RACTITIONERS (MEDICI DI MEDICINA GENERALE) E LAMENTELE DEI PAZIENTI:UNO STUDIO Q

Data 30 luglio 1999
Categoria professione

Obiettivo: esaminare come i General Practitioners vivono le lamentele dei pazienti.
Partecipanti: un campione di trenta General Practitioners, in rappresentanza dei 470 GP delle contee di Lambeth, Southwark e Lewisham (Inghilterra), che erano stati oggetto di reclami da parte dei pazienti.
Lo studio, di tipo qualitativo, è stato effettuato mediante dettagliate interviste.
Risultati. I partecipanti hanno descritto la loro esperienza dei reclami dei pazienti distinguendo tre fasi: impatto iniziale, conflitto, risoluzione. Nella prima fase (= impatto iniziale) hanno sperimentato perdita di controllo, sensazioni di shock e di panico, sentimento di indignazione contro i pazienti. Nella seconda fase hanno descritto i molti conflitti provocati dai reclami: emozioni quali sensazione di rabbia, depressione, perfino voglia di suicidarsi; conflitti su aspetti della propria identità professionale, inclusi dubbi sulle proprie competenze cliniche; conflitti con la famiglia e i colleghi; conflitti insorgenti dalla gestione del reclamo. Nella terza fase hanno descritto un senso di decisione risolutiva. Per molti questo significava praticare in modo difensivo, per altri significava progettare di abbandonare la General Practice (= Medicina Generale), mentre una minoranza non aveva preso alcuna decisione. Non tutti i partecipanti, comunque, hanno riferito un'esperienza così negativa. Alcuni hanno descritto di essere diventati immuni alle lamentele, mentre una piccola minoranza ha descritto l'esperienza del reclamo come un'esperienza di apprendimento.
CONCLUSIONI. La fase di impatto iniziale e la fase di conflitto possono essere aspetti necessari dell'esperienza che i General Practitioners vivono quando contro di loro vengono fatti dei reclami. Sarebbero necessarie, comunque, delle strutture di supporto per aiutarli nel corso di queste fasi.

Fonte: British Medical Journal, 12 giugno 1999

© 2004 - 2026 Pillole - Registrazione T. di Roma n. 2/06 | stampato il 15/11/2026 alle ore 9:13 | Pagina 1 di 1