

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
|  | <b>PUBBLICA ASSISTENZA</b><br><b>FRATELLANZA POPOLARE "VALLE DEL MUGNONE" CALDINE</b><br><b>Piazza dei Mezzadri 7, 50010 Caldine – Fiesole (FI)</b>   | <b>Data emissione</b>           |
|   | <b>Formazione Informa</b>   | <b>15/08/2013</b><br><b>#12</b> |
|   | Foglio informativo della AVS Fratellanza Popolare Valle del Mugnone<br>Associazione di Volontariato ONLUS Tel. 055-549166<br>Periodico Aut. Tribunale di Firenze n° 4624 del 25.09.96 Dist. Gratuita 1/08 |                                 |

## 10 SUGGERIMENTI

### per iniziare un trattamento alternativo contro il dolore e per gestire l'ansia del paziente.

*Liberamente tradotto da Journal of Emergency Medical Services, July 2013.*

Dopo un servizio di emergenza o un trasporto secondario vi siete mai chiesti cosa si sarebbe potuto fare in più? Per esempio, siete intervenuti su una sospetta frattura dell'anca in una donna anziana. Con il vostro trattamento delicato e le buone tecniche di immobilizzazione siete riusciti a limitarne il dolore, ma il servizio è comunque terminato consegnando all'ospedale una donna in ansia e dolorante.

Molti vi diranno che i nostri protocolli non prevedono la gestione del dolore in modo aggressivo con trattamenti farmacologici, ma i protocolli scritti non sono l'unica soluzione. Che altro si può fare durante quel viaggio in ambulanza? Gestire il dolore o l'ansia del paziente durante il trasporto non è sempre qualcosa che sia previsto da protocolli medici, a volte si tratta di semplicemente di passare del tempo con i vostri pazienti, aiutandoli a rilassarsi mentre li si ascolta.

C'è un protocollo mancante, una abilità che non è insegnata a scuola o nella parte pratica del corso di formazione. E' l'abilità di conversazione, qualcosa che molti direbbero che si ha e che non si può imparare. E' stato chiamato "dono", come se fosse qualcosa sulla quale non si ha alcun controllo. "Conosci quel tizio, lui ha un dono per la parlantina." Questo, naturalmente, non è vero. E' una capacità, come qualsiasi altra, che i bravi Soccorritori devono far sembrare naturale e facile.

La buona notizia è che essere un buon conversatore è un'abilità che si può acquisire, e quindi farne vostra con poca pratica e sforzo.

#### I vantaggi

Essere in grado di iniziare una conversazione è un metodo provato di gestione del paziente e aiuta a ridurre l'ansia e il dolore attraverso la distrazione. Secondo alcuni studi, il dolore può essere ridotto fino al 25% dalla sola distrazione, anche se ci sono certamente dei momenti in cui una dose iniziale di morfina non può fare che bene.

La riduzione del dolore si verifica perché la distrazione è in grado di modificare la risposta fisiologica della trasmissione del dolore nel midollo. Quando il cervello non ha bisogno di pensarci, alcuni dei segnali di dolore non sono affatto tenuti in considerazione. Per i bambini in particolare, la ricerca ha dimostrato che la distrazione interattiva è in grado di gestire il dolore e l'ansia molto meglio della distrazione passiva o altre forme di attesa: significa che coinvolgere qualcuno in una conversazione è molto meglio che lasciarlo passivamente ascoltare i dialoghi tra altre persone o addirittura farlo solo

guardare il mondo che passa sulla strada fino all'ospedale, attraverso la finestra sul retro di un'ambulanza.

### **Aumentare il kit dei vostri strumenti**

Credi di non essere il tipo di persona che può attaccare discorso? Una volta dati gli strumenti adatti, è possibile avviare conversazioni su una varietà di argomenti che dureranno per tutta la corsa in ambulanza. Si utilizzano questi strumenti per interagire con i vostri pazienti verbalmente, come vi servono bene quelli utilizzati per prendere i segni vitali. Si possono avere conversazioni con i vostri pazienti ed i loro familiari, nel vano sanitario dell'ambulanza, con la stessa facilità con la quale si prende il polso radiale. Tutto ciò che serve è un po' di pratica.

Il processo si avvia non appena si arriva a casa del paziente o sulla scena. Ti avvicini e ti presenti con nome e titolo, e con la massima sincerità annunci che si è lì per aiutare. Instauri un rapporto di fiducia. Non fare promesse che non puoi mantenere, è sufficiente sorridere e dare la certezza che si sta per fare tutto ciò che si può fare.

Valutata la situazione, contattata la Centrale, gestito il trattamento e gli interventi, poi si va fuori in ospedale con il paziente. Ora, sulla strada per l'ospedale, non appena inizi la valutazione secondaria, tira fuori il tuo kit di strumenti di conversazione e utilizzalo per passare il tempo, rilassare e rassicurare il tuo paziente. Un paziente distratto dal dolore è un paziente collaborante, che magari si lamenterà meno delle tante buche prese per strada, e che ti potrà fornire una costante fonte di elementi per le tue continue rivalutazioni dei parametri durante il tragitto.

### **Spunti di Conversazione con i Pazienti:**

1. **Bambini / Nipoti / Famiglia:** Ogni genitore e nonno che abbia mai incontrato ama parlare dei propri figli e nipoti. Zie e zii chiacchierano a volontà su i loro nipoti preferiti. I bambini potranno parlare dei loro fratelli. La famiglia è centrale per molte delle nostre vite, utilizzare questo e fare domande per far sì che il paziente parli, e favorire la conversazione. Cosa fanno i bambini? Vanno a scuola o all'università? Qual è il loro sport preferito, la loro materia di studio migliore?
2. **Lavoro / Hobby:** La gente non vive nel vuoto. Ognuno fa qualcosa. Lavoriamo, giochiamo, facciamo molte cose. Scopri quali sono queste cose e informati su di loro. Quanto tempo hanno lavorato in ufficio? Hanno sempre voglia di cucinare? Qual è il loro oggetto preferito che cercano alle mostre di antiquariato? Potreste essere sorpresi dalla risposta solo chiedendo: "Che cosa fa per divertirsi?" Devi solo chiedere.
3. **Comunità:** la gente viene da qualche parte. Forse hanno vissuto in quella zona per tutta la vita o sono solo di passaggio, ma hanno una casa, un luogo in cui sono cresciuti e una storia. "Da quanto tempo vive in questa zona?" "Dove è cresciuto?" "Dove è nato, è simile è qui?" Siate curiosi, e portate avanti la conversazione.
3. **Luoghi di vacanza:** Le persone hanno le loro mete di vacanza preferite, e sono abbastanza importanti per loro. Spesso si può fondere questo inizio di conversazione con quello sulla famiglia. "Non ho ancora avuto modo di decidere su un luogo di vacanza per la mia famiglia quest'anno, ha qualche suggerimento?" Si potrebbe trovare il vostro prossimo luogo di vacanza della famiglia attraverso una di queste conversazioni.
4. **Programmi TV:** Quasi tutti guardano la televisione. Gli spettacoli televisivi sono la base per le discussioni e le conversazioni in ogni luogo di lavoro. "Guarda i reality show?" "Qual è il suo programma preferito?" "Pensa che questa edizione sia buona come le passate?" Scavate in

profondità e potreste trovare, come mi è capitato una volta, che anche le donne di 90 anni pensano che Sheldon di "The Big Bang Theory" sia esilarante.

5. Sport / Eventi correnti: Qui nella zona di Firenze, non vi è un argomento per il quale negli ultimi mesi quasi tutti abbiano qualcosa da dire meglio di : "Che ne dice della campagna acquisti della Fiorentina?" Tutti noi abbiamo qualche squadra sportiva o un evento del quale potremmo parlare. Se il paziente ha una squadra preferita, fatevi spiegare quali sono le sue aspettative per la prossima stagione. Se non si dispone di molta conoscenza sull'argomento, basta essere onesti sulla propria ignoranza e far si che loro ti insegnino qualcosa.
6. Alimenti / ristoranti preferiti: Tutti dobbiamo mangiare, e anche nella nostra vita mobile sull'ambulanza, non abbiamo certamente provato tutti i negozi di alimentari della zona. Chiedete quale sia il loro cibo preferito, soprattutto per i bambini. Chiedete dove vanno a cena fuori e perché gli piace quel posto. Dite loro che stavate cercando un buon posto per la cena e chiedete un suggerimento. Condividete i vostri pensieri sulla cucina locale. Potreste trovare un posto nuovo per voi e il vostro partner, magari a pranzo vicino alla stazione.
7. Shopping / Gadget / Computer: Sotto periodo di vacanze natalizie, chiedo alle persone se hanno fatto tutti i loro acquisti. Ma un buon avvio di conversazione soprattutto per i giovani può essere il chiedere loro che tipo di telefono hanno e perché gli piace. Hanno una applicazione preferita o un gioco? Condividi. Chissà, si potrebbe dare loro qualcosa di nuovo da scaricare e giocare mentre aspettano al pronto soccorso per il trattamento medico.
8. Social Media: avete Facebook o Twitter? Non ho ancora incontrato nessuno che non abbia qualche opinione sui benefici o sui pericoli che circondano i social media. Porre la domanda potrebbe farvi scoprire che avete con voi @FiorellinoVoglioso\_65 nella parte posteriore della vostra ambulanza.
9. Meteo: Quando tutto il resto fallisce, utilizzare questa antica, consacrata dal tempo, tecnica di attacco di conversazione e parlare del tempo. "Caldo abbastanza per lei?" In questo modo ho iniziato una conversazione in moltissimi casi. Se non altro, si ottiene di modificare il riscaldamento o l'aria condizionata nel retro dell'unità sanitaria, portando ad una temperatura più confortevole per il paziente. Fuori dal centro della città, il tempo è più importante per le persone. A volte, si potrebbe avere un appassionato giardiniere sulla barella. Non sottovalutate il valore di questo argomento.

Spero che questi suggerimenti vi daranno la fiducia necessaria per portare le tecniche di conversazione e di distrazione nel vostro bagaglio di strumenti utili del Soccorritore per il miglior trattamento del paziente. Ci vuole solo un po' di lavoro da parte vostra, e d'altronde l'abilità può essere sfruttata in altri settori della vostra vita personale e professionale. Diventate un migliore comunicatore per diventare un migliore Soccorritore.