



ACCOGLIENZA DEL PAZIENTE

Nell'ambiente sanitario si è riflettuto e discusso spesso di come accogliere un paziente e di creare una procedura standard ma ci si è resi conto che bisogna tenere in considerazione il fatto che **ogni paziente è una persona da trattare come un ospite da accogliere nel migliore dei modi** e non come un malato che dipende totalmente da chi lo assiste.

L'accoglienza è molto importante poiché ogni paziente ne valuterà la **qualità** associandola a tutta la struttura, sia in termini strettamente **professionali** sia in termini **assistenziali**.

In ogni caso, **il paziente deve essere messo a proprio agio, deve essere informato della propria situazione clinica e dei trattamenti che riceverà** e non essere abbandonato a sé stesso.

In cosa consiste l'accoglienza

Una volta espletate tutte le pratiche burocratiche per il ricovero del paziente, il personale dovrà verificare la sua corretta **identificazione** e rendersi sempre identificabile a sua volta.

Quando il paziente arriverà in reparto dovrà essere accolto quanto prima possibile e trattato con **cortesìa e professionalità**.

Se necessario, predisporre il trasporto del paziente con sedia a rotelle.

L'OSS accompagnerà il paziente ed eventuali famigliari nella stanza in cui avverrà il ricovero, verrà mostrato armadietto, letto, comodino assegnati al paziente e, inoltre, la **posizione di campanello di chiamata** e bagno.

Ai famigliari andrà riferito **quali effetti personali portare al paziente**, principalmente:

- Pigiami o camicie da notte, possibilmente con abbottonatura sulla parte anteriore e maniche ampie per facilitare la somministrazione delle terapie, flebo, prelievi, ecc.;
- Pantofole antiscivolo e comode;
- Vestaglia;
- Biancheria intima;
- Prodotti per l'igiene personale;
- Caricabatterie per il cellulare.

Il paziente dovrà fornire tutta la **documentazione** su eventuali operazioni e trattamenti effettuati in passato o che sta seguendo e, inoltre, dovrà riferire **informazioni** su eventuali protesi, allergie, intolleranze, terapie in corso, ecc.

Questa procedura andrà fatta nel rispetto della privacy del paziente e, quindi, nel caso in cui si siano altri pazienti in camera, il nuovo paziente dovrà essere fatto accomodare in un'altra sala per fornire le varie informazioni.

I dati raccolti serviranno a compilare la **cartella infermieristica** (competenza infermieristica)



O.S.S Tutto quello che cercavi

<https://www.filippoorali.com/>

Una volta avvisato il medico di guardia dell'arrivo del paziente, il medico provvederà a compilare la **cartella clinica** e predisporrà il **piano diagnostico** e quello **terapeutico** da attuare, poi informerà paziente e famigliari.

Il paziente andrà informato, gli **orari dei pasti e quelli in cui sono permesse le visite**.

Se necessario aiutare il paziente ad **indossare il pigiama**, ma se può farlo da solo lasciargli la dovuta privacy. Successivamente invitare il paziente a **sistemare gli effetti personali** negli spazi a lui assegnati e a sistemarsi nel **letto**. Qualora fosse necessario, aiutare il paziente in queste due operazioni.

A questo punto, **spiegare al paziente come funziona il campanello di chiamata** e assicurarsi che sia **facilmente raggiungibile**.

Rassicurare il paziente e i suoi famigliari sulla **disponibilità** a rispondere a domande o ad altre richieste.

Infine, verificare se il paziente ha bisogno di seguire una determinata **alimentazione** per meglio programmare i suoi pasti e congedarsi.

Rapporto con il paziente

Uno degli scopi dell'accoglienza, come abbiamo visto, è quella di **mettere a proprio agio il paziente**, in questo modo potremo stabilire con lui una **relazione di fiducia** utile per capire appieno i suoi bisogni e attuare le migliori terapie.

Inoltre, stabilire fin da subito un buon **rapporto professionale** con l'assistito è di vitale importanza per renderlo collaborativo nelle diverse situazioni che dovrà affrontare.

Il paziente e i suoi famigliari dovranno essere rassicurati, trattati con gentilezza e cortesia, ricordandosi che stanno subendo uno **stress** a causa del ricovero e cercando di aiutarli a ridurlo quanto più possibile.

Il rapporto con il paziente dovrà essere professionale, bisognerà utilizzare la giusta terminologia e gergo per rivolgersi a lui e ai suoi famigliari, dando a ognuno del Lei e non riferirsi al paziente come un numero o, peggio ancora, una patologia.

Di primaria importanza sono, inoltre, il **rispetto della privacy e del segreto professionale**.