



ACCOGLIENZA, ASCOLTO, DIALOGO

Gianna Regis
Coordinatrice Infermieristica
SC Oncologia C – Ospedale di Ivrea
ASL TO4

Aosta, 22 ottobre 2014



ACCOGLIENZA

accoglienza = L'atto di accogliere, di ricevere una persona; il modo e le parole con cui si accoglie.



ACCOGLIENZA

- L'accoglienza si riferisce alla fase iniziale del percorso , durante la quale vengono gettate le basi per la costruzione di una relazione .
- In ambito sanitario, questa fase avvia il **processo di presa in carico dell'Utente.**
- L'accoglienza, inoltre, descrive la qualità della relazione nella sua globalità, caratterizzata da calore, empatia, comprensione.
- Accogliere significa manifestare all'altro una totale disponibilità, prestargli la massima attenzione, permettergli di esprimersi, comprenderlo.





COMUNICAZIONE E DIALOGO

Comunicazione tra gli Operatori

1. Riconoscimento del **DIALOGO** come elemento essenziale dell'attività degli Operatori
2. Istituzionalizzazione di momenti sistematici di **CONFRONTO** organizzati
3. Organizzazione e codifica delle **RESPONSABILITA'** dei livelli e dei momenti di comunicazione
4. Disponibilità di **INFORMAZIONI** complete e aggiornate
5. Strutturazione delle **MODALITA'** di comunicazione in base allo scopo specifico
6. Adeguata **FORMAZIONE** di base e continua agli Operatori rispetto alla comunicazione

COMUNICAZIONE E DIALOGO

È fondamentale premettere che in un ambito delicato come quello sanitario e di aiuto, non esistono “ricette” o frasi standard, attraverso le quali rendere una relazione accogliente. Le risposte fornite dall’Operatore nella relazione con l’Utente sono sempre l’esito di un processo basato sulla comunicazione verbale e non verbale, dell’Utente e dell’Operatore, nel “qui e ora”.



COMUNICAZIONE E DIALOGO

La capacità dell'Operatore Sanitario di realizzare una relazione accogliente si basa su elementi sia soggettivi sia tecnici:

- la consapevolezza di sé;
- la percezione del proprio ruolo e degli obiettivi della propria professione;
- la percezione del Paziente;
- un percorso di crescita personale, relativamente a temi come la sofferenza e la morte;
- l'apprendimento di atteggiamenti e tecniche comunicative





COMUNICAZIONE E DIALOGO

Dialogo tra Operatori, Pazienti e Accompagnatori

1. Riconoscimento del Paziente e dei suoi Accompagnatori come **SOGGETTI DEL PERCORSO DI CURA**
2. Individuazione dei Soggetti di **RIFERIMENTO** del Paziente e loro coinvolgimento
3. Pratica del **DIALOGO** in modo sistematico ed organizzato (tempi, luogo, modalità) in particolare nei passaggi chiave del percorso di cura
4. Rispetto e comprensione delle **DIVERSITA'** (culturali, religiose,..)
5. Attenzione alla **COMPrensione E VERIFICA DELL'EFFICACIA** della comunicazione

ASCOLTO

- L'**ascolto** è l'atto dell'ascoltare. È l'arte dello stare a sentire attentamente, del prestare orecchio.
- In psicologia, l' **ascolto** è uno strumento dei nostri cinque sensi per apprendere, conoscere il tempo e lo spazio che ci circonda e comunicare con noi stessi e il mondo circostante. L'ascolto è un processo psicologico e fisico del nostro corpo per comunicare ai nostri neuroni, al cervello che li traduce in emozioni e nozioni.



ASCOLTO

- È il presupposto primario per una **comunicazione efficace**, in quanto è lo strumento che permette di entrare nello schema di riferimento dell'altro e decodificare correttamente i suoi messaggi.
- Il significato che assume il termine “ascolto” va oltre la percezione uditiva di suoni e parole; infatti, focalizzandosi sui contenuti emozionali, l'ascolto necessita anche di un uso consapevole della vista (osservare) e, a volte, anche di altri canali sensoriali .



ASCOLTO

- **Ascoltare non è facile.** In primo luogo perché è un'abilità trascurata a livello sociale; in secondo luogo, richiede un'attenzione distribuita contemporaneamente su più canali, verbali e non verbali; infine, si basa su atteggiamenti quali accettazione ed empatia che non sono spontanei nell'essere umano.
- Si parla di **ascolto attivo** per il ruolo occupato dall'operatore e per le strategie utilizzate al fine di migliorare il contatto con l'utente e realizzare gli obiettivi della relazione.



ASCOLTO

- **L'ascolto attivo** è una forma di ascolto profondo, che dimostra con evidenza l'interesse per l'interlocutore.
- Nell'ascolto attivo, infatti, l'Operatore, prima di rispondere, verifica la correttezza della propria decodifica del messaggio, senza darla per scontata; in questo modo, entra nello schema di riferimento dell'altro, il quale ha la sensazione di essere stato compreso. Questo processo di verifica viene chiamato **riformulazione**.
- Ascoltare è un'abilità centrale nel processo di comunicazione.



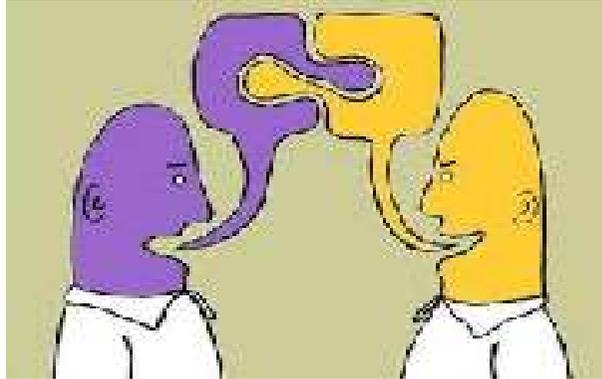
ASCOLTO

«...Sentire non è altro che una facoltà permessa da uno dei nostri cinque sensi, ma ascoltare è un'arte...»

Frank Tyger (umorista)



DIALOGO



Il termine **dialogo** (dal greco *dià*, "attraverso" e *logos*, "discorso") indica il confronto verbale tra due o più persone, mezzo utile per esprimere **sentimenti** diversi e discutere **idee** non necessariamente contrapposte.



DIALOGO

- ...presentarsi all'Utente e alla famiglia, al momento della presa in carico iniziale...
- ...rivolgersi all'Utente chiamandolo per nome di battesimo, dandogli del lei...
- ...dare retta...
- ... stare a sentire...
- ...comprendere, condividere, rispondere,
- ... informare, educare,...
- ...sorridere...



LAVORO IN EQUIPE

- La consapevolezza che le problematiche cliniche connesse con la patologia tumorale investono la persona nella sua interezza hanno portato, in questi anni, al consolidamento dell' **approccio multiprofessionale e interdisciplinare** al Paziente oncologico.
- È diventata necessaria la collaborazione tra i vari Professionisti (Oncologi, Chirurghi, Radioterapisti, Infermieri, Psiconcologi, Assistenti Sociali, Dietisti, Fisioterapisti e Operatori delle varie specialità), al fine di elaborare un piano personalizzato per il Paziente che ha tra le sue finalità la forte **integrazione** di tutti i componenti del sistema di cura.



LAVORO IN EQUIPE

- L'équipe che lavora in maniera integrata è un **gruppo organizzato** di professionisti con **ruoli diversi**, che hanno uno specifico obiettivo e che lavorano seguendo **modalità** e **regole** di lavoro condivise.
- L'**obiettivo** dell'èquipe curante è quello di relazionarsi al Paziente e ai suoi familiari attraverso una visione sistemica, comune a ciascun membro dell' èquipe.



LAVORO IN EQUIPE

- Nel lavoro in équipe ogni professionalità si muove sulla base della propria **competenza** e, nel rispetto dell'autonomia professionale di ciascuna disciplina, deve integrarsi e non essere in competizione con le altre.
- Per lavorare in équipe è necessario che gli Operatori costruiscano dei **codici comuni** attraverso un costante processo di confronto ed una continua elaborazione ed integrazione delle esperienze cognitive ed emotive delle differenti professionalità (interdisciplinarietà)



Perché il lavoro in équipe e l'intervento integrato

- Permette la presa in carico globale della persona malata.
- Facilita la definizione del percorso e delle priorità degli interventi.
- Permette all'Operatore di accogliere e rispondere a bisogni contestuali.
- Facilita l'individuazione e la gestione dei momenti critici.
- Favorisce la compliance del Paziente durante tutto l'iter clinico.
- Favorisce nel Paziente un processo decisionale consapevole.
- Permette all'Operatore una migliore gestione delle proprie emozioni legate all'attività assistenziale (contenitore emotivo: gestire l'ansia il disagio emotivo e superare l'impotenz
- Permette di prevenire il burn-out .



LAVORO IN EQUIPE



LA FAMIGLIA



L'esperienza del cancro porta con sé una profonda crisi: diagnosi e trattamenti sconvolgono tanto l'equilibrio della persona malata quanto quello delle persone che gli stanno accanto. E' nostro dovere prenderci cura non solo della Persona malata, ma di tutta la famiglia.



...concludendo...

- «Accoglienza, ascolto e dialogo» sono alcuni dei valori su cui si fonda tutta l'attività della Rete Oncologica: fanno parte del nostro modo di agire in qualità di Operatori, ma devono essere alla base del « prendersi cura» in qualunque ambito della sanità e non solo, ma in qualunque professione in cui ci si occupi della **PERSONA**, fanno parte della vita...



...la vita...

La vita è un'opportunità, coglila.
La vita è bellezza, ammirala.
La vita è beatitudine, assaporala.
La vita è un sogno, fanne una realtà.
La vita è una sfida, affrontala.
La vita è un dovere, compilo.
La vita è un gioco, giocalo.
La vita è preziosa, abbine cura.
La vita è una ricchezza, conservala.
La vita è amore, godine.
La vita è un mistero, scopriilo.
La vita è una promessa, adempila.
La vita è tristezza, superala.
La vita è un inno, cantalo.
La vita è una lotta, vivila.
La vita è una gioia, gustala.
La vita è una croce, abbracciala.
La vita è un'avventura, rischiata.
La vita è pace, costruiscila.
La vita è felicità, meritata.
La vita è vita, difendila.

Madre Teresa di Calcutta

