

COMUNICAZIONE: PROGETTI VOLTI AL MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI COMUNICATIVI

Valore della Bussola

- **Comunicazione**
- Completezza dell'informazione e condivisione del percorso
- Comunicazione tra gli operatori

Obiettivo Migliorare i processi di comunicazione

- a) Porre al centro la persona ricoverata e i propri familiari, organizzando il luogo di cura il più accogliente possibile e il più favorente i processi di comunicazione (ospedale aperto)
- b) Rafforzare le competenze comunicative degli operatori sanitari, in particolare nella comunicazione delle "cattive notizie"
- c) Rendere fruibile le informazioni da parte dell'utenza
- d) Favorire il passaggio delle informazioni tra i professionisti sanitari (CAS vs GIC, GIC vs struttura di ricovero/DH)

Risultanti

a) Dall'indagine sul percepito di pazienti, familiari e personale infermieristico tutti concordano per una maggiore flessibilità degli orari di visita, seppure con una specifica regolamentazione per non interferire sulle attività assistenziali; i parenti/familiari sono vissuti dagli infermieri come risorsa e la loro presenza è fondamentale anche per garantire la continuità terapeutica/assistenziale al domicilio. I ricoverati e i familiari gradirebbero una maggiore possibilità di visite per contemperare anche le esigenze lavorative dei familiari e per diluire la presenza di visitatori durante l'arco della giornata. Il regolamento, che prevede l'apertura del reparto di degenza dalle ore 11,00 alle ore 8,00 del giorno successivo, è stato emesso dalla Direzione Sanitaria; a tutti i pazienti è consentito di avere una persona accanto nell'orario indicato.

b) Il corso di formazione ha coinvolto 87 professionisti, di cui 59 (68%) dell'AOU e 28 (32%) esterni. Dell'AOU: 31 (52%) infermieri, 20 (34%) medici e 6 (10%) altro.

c) È stata elaborata la brochure informativa del Centro Accoglienza Servizi, in seguito divulgata nelle zone strategiche dell'azienda e sul sito internet aziendale; sarà inoltre oggetto di divulgazione nell'ambito del territorio di riferimento.

Introduzione

La comunicazione, considerata da sempre un processo fondamentale alla base delle relazioni umane, assume un ruolo centrale per il personale che lavora in sanità, sia nel rapporto operatore-utente che operatore-operatore. Migliorare queste competenze è dunque, obiettivo primario di un'organizzazione che voglia crescere in efficacia ed efficienza, sicurezza e soddisfazione dell'utente.

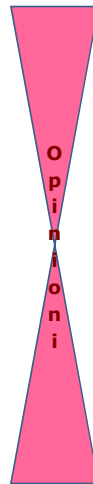
Materiali e metodi

=> **a)** Si è costituito un gruppo di lavoro per elaborare un regolamento con una brochure informativa per l'utenza. Precedentemente in collaborazione con il CLI, Scuola di Medicina Polo Universitario San Luigi Gonzaga di Orbassano, si è condotta un'analisi sulla percezione di infermieri, pazienti e familiari relativamente all'ospedale aperto. Successivamente si sono condotti degli incontri con gli operatori coinvolti per avviare il progetto nella struttura di oncologia.

=> **b)** Si è costituito un gruppo di lavoro. In collaborazione con il Centro Formazione Aziendale si è progettato un primo evento formativo, allargato a tutte le professioni sanitarie, assistenti sociali e operatori di supporto all'assistenza.

=> **c)** Si è costituito un gruppo di lavoro, referente per l'area oncologica, che ha prodotto la brochure informativa del Centro Accoglienza Servizi.

=> **d)** Si è costituito un gruppo di lavoro; attualmente sono in fase di elaborazione strumenti di comunicazione tra operatori.



Infermi

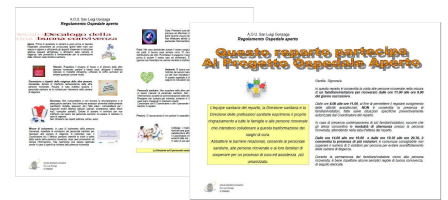
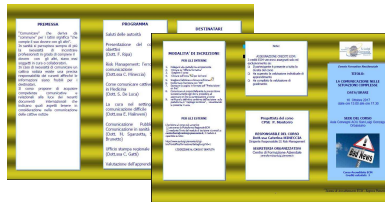
- o orari attuali limitanti per i parenti
- o scelta degli orari di accesso con coinvolgimento dei familiari
- o flessibilità
- o interferenze con pratiche assistenziali
- o parenti come risorsa
- o personalizzazione dell'assistenza
- o necessità di regolamentazione

Pazienti

- ❖ i pazienti si sentono «felici» dopo le visite dei familiari
- ❖ al mattino preferibile evitare le visite
- ❖ garanzia di privacy anche con parenti
- ❖ con orario più ampio migliore organizzazione dei familiari
- ❖ «bello» avere qualcuno vicino sempre
- ❖ presenza di familiare non fastidiosa anche quando sottoposti a pratiche assistenziali
- ❖ necessità di regolamentazione

Familiari

- ✓ importante disporre di locali di soggiorno
- ✓ orari attuali non sono funzionali alle esigenze lavorative
- ✓ con orari allargati più facile rimanere accanto al proprio familiare
- ✓ ruolo attivo del familiare nel processo di dimissione



Autori: De Luigi AR, Amprino C, Avanzato M, Carnio S, De Luca S, Giuliano PL, Gorzegno G, Roma C, Monterossi M.

Conclusioni. Quanto finora avviato è l'inizio di un processo di personalizzazione e umanizzazione del «cure» e del «care», i cui elementi fondanti sono rappresentati dalla comunicazione e dalla relazione.

**Valori che giungono da lontano
Valori alla base del futuro**

Timbro a sostegno della lotta e la ricerca contro la tubercolosi.

La tubercolosi è una malattia infettiva che interessa solitamente i polmoni, ma può colpire anche altre parti del corpo. Si trasmette per via aerea attraverso goccioline di saliva emesse con la tosse secca. Una delle più temute malattie del XIX secolo, la tubercolosi fu l'ottava causa di morte infantile tra i 1 e 4 anni nel corso del 1920. Con il miglioramento del tenore di vita e dell'assistenza sanitaria l'incidenza della TBC diminuì, dal 1960 non figurava nemmeno tra le prime 10 cause di morte nei gruppi di bambini di qualsiasi età. Oggi la tubercolosi ha segnato un inaspettato ritorno negli Stati Uniti e nel resto del mondo occidentale, specialmente tra i senza tetto, i carcerati ed i malati di HIV.

