentarsi come guida e riferimento** in relazione alle situazioni nuove che si presenteranno;
- **prendersi cura dei pazienti e delle loro famiglie** mostrando disponibilità umane e professionali sin dal primo incontro;
- **creare un clima di serenità** attraverso una comunicazione chiara ed esauriente che aiuti ad alleviare timori e insicurezze.

Quali sono gli Obiettivi dell'Accoglienza

1. Mettere a proprio agio i bambini facendoli sentire ospiti attesi e graditi in un ambiente amico dove tutte le persone che li circondano hanno il compito di prendersi cura di loro per aiutarli a superare qualsiasi problema;
2. prepararli ad affrontare i trattamenti diagnostici e terapeutici con consapevolezza, coraggio e fiducia negli Operatori sanitari e nei genitori che per il loro bene stanno facendo la cosa migliore;
3. lasciare in loro un buon ricordo dell'esperienza ospedaliera in modo che siano pronti a ripeterla con maggiore serenità quando sarà necessario.

Quale Metodologia consente di ottenere risultati migliori

1. In relazione al primo obiettivo il personale infermieristico deve essere pronto ad accogliere i bambini e i loro genitori con atteggiamento tranquillo, affettuoso, cordiale e disponibile all'ascolto;
2. Per conseguire il secondo obiettivo è di fondamentale importanza l'informazione sull'Organizzazione del reparto e dei Servizi che esso offre, unitamente alla

conoscenza degli Operatori sanitari con i loro nomi e le loro funzioni;

3. Il conseguimento del terzo obiettivo dipende dal rapporto umano ed affettivo che si instaura, sin dal primo momento, tra infermieri, genitori e bambini in un continuo feed-back rassicurante durante il quale ciascuno matura sentimenti di rispetto e fiducia nei confronti dell'altro allontanando così ansie e paure.

L'Accoglienza del bambino passa anche attraverso una **buona Accoglienza dei suoi genitori** in quanto sono loro gli intermediari tra lui e il mondo esterno, tra lui e chi lo cura.

I genitori, ai quali dobbiamo fornire **spiegazioni oneste ed esaurienti** e che vengono **coinvolti attivamente** nell'assistenza dei figli, diventano alleati preziosi nel processo terapeutico perchè sono in grado di aiutare meglio il bambino ad affrontare la malattia e di rendere più sereno il suo rapporto con il personale sanitario.

Nel mondo anglosassone questa forma di comunicazione in ospedale è definita **"Partnership in care"** che vuole indicare *il pieno coinvolgimento dei genitori nell'assistenza al bambino.*

Il day-hospital ematologico di Pescara ha acquisito in buona parte questo punto di vista:

- i padri e le madri vengono preventivamente informati sulle procedure che saranno attivate;
- se lo desiderano possono essere presenti durante i trattamenti diagnostici e terapeutici e collaborare con il personale infermieristico.

Con l'équipe infermieristica contribuiscono all'Accoglienza altre figure professionali: una **psicologa** e due **docenti elementari** che consentono ai bambini in cura il proseguimento della loro attività didattica ed educativa presso la Scuola istituita nel 1999 accanto all'Unità Operativa di Ematologia ovest.

Tale scuola, oltre a rendere l'Ospedale meno Ospedale in quanto vi si svolgono anche attività proprie di altri luoghi come l'insegnamento, favorisce ulteriormente la distrazione del bambino dalla sua condizione e quindi il contenimento delle sue ansie e delle sue paure.

All'interno del nostro Dipartimento è stato da poco avviato un altro **Progetto** che prevede la presenza di **animatori** e di **clown** nelle corsie per creare momenti di spensieratezza e di allegria con il gioco e il divertimento.

Il gioco è per i bambini necessario quanto il cibo, il riposo e le terapie per cui anche noi infermieri dobbiamo considerarlo una cosa importante da promuovere in tutte le fasi dell'Accoglienza trasformando, per quanto è possibile, situazioni difficili in attività ludiche.

Un grande film " La vita è bella" di Roberto Benigni ha trasformato la più grande tragedia del ventesimo secolo, l'Olocausto, in un gioco per amore di un bambino affinché questi non uscisse traumatizzato da quell'esperienza e continuasse ad amare la vita nonostante le sofferenze che questa gli aveva procurato.

Un ambiente dalla parte dei bambini è anche **dalla parte di noi Operatori sanitari**, perchè ci permette di svolgere meglio il nostro lavoro e di conseguire risultati migliori.

Il Modello Organizzativo del Day-Hospital Ematologico di Pescara

Il gran numero di accessi annui nel day-hospital ematologico di Pescara, in una struttura diventata ormai insufficiente ad accoglierli, comporta una intensa attività lavorativa per tutto il Personale.

Per quanto riguarda i bambini/e, ragazzi/e, si contano circa 2000 accessi e 1000 ricoveri annui.

Il **Modello Organizzativo** approntato, e che cerchiamo di rispettare pur tra molte difficoltà, tiene conto delle finalità, degli obiettivi e della metodologia dell'Accoglienza sopra esposti. Lo abbiamo realizzato nel rispetto della "**Carta di Each**", European Association for Children in Hospital (Associazione europea per il bambino in ospedale), che è stata redatta in Olanda nel 1988 da Associazioni provenienti da 16 Paesi europei impegnate per il benessere dei bambini in ospedale.

Essa è un elenco dei diritti dei bambini e delle bambine prima, durante e dopo un ricovero in ospedale, riconosciuto anche nella Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti dell'Infanzia.

Nel nostro Modello Organizzativo abbiamo suddiviso l'Accoglienza in tre momenti fondamentali:

1. Fase dell'**Accettazione in reparto**.

All'arrivo del paziente in reparto l'infermiera incaricata di fare Accoglienza si presenta con nome, cognome e qualifica a lui e ai suoi familiari e li accompagna nell'area pediatrica

- verifica il motivo di accesso al day-hospital e le generalità del paziente,
- ritira eventuali impegnative in caso di sole prestazioni ambulatoriali;
- scrive su apposito modulo nome, cognome del paziente, tipo di prestazione da effettuare (es. prelievi ematici, visita ematologica, medicazioni, biopsie, endorachidi, chemioterapie, emotrasfusioni) e il numero progressivo ritirato all'ingresso del reparto da un apposito distributore, per rispettare l'ordine di arrivo. Tale modulo viene poi consegnato dall'infermiera al personale addetto del reparto per la registrazione amministrativa;
- effettua i prelievi ematici richiesti.

2. Fase dell'**Informazione**.

L'infermiera informa i familiari dei pazienti

- **sulle modalità di accesso al day-hospital:**

l'orario di accettazione e dell'effettuazione dei prelievi ematici dalle ore 7:30 alle ore 09:00, la necessità di prendere sempre il n. progressivo di prenotazione per creare un ordine di arrivo e in quali casi è necessario portare le impegnative;

- **sul regolamento del reparto:**

la stanza di degenza pediatrica è riservata ai soli pazienti per i prelievi, le terapie e le manovre strumentali; vi possono entrare insieme ai pazienti solo le persone strettamente necessarie alla loro assistenza munite sempre di mascherina protettiva;

- **sulle caratteristiche del day-hospital:**

come il reparto è suddiviso (sala d'attesa munita di area gioco, stanza di degenza, bagno, stanza del medico pediatra, stanza della Caposala e sala infermieristica). Quali sono gli strumenti e i presidi terapeutici e diagnostici in uso (es. l'ago a "farfallina" per effettuare i prelievi del sangue, pompe di infusione per chemioterapie, materiale per medicazioni del cvc, elettrocardiografo);

- **sui Servizi che il Reparto offre:**

quali sono, cioè, gli ambienti a disposizione del bambino e della sua famiglia durante il tempo di attesa (es. l'area gioco munita di televisore, la Scuola per le attività didattiche).

3. Fase della **Verifica e dell'Ascolto.**

È il momento in cui l'infermiera cerca di verificare se le informazioni date sono state recepite con chiarezza, se il paziente e i suoi genitori hanno dubbi, timori, bisogno di ulteriori chiarimenti.

È il momento in cui l'operatrice cerca di ridurre il loro stato d'ansia e di angoscia rassicurandoli anche sul fatto che i genitori potranno essere sempre accanto al loro figlio come parte attiva nel percorso terapeutico.

Che cosa comporta l'attuazione del Servizio di Accoglienza all'interno del day-hospital

- L'aumento del personale infermieristico;
- la realizzazione di un **ambiente strutturalmente adeguato e separato** dal resto del reparto, vivacemente colorato, decorato, arredato e attrezzato che consenta al personale designato di relazionarsi serenamente con i giovani pazienti e le famiglie al fine di ridurre al minimo le preoccupazioni e di rispettarne la privacy;
- Il potenziamento della **preparazione del personale infermieristico** per acquisire maggiori competenze nel campo Psicopedagogico e della Comunicazione attraverso un percorso di Aggiornamento e di Formazione permanente;
- **la verifica periodica del Modello Organizzativo** per adattarlo sempre più ai reali bisogni dell'utenza.

Conclusioni

Le malattie ematologiche rappresentano per i bambini, le bambine e le loro famiglie una prova esistenziale sconvolgente, per questo dobbiamo tenere presente che l'adattamento alla malattia e ai trattamenti dipende soprattutto dalla **qualità dell'approccio relazionale dell'equipe medico-infermieristica e quindi dal tipo di Accoglienza.**

Noi, infermiere ed infermieri, che siamo ogni giorno in reparto a stretto contatto con la difficile realtà di questi bambini, dei loro genitori, di fratelli e sorelle, dobbiamo essere sempre più consapevoli dell'importante ruolo che rivestiamo come punti di riferimento essenziali non solo per la salute fisica dei pazienti ma anche per la loro salute mentale e affettiva.

Dalla nostra diretta esperienza abbiamo potuto constatare che tutto ciò che di positivo riusciamo a trasferire a questi bambini ci viene ripagato ampiamente da manifestazioni affettuose, sorrisi, bigliettini di ringraziamento e bei disegni che lasciano trasparire, nonostante tutto, la serenità e la gioia tipiche della loro età.

Organizzare un'Accoglienza calda, cordiale, affettuosa e persino festosa nei riguardi dei bambini, per lasciare in loro un ricordo positivo dell'esperienza ospedaliera, è un compito nuovo intorno al quale il Servizio sanitario è tenuto ad impegnarsi con il potenziamento del personale, la valorizzazione della professionalità infermieristica, l'adeguamento delle strutture.

Dalia Palmieri, nata a Pescara il 15/05/1972 e ivi residente:

- Laureata in Scienze Infermieristiche con 110 e lode/110 presso l'Università "G. D'Annunzio" di Chieti;
- Infermiera professionale di ruolo presso il Day-Hospital ematologico dell'Ospedale Civile di Pescara.

AGBE - Associazione Genitori Bambini Emopatici

- <http://agbe.dimmidove.com>
- e-mail: agbe@dimmidove.com
- c\o Day Hospital Ematologico Ospedale Spirito Santo - Via Fonte Romana, 8
- 65100 PESCARA
- Tel. 335.393936 - Fax 085.4219769
- cod.fis/P.I. 91058300681
- c.c.p. 11800646