

# Il pediatra che vorrei

Contributo di Leo Venturelli

Pediatra di famiglia, Bergamo  
Direttivo della SiPPS

# Elementi di qualità



# Le nuove frontiere della pediatria

"Classiche" patologie 1900-1950	"Nuove" patologie 1960-1980	"Dopo" le nuove patologie 1980-2000	Morbilità dopo il 2000 2000-...
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Alta mortalità infantile</li> <li>■ Patologie infettive               <ul style="list-style-type: none"> <li>• endemiche</li> <li>• epidemiche</li> </ul> </li> <li>■ Denutrizione</li> <li>■ Bassa capacità di cure per le malattie croniche/rare</li> <li>■ Malattie da sovraffollamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Alterate dinamiche familiari</li> <li>■ Disturbi di apprendimento</li> <li>■ Disturbi emotivi</li> <li>■ Stress causato da situazioni ambientali</li> <li>■ Insufficiente educazione alla salute</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Disgregazione sociale</li> <li>■ Disaffezione alle regole</li> <li>■ Nuove epidemie               <ul style="list-style-type: none"> <li>• HIV</li> <li>• violenza</li> <li>• alcool/droge</li> <li>• povertà</li> </ul> </li> <li>■ Problemi socio-assistenziali per aumentata sopravvivenza dei soggetti con cronicità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fattori socio-economici e salute</li> <li>■ Patologie indotte da nuove tecnologie</li> <li>■ Disturbi della alimentazione               <ul style="list-style-type: none"> <li>• sovrappeso/obesità</li> <li>• anoressia nervosa</li> </ul> </li> <li>■ Salute mentale</li> <li>■ Patologie da contaminazione ambientale               <ul style="list-style-type: none"> <li>• fertilità</li> <li>• tumori</li> </ul> </li> </ul>

Da Burgio, Bertelloni, una pediatria per la società che cambia, 2007

# Argomenti di pediatria contemporanea

- **Comportamento del bambino**
  - disciplina, capricci, rabbia, iperattività, situazioni di separazione genitoriale, ...
- **Fattori favorenti o limitanti la vita sana**
  - Sport, vita in collettività, ambiente, inquinamento, uso di Tv e videogiochi, uso di internet e del mondo virtuale
- **Alimentazione**
  - Le buone regole, anoressia, bulimia, obesità
- **Patologie da condizioni sociali di deprivazione**
  - appartenenza a famiglie multiproblematiche, povertà, condizione di immigrato
- **La rete dei servizi (specie nelle patologie croniche)**
  - Lavoro interdisciplinare, contatti con servizi psico-sociali

# L'organizzazione

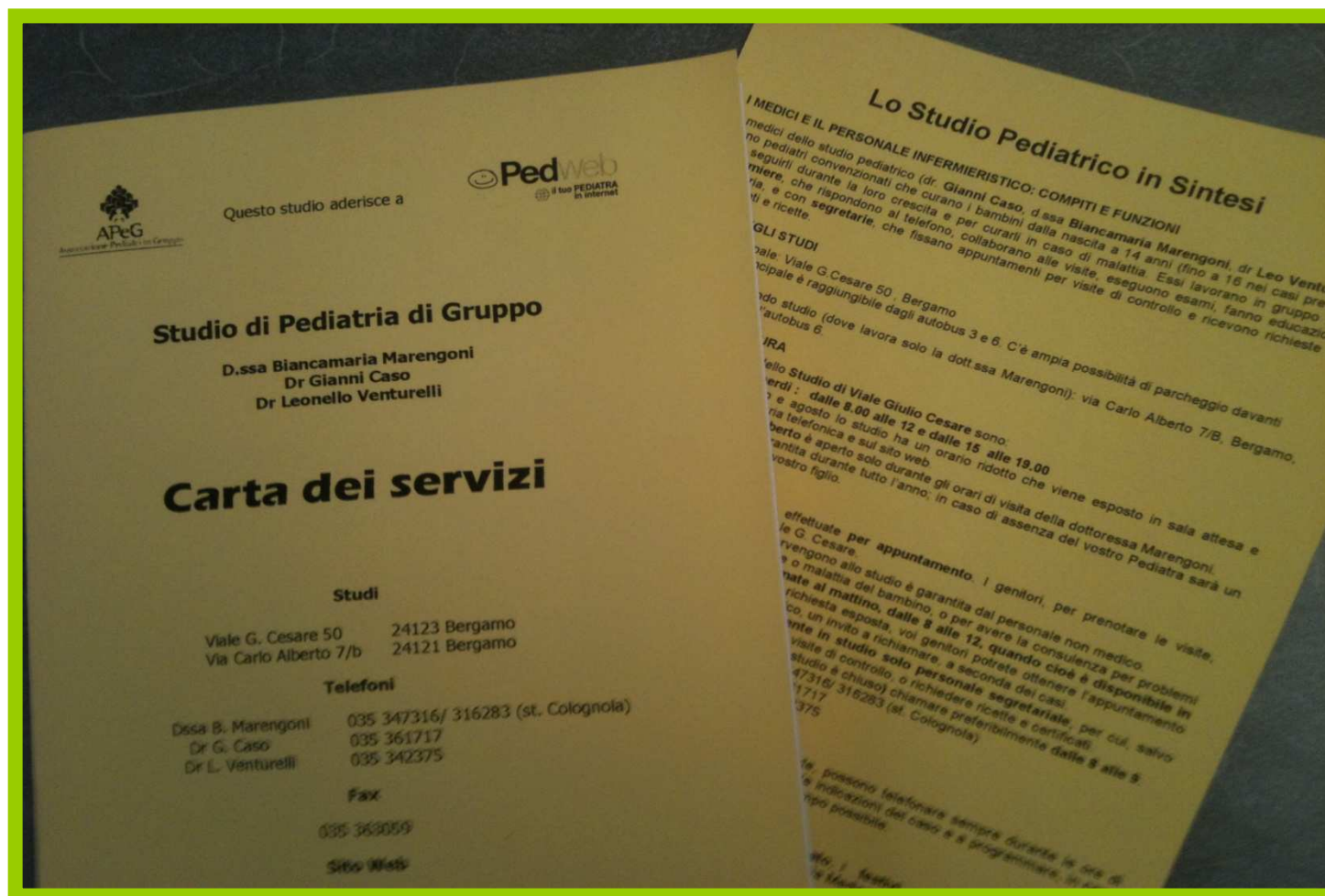
- Conoscere i propri assistiti
- Dare tempi giusti a seconda dei problemi
- Cercare di identificare categorie di pazienti omogenee (cronici, ricorrenti = asma, sovrappeso, malattie neurologiche, disabilità, categorie “deboli”)
- Organizzare il personale collaboratore
- Dotarsi di strumenti di lavoro (materiali educazionali, test diagnostici)

# Accoglienza:

- Il modo con cui ho contattato il medico
- Il tempo in lista d'attesa
- La facilità d'accesso ai locali
- La pulizia dell'ambiente
- La cura dell'ambiente
- **Le note informative**
- Il personale paramedico e il suo modo di fare
- Le modalità non verbali d'accoglienza
- L'accuratezza della visita
- Ascolto
- Ecc.....



# La carta dei servizi: strumento informativo e di inizio rapporto



# Notizie generali

## **Chi è il Pediatra di Famiglia?**

Un po' di storia

Come si sceglie il pediatra

Quali i compiti del pediatra

Non tutti sanno che ...

## ***Il gruppo***

I pediatri

Le infermiere



## • **Come lavoriamo**

- Perché lavoriamo in gruppo
- Lo studio
- Orari e modalità di accesso
- Visite su appuntamento
- Come avere una consulenza
- Consigli sull'uso del telefono
- Avvisi on line
- Quanto dura una visita?
- Visite domiciliari
- Cosa fare di notte e nei gg prefestivi e festivi?
- Accesso degli informatori farmaceutici
- Riunioni
- Consulenze specialistiche

- Schede educazionali
- Libera professione
- Prestazioni erogabili dallo studio
- Mansioni del personale di studio
- Visite occasionali
- Certificazione
- Consenso al trattamento dei dati personali
- Consenso informato del paziente
- Tabella 1: prestazioni erogabili dello studio
- Tabella 2: Servizi erogabili dal personale collaboratore
- Tabella 3: Certificati a pagamento

- Prestazioni di tipo diagnostico preventivo e terapeutico non previste dalla Convenzione Nazionale e Regionale
- Certificazioni non previste in convenzione

### COSA FARE DI NOTTE, NEI GIORNI PREFESTIVI E FESTIVI?

Durante la notte (dalle ore 20.00 alle ore 8.00), dalle ore 8 alle ore 20 dei giorni festivi e del sabato, dalle ore 10 alle ore 20 dei giorni prefestivi infrasettimanali è in funzione il **Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica)**, tel **0354555111**. Attualmente la Guardia Medica è formata da medici non specialisti in pediatria, per cui il ricorso a tale servizio deve avvenire in modo oculato, quando si pensa ad una situazione che necessita entro breve tempo di una risposta sanitaria; il consiglio che noi pediatri diamo è di aspettare il mattino successivo o il lunedì se la malattia del bambino è sotto controllo, per poter ottenere un consulto col vostro pediatra che conosce meglio la situazione sanitaria del suo piccolo paziente.

Quando il bambino è di pochi mesi o presenta un disturbo serio, potete anche direttamente rivolgervi al servizio di Pronto Soccorso pediatrico dell'Ospedale.

### IL RUOLO DEL PERSONALE INFERMIERISTICO

Il personale di studio svolge un ruolo attivo molto importante, che non è di semplice supporto alla figura del pediatra. Il primo contatto telefonico, le informazioni sui servizi erogati, l'esecuzione di test ed esami, l'educazione alla salute, la consulenza sui problemi alimentari e di puericultura sono solo alcuni degli aspetti qualificanti affidati alla gestione delle infermiere pediatriche dello studio, di comune accordo con lo staff medico. La tabella che segue elenca le mansioni eseguite dalle infermiere

#### SERVIZI SVOLTI DAL PERSONALE INFERMIERISTICO

##### AL TELEFONO:

- Ricezione telefonate in arrivo
- Selezione delle richieste e competente risposta
- Prenotazione delle visite per appuntamento
- Consulenza su problemi di salute e di prevenzione (consigli su vaccinazioni, stili di vita sani, di puericultura, per piccola patologia come vomito, diarrea, tosse, febbre, ecc)
- Consulenza sulla prescrizione dei farmaci già prescritti dal pediatra
- Informazione sui servizi sanitari dello studio
- Informazione sui servizi sanitari in generale (ospedali, specialisti, servizi distrettuali)

#### IN AMBULATORIO

- **Accoglienza** all'arrivo in studio; attuazione dell'isolamento per sospette forme contagiose, nei casi previsti
- **Gestione** delle richieste dirette o telefoniche di **certificazioni varie** (riammissioni in collettività, astensione dal lavoro del genitore per malattia del bambino, certificato di buona salute, diete per comunità, ecc.)
- **Educazione alla salute individuale o di piccoli gruppi:**
  - ✓ incontri su problemi di puericultura (allattamento al seno e artificiale, svezzamento, cura del lattante)
  - ✓ consigli su provvedimenti per patologia respiratoria, gastrointestinale, dermatologica, ecc.
  - ✓ indicazioni sulle malattie contagiose e le vaccinazioni
  - ✓ consigli su corretti stili di vita (alimentazione, sport, gioco all'aria aperta, lettura ad alta voce, comportamento, prevenzione obesità e incidenti)
- **Esecuzione di test di laboratorio su prescrizione del pediatra curante** (stick urine, PCR, tampone faringeo per la ricerca rapida dello streptococco)
- **Esecuzione di test valutativi nell'ambito delle visite filtro** (esame per l'udito mediante Boel-test, test per l'acuità visiva mediante lettura dell'ottotipo, test dell'ambliopia mediante Stereo-test); rilevazione pressione arteriosa
- **Controlli antropometrici (peso, altezza/lunghezza, circonferenza cranica)**
- **Gestione visite in astanteria con supervisione del pediatra curante:**
  - ✓ pediculosi con consigli terapeutici
  - ✓ ossiuri
  - ✓ verruche
  - ✓ dermatiti
  - ✓ ferite e ustioni con relative medicazioni o rimozione punti sutura
  - ✓ riammissioni in collettività dopo malattie infettive

# L'ascolto attivo, caratteristiche:

- saper ascoltare, non anticipare conclusioni o decisioni operative
- non giudicare ed essere rispettosi del punto di vista della famiglia
- procedere formulando domande aperte
- provare a mettersi nei panni del genitore: che cosa sta chiedendo al medico, che risposte si aspetta?
- dimostrare di comprendere le esigenze dell'interlocutore
- verificare la comprensione: accertarsi che i contenuti del dialogo siano stati compresi
- riformulare: ripetere cioè con altre parole quello che è stato detto o far esplicitare ciò che non è chiaro

# La visita

- Centrata sul bambino e non solo sulla malattia
- Un modo per coinvolgere e responsabilizzare i genitori nella cura
- Un momento per parlare, anche senza medicine

# La tecnica dei tre passi

(da Quadrino, *Il counselling sistemico in pediatria*, 2006, ed Pensiero Scientifico)

1. Accogliere parte di ciò che il genitore afferma
  - In effetti quello che avete fatto...
2. Ridefinire le posizioni e gli obiettivi del professionista
  - io come medico penso che...
3. Facilitare l'esplicitazione di timori o di ipotesi del genitore
  - Lei quali difficoltà immagina di poter incontrare?..