



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

ACCOGLIENZA, ASCOLTO E DIALOGO

Dott. Paolo Bruna
S.C Oncologia
ASL CN 1





Evento residenziale di presentazione - Fossano, 15 Settembre 2014



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

L'esperienza della malattia oncologica porta con sé una profonda crisi: la comunicazione della diagnosi ed il percorso di cura spesso impegnativo, sconvolgono gli equilibri del Malato e delle Persone che gli stanno accanto.





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

ACCOGLIENZA, ASCOLTO E DIALOGO:

valori universali che superano i confini del tempo e dello spazio, sono fra i principi ispiratori dell'attività della Rete Oncologica





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

ACCOGLIENZA

*S.f. derivato da accogliere: Ricevere, e 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.***

Tratto dal Voc. Treccani





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

ACCOGLIENZA

- L'accoglienza è la fase iniziale di un percorso interpersonale, 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 della Persona con un bisogno di salute.**
- L'accoglienza inoltre, comprende la qualità della relazione nella sua globalità, caratterizzata da calore, empatia, comprensione, accettazione, solidarietà, fiducia...
- Accogliere significa manifestare all'altro la propria disponibilità, prestargli la massima attenzione, permettergli di esprimersi, comprenderlo, prendersi cura di lui.





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

ACCOGLIENZA

Ma l'accoglienza è anche

- Decoro e accessibilità dei luoghi di cura
- Attenzione e rispetto alla riservatezza
- Ascolto e Dialogo
- Servizio
- Sorriso





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

ASCOLTO



Evento residenziale di presentazione - Fossano, 15 Settembre 2014



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

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 di altri canali sensoriali (**il contatto**).





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

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.

L'**ascolto attivo** richiede all'operatore l'utilizzo di strategie finalizzate a migliorare il contatto con la Persona Assistita e realizzare al meglio gli obiettivi della relazione.





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

ASCOLTO

L'**ascolto attivo** è una forma di **ascolto profondo** che manifesta 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 **reformulazione**.

Ascoltare è un'abilità centrale nel processo di comunicazione.



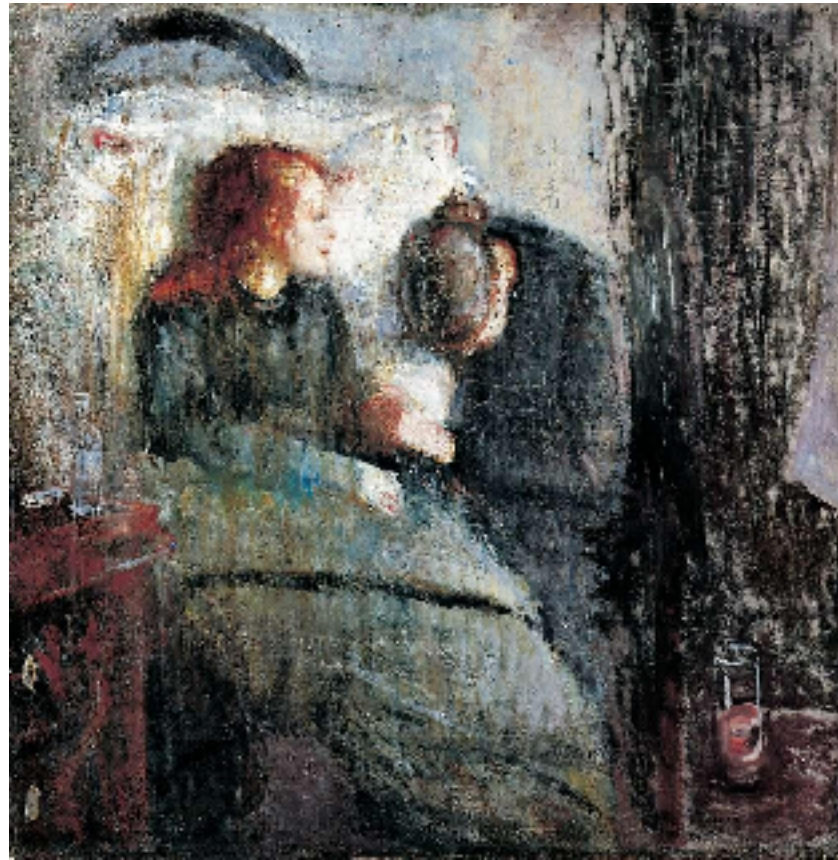


LA BUSSOLA DEI VALORI
DELLA RETE ONCOLOGICA
DEL PIEMONTE
E DELLA VALLE D'AOSTA

ASCOLTO

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

Frank Tyger (umorista)





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

DIALOGO

DIALOGO con la Persona Assistita
e la sua Famiglia

DIALOGO tra operatori





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

DIALOGO con la Persona Assistita e la sua Famiglia è:

Presentarsi al momento della presa in carico iniziale ...
rivolgersi con **rispetto**, chiamare con il nome di battesimo, ...
dedicare un **tempo adeguato** per...
stare a sentire ... dare retta, comprendere,
Costruire **fiducia** nel sistema di cura,
Comunicare...
rispondere, informare, educare, rassicurare...
Condividere (esiste ancora l'**alleanza terapeutica**?)
Sostenere una ragionevole **speranza**
...con il **sorriso**...





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

DIALOGO TRA OPERATORI

La consapevolezza che le problematiche cliniche connesse con la patologia tumorale investono la Persona nella sua interezza, ha portato in questi anni al consolidamento di un approccio interdisciplinare e multiprofessionale al **problema oncologico**.

E' quindi diventata irrinunciabile la collaborazione tra varie figure professionali componenti di un **sistema di cura** che ruota attorno alla Persona affetta dalla malattia neoplastica.





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

DIALOGO TRA OPERATORI



LAVORO D'EQUIPE



Evento residenziale di presentazione - Fossano, 15 Settembre 2014



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

Dai Principi alla Pratica

I Valori della Bussola si concretizzano nell'attività della Rete Oncologica.

- **I Centri Accoglienza e Servizi (CAS)**
- **I Gruppi Interdisciplinari Cure (GIC)**





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

Centro Accoglienza e Servizi

Agevola il percorso diagnostico, terapeutico e assistenziale della Persona in cui sia sospettata o già confermata una nuova diagnosi di patologia neoplastica.

La presa in carico consiste nella valutazione multidimensionale dei bisogni:

L'infermiere valuta gli aspetti psico-sociali, assistenziali, il patrimonio venoso; raccoglie, organizza e archivia la documentazione sanitaria già disponibile;

Il Medico definisce il percorso diagnostico e terapeutico sulla base dei PDTA disponibili per le varie patologie o delle più autorevoli Linee Guida in caso di assenza del PDTA.

Fornisce le impegnative o i quesiti diagnostici interni per tutti gli accertamenti previsti per la situazione corrente.

L' amministrativo, sulla base delle indicazioni del medico CAS, attribuisce l'esenzione per patologia 048, provvisorio (per consentire l'esecuzione degli accertamenti finalizzati alla conferma o all'esclusione della malattia) o definitivo se la diagnosi

è già stata confermata; effettua la prenotazione diretta degli accertamenti e fornisce assistenza-supporto per le pratiche burocratiche correlate alla malattia.





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

Gruppi Interdisciplinari Cure

Radiologi, Patologi, Oncologi, Chirurghi, Radioterapisti, Specialisti d'organo, Infermieri, Psicologi, Enterostomisti, Dietologi e Dietisti, Fisioterapisti, Assistenti Sociali e Tecnici di varie specialità, nell'ambito dei **Gruppi Interdisciplinari Cure (GIC)** cooperano e si integrano in vario modo per elaborare il miglior percorso personalizzato per le singole situazioni cliniche.





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

CONCLUSIONI

Molte delle Persone che si ammalano di cancro non guariranno, per altre si presenta un percorso lungo ed impegnativo fra speranza e delusione.

Per tutte, anche quelle guarite, l'esperienza della malattia lascerà probabilmente un segno indelebile per tutta la vita, che coinvolge anche i familiari.

I Valori che sostengono la Rete Oncologica possono contribuire in modo concreto ad alleviare la fatica del loro cammino.





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

...ho avuto fame e mi avete dato da mangiare,
ho avuto sete e mi avete dato da bere;
ero forestiero e mi avete ospitato,
nudo e mi avete vestito,
malato e mi avete visitato,
carcerato e siete venuti a trovarmi...

Mt, 25





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



Un saluto a tutti i partecipanti



Evento residenziale di presentazione - Fossano, 15 Settembre 2014