



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

**ACCOGLIENZA-ASCOLTO-  
DIALOGO**

**C P S I ELSA VARGIU  
SOC DI ONCOLOGIA-C.A.S.  
OSPEDALE CARDINAL MASSAIA  
A S L ASTI**





# Accoglienza - Ascolto - Dialogo

## peculiarità del paziente oncologico

- ☀ Paziente fragile nel fisico e nella psiche con reazioni diversificate alla comunicazione della diagnosi e con risposte non univoche durante il proseguo della malattia
- ☀ Paziente che deve seguire un iter diagnostico terapeutico molto intenso e impegnativo (problemi di lavoro e sociali)
- ☀ Paziente che nel corso della cura si rende conto in modo progressivo, dell'insorgere di problematiche fisiche e psichiche che ne minano l'autonomia e l'autostima





# Accoglienza - Ascolto - Dialogo

## Comunicazione

❏ I termini ascolto e dialogo sono inquadrabili in un unico contesto:

*COMUNICAZIONE*





# Accoglienza - Ascolto - Dialogo Comunicazione

La definizione di comunicazione può essere quella data dallo psicologo Anolli:

*“attività umana sofisticata, oltremodo complessa e articolata, costitutiva dell'identità dei soggetti partecipanti e delle culture di riferimento”*





# Accoglienza - Ascolto - Dialogo

## Comunicazione

La definizione di Anolli esplicita che per esserci comunicazione devono essere presenti dei soggetti partecipanti alla stessa (2 o più) ognuno con le proprie caratteristiche.





# Accoglienza - Ascolto - Dialogo

## Comunicazione

- In ogni forma di comunicazione esiste il mittente e il destinatario di un messaggio che viene inviato in un determinato contesto attraverso un codice comune e un canale fisico o psicologico che consenta di stabilire la comunicazione e di mantenerla.
- Il ruolo di mittente e destinatario durante la fase comunicativa è intercambiabile.





# Accoglienza - Ascolto - Dialogo

## Comunicazione

Il processo comunicativo in sanità può avvenire fra diversi attori:

- Operatori sanitari e paziente
- Operatori sanitari e famigliari del paziente
- Operatori sanitari con compiti operativi differenziati







# Accoglienza - Ascolto - Dialogo

## Comunicazione

Mezzi per una comunicazione efficace  
in campo sanitario

- Individuazione dei codici e dei canali del messaggio comunicativo
- Verifica della comprensione del processo comunicativo fra operatore e paziente e viceversa
- Verifica dell'efficacia





# Accoglienza - Ascolto - Dialogo

## Comunicazione e dialogo

### Codici

- ✿ Individuare cosa si vuole dire al paziente e soprattutto come dirlo
- ✿ Chiara esposizione del percorso di cura con termini semplici e accessibili adeguati al paziente e al suo livello culturale inteso anche alla comprensione della lingua (società multiculturale)
- ✿ Cercare aiuto in caso di codici non condivisi come la lingua





# Accoglienza - Ascolto - Dialogo

## Comunicazione e dialogo

### Canali

Il canale più usato è la  
comunicazione verbale  
non verbale e paraverbale





# Accoglienza-Ascolto-Dialogo

## Comunicazione e dialogo

### Canali

Cosa fare:

- Guardare negli occhi il paziente
- Non manifestare imbarazzo, ma neanche disinteresse, nel comunicare eventuali cattive notizie
- Mostrare partecipazione ai sentimenti del paziente con atteggiamenti non distaccati, ma empatici





# Accoglienza-Ascolto-Dialogo

## Comunicazione e dialogo

### Canali

- \* Usare un tono di voce adeguato a ciò che si dice senza enfattizzazioni, con volume e pause adeguate e ritmo non eccessivamente veloce
- \* Avere una espressione del viso rassicurante
- \* Avere una gestualità non eccessiva, ma neppure assente
- \* Avere una postura non tesa, ma non troppo rilassata





# Accoglienza-Ascolto-Dialogo

## Comunicazione e dialogo

### Canali

- Durante il dialogo non porre un eccessivo spazio fisico fra l'operatore ed il paziente
- Porre attenzione al linguaggio non verbale del paziente e interpretarlo, adeguandosi di volta in volta

### **RICORDARE**

L'accoglienza, l'ascolto, il dialogo fanno del percorso terapeutico.





# Accoglienza - Ascolto - Dialogo

## Comunicazione e ascolto

### Ascolto

Prima fase del processo comunicativo

- In base ad un attento ascolto del paziente si possono attuare le opportune strategie al fine di ottenere l'obiettivo terapeutico prefissato (agire in modo professionale )
- Decodificare il messaggio che il paziente ci invia e sua riformulazione per verificarne l'esattezza





# Accoglienza - Ascolto - Dialogo

## Comunicazione e ascolto

- Rispecchiamento inteso a far assumere alle idee, ai sentimenti, alle necessità del paziente un ruolo di primaria importanza
- Chiarificare e verificare se il messaggio che l'operatore ha inviato è stato recepito nella giusta maniera
- Focalizzare il problema più importante per il paziente e cercare consensualmente una soluzione







# Accoglienza - Ascolto - Dialogo

## Comunicazione e accoglienza

### Accoglienza

Fase iniziale del percorso comunicativo  
operatore paziente

- Individuazione del luogo fisico dove avverrà il primo colloquio (stanza dedicata -letto del paziente)
- Presa in carico del paziente nei suoi aspetti pratici
- Manifestazione di disponibilità alle esigenze paziente e dei suoi familiari





# Accoglienza - Ascolto - Dialogo

## Comunicazione e accoglienza

Auspicabile che il primo colloquio e quelli seguenti si svolgano in uno spazio aventi le seguenti caratteristiche

- Stanza adibita a tale scopo con segnalazione esterna di colloquio in corso
- Non eccessivi rumori di sottofondo
- Telefono con suoneria staccata
- Disponibilità di primi generi di conforto (acqua, fazzoletti, bicchieri ecc.)





# Accoglienza - Ascolto - Dialogo

## Comunicazione e accoglienza

- Rispettare l'orario fissato per il colloquio e porre attenzione alla eccessiva durata dello stesso ( eventualmente fissare un altro appuntamento)
- Seguire le regole condivise con gli altri operatori del settore oncologico eventualmente adattandole alla soggettività del paziente





# Accoglienza - Ascolto - Dialogo

## Comunicazione

Peculiarità dell'infermiere di oncologia

- \* Capacità relazionali e di comunicazione
- \* Competenza tecnica sull'iter terapeutico e quindi sui farmaci e sugli effetti collaterali
- \* Collaborazione con altre figure professionali per la presa in carico del paziente dal punto di vista "totale" e non settoriale
- \* Assumere il ruolo di "esperto" per le domande e i problemi del paziente e dei suoi familiari



GRAZIE !

