

**I presupposti per una buona accoglienza:
il coinvolgimento dell'equipe e dei familiari**

“IL RUOLO DELL'INFERMIERE PER FAVORIRE UN ATTEGGIAMENTO ED UNA COMUNICAZIONE ACCOGLIENTE”

Beniamino Micheloni
U.O.C. Oncologia Medica
Ospedale Sacro Cuore - Don Calabria, Negrar (VR)

**Convegno Sipo Veneto
16-17 Dicembre 2016 Negrar (VR)**

Comunicazione: alcune definizioni

- La **comunicazione** (dal latino *cum* = *con*, e *munire* = *legare, costruire* e dal latino *communico* = *mettere in comune, far partecipare*) nella sua prima definizione è l'insieme dei fenomeni che comportano la distribuzione di informazioni (wikipedia)
- Relazione complessa tra persone di carattere cognitivo, spirituale, emozionale e operativo che istituisce tra di esse dipendenza, partecipazione e comprensione, unilaterali o reciproche (Treccani)
- Scambio interattivo osservabile tra due o più partecipanti, dotato di intenzionalità reciproca e di un certo livello di consapevolezza, in grado di far condividere un determinato significato sulla base di sistemi simbolici e convenzionali di significazione e di segnalazione secondo la cultura di riferimento (Anolli, 2002)

Accoglienza

- Atto del ricevere, in particolare ricevere nella propria casa, ammettere nel proprio gruppo, temporaneamente o stabilmente; soprattutto con riguardo al modo, al sentimento, alle manifestazioni con cui si riceve (Treccani)

Codice deontologico infermieri 1999 e 2009

- Artt 4.2 – 4.3 – 4.4 – 4.5
 - ❖ Ascolta, informa, coinvolge
 - ❖ Facilita i rapporti
 - ❖ L'infermiere deve essere informato sul progetto diagnostico terapeutico per le influenze sulla relazione con la persona
 - ❖ Garantisce le informazioni e adegua il livello di comunicazione alla capacità del paziente di comprendere
- Artt. dal 21 al 28
 - ❖ Informazione integrata multiprofessionale
 - ❖ Volontà del paziente di ricevere o meno informazioni

Accoglienza e comunicazione

- Riconoscere l'altro
- Ascoltarlo
- Agire per andare oltre la parola
- Desiderio di conoscere

Comunicazione accogliente

- Perché vi sia una cultura dell'accoglienza nei confronti del paziente, è necessario che questa sia una caratteristica anche delle relazioni all'interno dell'équipe multiprofessionale

Comunicazione accogliente nell'équipe

- Dialogo come elemento essenziale
- Momenti organizzati per il confronto
- Formazione sulla comunicazione

Comunicazione accogliente nell'équipe

- Plusvalore per risposta completa e articolata alle necessità del paziente
- Plusvalore per la gestione delle emozioni e delle reazioni nelle esperienze e dinamiche comunicative con il paziente (contenitore emotivo): condivisione tra pari, supervisione istituzionale

ÉQUIPE

- Spazio di appartenenza e confronto
- Supporto emotivo e di controllo
- (gruppi patologici)

ÉQUIPE



Comunicazione accogliente e buona ospitalità

- Percorso paziente
- Brochure informative
- Protocollo di accoglimento pazienti
- Questionari di soddisfazione

SI INFORMA LA GENTILE
UTENZA CHE L'AGENDA
DELLA U.O. DI SENOLOGIA
DEL P.O.S. [REDACTED]
E' ESAURITA SINO AL
31.12.2017.

**PER IL RISPETTO DELLA
RISERVATEZZA I SIGG.RI PAZIENTI
SONO PREGATI DI ATTENDERE
IL LORO TURNO TENENDOSI A
DEBITA DISTANZA**

Si prega di suonare un solo campanello, una sola volta e di attendere pazientemente

L'AMBULATORIO E'
TEMPORANEAMENTE CHIUSO PER
MOTIVI AMMINISTRATIVI.
SI SPERA DI POTERLO
RIAPRILO AL PIÙ PRESTO.

Relazioni

- Qualità relazioni umane
- Qualità comunicazione



- Rapporto di fiducia e di aiuto:
 - ❖ Lealtà
 - ❖ Disponibilità e presenza
 - ❖ Fedeltà
 - ❖ Valori comuni

Nella relazione

- Sapere ascoltare adeguatamente
- Saper informare adeguatamente
- Saper insegnare adeguatamente
- Esserci

Comunicazione

- Aspetti di contenuto
- Verbale
- Paraverbale
- Non verbale
- Rapport → intesa, confidenza, empatia
- Rispecchiamento → postura, gestualità, atteggiamento → sintonia, sincronizzazione


- Primo/i contatto/i

Elementi comunicazione



Giusta comunicazione

- Ascoltare → importanza della persona e del problema, disponibilità e ascolto attivo
- Riaffermare → ripetere per confermare l'ascolto, possibilità di correggere
- Chiarificare e feedback → per conferma del messaggio ricevuto
- Focalizzare → per riportare il confronto su aspetti da cui si tende a fuggire
- Riassumere → per puntualizzare e condividere gli aspetti importanti



**Mappa rappresentazionale
della realtà e del mondo
circostante e processi
sensoriali attivati**

Processi attivati (sensi)

- Decodificare
- Organizzare
- Immagazzinare

*Significato**Cenestesico**Visivo**Auditivo*

Vi capisco (non vi capisco)

Ho la sensazione (non ho la sensazione) di capire quello che mi state dicendo

Vedo (non vedo) quello che mi state dicendo

Vi sento (non vi sento) chiaramente

Voglio comunicarvi qualcosa

Voglio che prendiate contatto con qualcosa

Voglio farvi vedere qualcosa (una immagine di qualcosa)

Voglio che ascoltiate attentamente quello che vi dico

Descrivetemi ancora qualcosa della vostra attuale esperienza

Mettetemi a contatto di quello che state provando in questo momento

Mostratemi una immagine chiara di quello che state vedendo in questo momento

Raccontatemi in modo più particolareggiato quello che state dicendo in questo momento

Mi piace l'esperienza che ho di voi e me in questo momento

Sento che questa è veramente una buona cosa. Ho la sensazione che stiamo andando proprio bene

Questo mi appare proprio bene in luce e chiaro

Questo mi suona proprio bene

Capite quello che sto dicendo?


Avete la sensazione che quello con cui vi metto a contatto sia giusto?

Vedete quello che vi sto mostrando?

Vi suona giusto quello che sto dicendo?

Modalità sensoriale

- Attenzione alle parole
- Attenzione al modo di muoversi
- Attenzione al modo di respirare
- Attenzione al tono della voce
- Attenzione al linguaggio del corpo



**Veicolare la comunicazione
in questa direzione accresce
la consapevolezza di essere
compresi, capiti, ascoltati, accolti
entrare in sintonia**



Joy Duxbury

- 27 regole comunicazione terapeutica (come e cosa comunichiamo)
- Successo relazione paziente e infermiere

Un giorno, un non vedente era seduto sul gradino di un marciapiede con un cappello ai suoi piedi e un pezzo di cartone con su scritto:

« Sono cieco, aiutatemi per favore »

Un pubblicitario che passava di lì si fermò e notò che vi erano solo alcuni centesimi nel cappello. Si chinò e versò della moneta, poi, senza chiedere il permesso al cieco, prese il cartone, lo girò e vi scrisse sopra un'altra frase. Al pomeriggio, il pubblicitario ripassò dal cieco e notò che il suo cappello era pieno di monete e di banconote.

Il non vedente riconobbe il passo dell'uomo e gli domandò se era stato lui che aveva scritto sul suo pezzo di cartone e soprattutto che cosa vi avesse annotato.

Il pubblicitario rispose:

**« Nulla che non sia vero,
ho solamente riscritto la tua frase in un altro modo ».**

Sorrise e se ne andò.

Il non vedente non seppe mai che sul suo pezzo di cartone vi era scritto:

« Oggi è primavera e io non posso vederla ».

Non conta solo quello che abbiamo da dire, ma anche e soprattutto come lo comunichiamo.

