



LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# L'attenzione nei confronti dell'operatore

Inf. Esp. Hospice Ivana Meynet

Aosta 22 ottobre 2014







LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# La relazione d'aiuto

- Si tratta di una dimensione interpersonale asimmetrica (non paritaria dunque )tra un soggetto portatore di bisogni e un altro che per competenza, capacità e spinta altruistica è nella condizione di mettere a disposizione un aiuto, ponendo queste sue doti al servizio della persona in difficoltà.
- All'interno di questa relazione le persone “significano” ( nel senso che contano), l'una per l'altra, reciprocamente.





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# La relazione d'aiuto

L'interesse, per l'operatore d'aiuto, è per la persona che si sta proponendo d'aiutare e a questa egli si appropria nel porgersi, con calore, interessamento, accettazione e autenticità nella motivazione con il preciso fine di permetterle un cambiamento costruttivo.





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# La professione sanitaria è una professione d'aiuto e come tale si sviluppa dentro lo spazio relazionale

Consapevolezza / responsabilità

Esperienza unica ma complessa

Ci siamo dentro perché abbiamo scelto ma nello stesso tempo è anche bello starci





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Presupposti antropologici

## Rapporto operatore sanitario – paziente Inter-condizionato

Paziente: non è una condizione data oggettivamente ma uno status, riconoscimento da parte della società di una certa condizione vissuta dal soggetto come forma di disagio

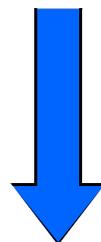
Medico: la sua natura e condizione esiste grazie al paziente





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Rapporto operatore sanitario - paziente



“Esperienza olistica”:

1. Ruolo attivo del paziente
2. Osservazione corpo + mente + spirito
3. Centralità dell'esperienza soggettiva





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# L'approccio al paziente viene condotto in équipe

In tal senso l'operatore ha l'opportunità di confronto con un collega = cum ligo  
ovvero vi è la possibilità di condividere esperienze comuni

Utile e necessario un processo di sostegno informale (condivisione emozioni,  
debriefing e rielaborazione dell'esperienza)

È necessario affinare la capacità di affidare la gestione del paziente e facilitare così  
l'uscita dal setting di cura





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Nella relazione d'aiuto alcuni tra gli elementi fondanti sono:

1. Il non giudizio
2. L'accettazione incondizionata e positiva
3. La non direttività
4. L'empatia

Nell'empatia vi è un potenziale pericolo di “confondimento” tra le emozioni dell'operatore e quelle “reali” del paziente





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Dall'empatia all'exotopia

Secondo Bachtin tale concetto esprime l'intenzione dell'operatore di comprendere la sofferenza dell'altro (persona assistita) e di prestare tutte le attenzioni di cui lui necessita ma dicendosi "tu sei altro da me"

In sintesi dopo aver gestito pienamente il ruolo professionale l'operatore esce dal setting di cura in quanto persona esterna (ovvero ex).





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Perché siamo esposti alla sofferenza?

- La patologia presenta un decorso altalenante
  - Si vedono soffrire pazienti giovani
- Siamo presenti e “partecipiamo” alla morte con altra frequenza
  - Le terapie spesso sono fonte di disagi
- I pazienti e le loro famiglie sono “bisognosi” di attenzione, supporto e informazione





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Le emozioni e le difese dei curanti

- Il dubbio sul proprio operato : quel che ho fatto è stata la scelta migliore per quel paziente ?
- L'irritazione nel fronteggiare l'ostilità e la svalutazione di un paziente aggressivo : reagire e contraddirlo o soccombere e subire ?
- L'imbarazzo e il dispiacere in occasione della comunicazione di una cattiva notizia : quanto e come dire ?
- La fatica di sapersi arrendere e limitarsi alla presenza o all'accompagnamento rinunciando a terapie che potrebbero essere efficaci
- Lo sconcerto di fronte a scelte terapeutiche che non paiono adeguate e condivisibili dal punto di vista scientifico





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Le emozioni e le difese dei curanti

- La frustrazione di fronte all'inguaribilità di bambini e di pazienti giovani
- Il disorientamento e il dispiacere di fronte al rifiuto della terapia
- Il senso di colpa per una morte imprevista, che porta a dubitare di aver involontariamente commesso errori di valutazione
- L'angoscia che nasce accanto a un paziente disperato
- L'impotenza di fronte al pianto o al silenzio attonito e impietrito di un paziente privo di possibilità di guarigione
- La sfida insita nel costeggiare quotidianamente la morte assistendo malati in fase avanzata di malattia
- Il dolore della perdita di pazienti seguiti nel tempo e con i quali si era instaurata una lunga relazione di cura





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Difese e meccanismi di protezione

1. La distanza emotiva
2. La disponibilità senza limiti





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Un'alternativa possibile

1. Creare una giusta distanza nella relazione e accettare i propri limiti
2. Convivere con l'incertezza e la precarietà
3. Condividere in èquipe e favorire la multidisciplinarietà
4. Riconoscere e raccontare le proprie emozioni
5. Formazione e supervisione





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Quali sono le principali difficoltà che incontriamo nel quotidiano?

- Come comunicare al paziente
- L'interfaccia con le reazioni emotive fluttuanti del paziente
  - Bisogni e criticità relazionali dei familiari
- Differenti approcci terapeuti ed assistenziali (accanimento terapeutico vs abbandono terapeutico)
  - Pazienti fragili ( pz con figli piccoli)





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Per prevenire il burn out alcune strategie possibili e utili sono :

1. Training e supporto ai medici hanno un impatto significativo sulla reale capacità di comunicazione
2. L'acquisizione di un metodo previene il "burn out", migliora la qualità di vita degli operatori e riduce l'assenteismo





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Come la rete supporta gli operatori

- ✧ Formazione per specifiche categorie professionali
- ✧ Gruppi di confronto e studio (g di patologia)
- ✧ Proposta di strumenti di rivelazione dei bisogni
- ✧ Supervisioni





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Come si può arrivare al burn out?

- 1 Fase di entusiasmo
- 2 Fase di stagnazione
- 3 Fase di frustrazione
- 4 Fase di apatia
- 5 Infine burn out



LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Differenze tra ideali e realtà quotidiana

## Ideali

- Il paziente viene prima di tutto
- Ascoltare è importante
- Gli aspetti psicosociali della malattia sono importanti
- La dignità del paziente deve essere rispettata
- Il lavoro deve essere in équipe
- È importante occuparsi anche della famiglia

## Realtà

- I protocolli hanno la precedenza
- Il tempo è insufficiente
- Psichiatri e psicologi sono sotto organico
- Le attese sono interminabili, la privacy è ignorata
- La comunicazione è minima
- Il personale non può occuparsi realmente di tutti i problemi





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

## **Per prevenire burn out e sovraccarico emotivo sono fondamentali il confronto e la supervisione**

La supervisione è un incontro, vincolato al segreto professionale, individuale o di gruppo con il supervisore (psicoterapeuta, medico) nel quale si riflette su quanto è avvenuto o sta avvenendo nella relazione con un particolare paziente oppure con i suoi familiari o con gli altri membri dell'èquipe (gruppi Balint)





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Elementi preventivi

- ✓ Imparare a riconoscere e migliorare il proprio stile comunicativo
- ✓ Imparare a riconoscere gli stili relazionali dei pazienti e il loro effetto su di noi
- ✓ La supervisione e la condivisione di alcune tematiche universali
- ✓ Trovare un senso nuovo





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Una riflessione finale sul concetto di resilienza

“Saper trasformare disagio e sofferenza in  
occasioni di crescita”





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

**Grazie per l'attenzione e  
per l'ascolto**

