

La Parola è un atto complesso: proposte di strategie comunicative

S.S. Formazione Sviluppo Competenze e Qualità

Dott.ssa Giachino Amistà M.T., Dott.ssa Alberico G.M.

«Spesso i pazienti soffrono di cose ben diverse da quelle indicate sulla loro cartella clinica. Se si pensasse a questo, molte loro sofferenze potrebbero essere alleviate.»

Florence Nightingale

«Le parole sono uno strumento in grado di essere d'aiuto o di far danni a seconda del modo in cui sono scelte e contestualizzate.»

Harvey Max Chochinov



INTRODUZIONE

In seguito ad alcune criticità rilevate in merito alla comunicazione medico-paziente, emerse nel corso della Valutazione partecipata del grado di umanizzazione nelle strutture di ricovero Regione Piemonte (assenza corsi di comunicazione rivolti al personale medico), si è progettato un **percorso formativo** che, sviluppatosi nell'arco del **triennio 2016-2018**, ha visto l'interessamento di **n. 25 Strutture Complesse**, **n. 138 medici** e **n. 20 personale di assistenza** (infermieri, fisioterapisti, infermieri pediatrici e ostetriche), per un **totale di n. 158 persone formate**.

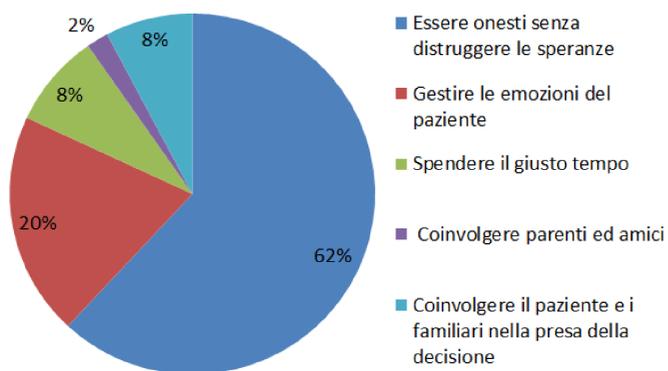
CONTENUTI

Al fine di **rinforzare l'alleanza terapeutica** e **rispondere alle esigenze di umanizzazione**, nella difficile impresa della cura e dell'assistenza sanitaria, sono stati predisposti **gruppi di lavoro guidati da un facilitatore per permettere agli operatori di sperimentare le loro capacità comunicative e trasferire nelle prassi la formazione teorica**. Questi interventi hanno permesso di prendere coscienza delle possibilità di modificare il vissuto comunicativo all'interno del reparto, **favorendo un percorso di maturazione complessiva del personale**.

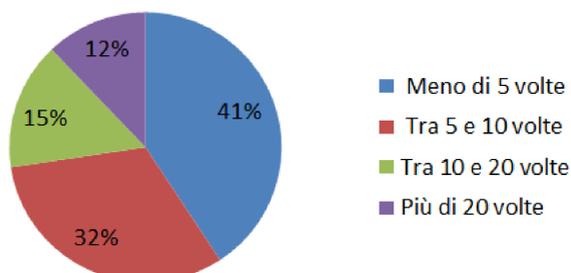
Il percorso formativo ha preso avvio con la formazione di un gruppo di psicologi e medici tramite un intervento formativo con la **metodologia del role playing**. I Formatori a loro volta hanno portato a termine **interventi formativi accreditati ECM** nei reparti **attraverso il corso "La parola è un atto complesso: proposte di strategie comunicative"** ciascuno composto di due incontri con somministrazione di un **questionario** finalizzato alla rilevazione dei vissuti degli operatori sul tema della comunicazione.

RISULTATI QUESTIONARI

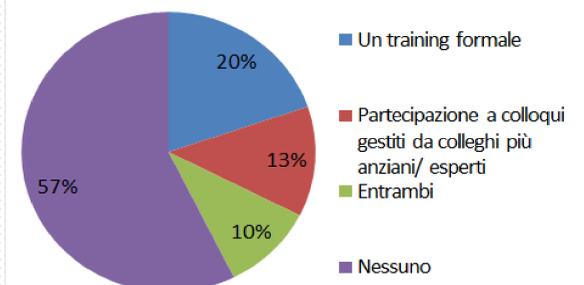
Qual è per te la parte più difficile nella comunicazione delle notizie negative?



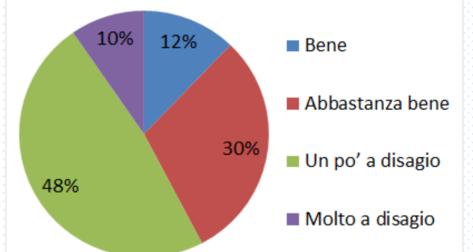
In un mese quante volte circa ti capita di dover comunicare notizie negative ad un paziente (diagnosi, recidiva, progressione della malattia, ecc.)



Hai ricevuto qualche training specifico per la comunicazione?



Come ti senti rispetto alla capacità di comunicare notizie negative (per es. diagnosi e/o prognosi pesanti, necessità di interventi importanti, aggravamenti)?



Alla domanda:
"Una strategia mentale sulla comunicazione di notizie negative può aiutare a gestire questo compito nella quotidianità?"
Il **77%** ha risposto «Si».

CONCLUSIONI

Iniziare una **condivisione** a medio-lungo termine, con adeguata pianificazione, **permette di esprimere difficoltà e problemi per fronteggiarli e risolverli** mediante l'utilizzo delle risorse a disposizione. L'utilizzo della tecnica del **role playing** risulta essere molto stimolante perché, a differenza dei tradizionali metodi di insegnamento e trasferimento delle conoscenze, **facilita la possibilità di sviluppare in modo interattivo le competenze relazionali**.

Inoltre, 4 strutture che hanno partecipato al corso base hanno richiesto un approfondimento con l'erogazione di ulteriori 7 corsi accreditati ECM. Il **percorso intrapreso prosegue nel 2019** con successivi momenti formativi richiesti dalle strutture in precedenza coinvolte. E' stata valutata, inoltre, la **possibilità di offrire una super-visione da parte di professionisti esperti** alle équipe che vogliono condividere una strategia di approccio al paziente **nel caso di situazioni complesse**.

LA SFIDA: si può costruire un nuovo Servizio Sanitario basato su riflessioni come...

«L'umanità del medico consiste nell'**attenzione** prestata al singolo paziente (ed al suo nucleo familiare), dalla diagnosi a tutto il percorso terapeutico ed assistenziale, tenendo conto delle **caratteristiche emozionali e cognitive** delle persone.»