

ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΟΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ (ΠΠ) ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ (ΤΕΠ) ΚΑΙ ΤΑ ΑΠΟΡΡΕΟΝΤΑ ΟΦΕΛΗ

Πατρικάκου Άννα, Διοικητικός/Εργ. Σύμβουλος, Μιχαηλίδου Αλεξάνδρα, Ιατρός ΩΡΛ, ΕΛ Φελλάχ Νάντια, Γεν. Χειρουργός Επιμ. ΤΕΠ (1), Δερμάτης Παναγιώτης, Καρδιολόγος Επιμ. ΤΕΠ (1), Νυφιάτη Σταυρούλα-Δανάη, Μαία, Δρίτσα Ανθούλα, Γεν. Ιατρός Επιμ. ΤΕΠ (1)

(1) ΤΕΠ Γενικού Νοσοκομείου Νίκαιας-Πειραιά «Άγιος Παντελεήμων»

Εισαγωγή: Η Προσωποκεντρική Προσέγγιση (ΠΠ) αναφέρεται στην επικέντρωση των επαγγελματιών υγείας και των παρεχόμενων υπηρεσιών στο πρόσωπο του ασθενή, λαμβάνοντας υπόψη τις ατομικές ιδιαιτερότητες, τις αξίες και τις ανάγκες του. Με την εφαρμογή της διασφαλίζεται ότι οι ασθενείς αντιμετωπίζονται με αξιοπρέπεια, αποδοχή και σεβασμό. Ένας προβληματισμός που έχει απασχολήσει την επιστημονική κοινότητα είναι εάν η ΠΠ μπορεί να έχει εφαρμογή στην επείγουσα ιατρική και στο πλαίσιο λειτουργίας ενός ΤΕΠ.

Σκοπός: Η ανάδειξη των σημαντικότερων πλεονεκτημάτων που προκύπτουν από την υιοθέτηση των αρχών της ΠΠ από το προσωπικό ενός ΤΕΠ.

Υλικό-Μέθοδος: Η ενδεδειγμένη βιβλιογραφική ανασκόπηση της ελληνικής και διεθνούς βιβλιογραφίας.

Αποτελέσματα: Κυριότερα εμπόδια στην εφαρμογή της ΠΠ στο ΤΕΠ αποτελούν ο μειωμένος διαθέσιμος χρόνος ανά ασθενή, οι περιορισμένοι πόροι αλλά και οι επικοινωνιακές δυσκολίες. Παράλληλα, το προσωπικό αντιμετωπίζει ένα ιδιαίτερα αγχωτικό περιβάλλον, έντονη εκδήλωση βίας και επιθετικότητας και υψηλό βαθμό ευθύνης για τη διαχείριση του ασθενή. Ωστόσο, η άποψη που διατυπώνεται στη διεθνή βιβλιογραφία και τις συστάσεις του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας είναι ότι οι προσπάθειες για τη βελτίωση των υπηρεσιών παροχής υγείας θα πρέπει να είναι επικεντρωμένες στο μοντέλο της προσωποκεντρικής προσέγγισης.

Αποτιμώντας τα σημαντικότερα οφέλη, τα οποία απορρέουν για κάθε εμπλεκόμενο μέρος, συνοπτικά, είναι:

Ασθενείς:

- Συμμετοχή στις θεραπευτικές αποφάσεις.
- Βελτίωση της ποιότητας της θεραπευτικής σχέσης.
- Αύξηση ικανοποίησης από τους επαγγελματίες υγείας και τις παρεχόμενες υπηρεσίες συνολικά.
- Υψηλό αίσθημα ασφάλειας και ανάπτυξη εμπιστοσύνης.
- Τήρηση θεραπευτικών οδηγιών και αγωγής.

Επαγγελματίες υγείας:

- Αυξημένη αποτελεσματικότητα της ομαδικής εργασίας και της διαχείρισης του φόρτου εργασίας.
- Βελτιωμένες σχέσεις προσωπικού.
- Συνεργατικότητα.
- Αποτελεσματική χρήση των διαθέσιμων πόρων.
- Αυξημένη ικανοποίηση από την εργασία τους.
- Ενίσχυση επαγγελματικής ανθεκτικότητας.

Φορείς παροχών υγείας:

- Αποφυγή μη απαραίτητων εξετάσεων και επαναλαμβανόμενων προσελεύσεων και εισαγωγών.
- Μείωση λειτουργικού κόστους.
- Μείωση ανισοτήτων.
- Βελτίωση ποιότητας και επιπέδου ασφάλειας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Ολιστική υγειονομική περίθαλψη.

Συμπεράσματα: Η υιοθέτηση της ΠΠ προάγει μια δυναμική αλληλεπίδραση, η οποία εξυπηρετεί τους στόχους του ασθενή ενώ παράλληλα δεν εξουθενώνει τους επαγγελματίες υγείας ΤΕΠ. Οι στρατηγικές που επικεντρώνονται στους ασθενείς, αντιμετωπίζοντάς τους πρωτίστως ως πρόσωπα, μπορούν να συμβάλλουν στην ανάπτυξη ενός υπεύθυνου και αποτελεσματικού συστήματος επείγουσας ιατρικής. Προκειμένου να εφαρμοστεί η ΠΠ σε ένα ΤΕΠ, χρειάζεται να υπάρχει συνεχής εκπαίδευση και αξιολόγηση του προσωπικού στην ενσυναισθηματική επικοινωνία και τις διαπροσωπικές δεξιότητες, σαφείς πεποιθήσεις και αξίες, επαγγελματική επάρκεια, δέσμευση και αυτογνωσία.

Βιβλιογραφία:

1. Longo, G., Maiorino, C., Perito, G., Cozzolino, G., Della Monica, R. et al. (2018). A new model of Emergency Department: personfocused/patient-centered care and a strategic design of spaces. *Italian Journal of Emergency Medicine*, 2.
 2. McBrien, B. (2009). Translating change: the development of a person-centred triage training program for emergency nurses. *International Emergency Nursing*, 17, 1, 31-37.
 3. McCance, T., Gribben, B., McCormack, B., & Laird, E. (2013). Promoting person-centred practice within acute care: the impact of culture and context on a facilitated practice development programme. *International Practice Development Journal*, 3, 1, 2.
 4. McConnell, D., McCance, T., & Melby, V. (2016). Exploring person-centredness in emergency departments: A literature review. *International emergency nursing*, 26, 38-46.
 5. Parlour, R., Slater, P., McCormack, B., Gallen, A., & Kavanagh, P. (2014). The relationship between positive patient experience in acute hospitals and person-centred care. *International Journal of research in nursing*, 5 (1), 25-34.
 6. World Health Organization (2016). *Framework on Integrated People-Centred Health Services*. www.who.int/servicedeliverysafety/areas/people-centred-care/framework/en/
-