



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

ACCOGLIENZA, ASCOLTO, DIALOGO

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







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

COMUNICAZIONE E DIALOGO

Comunicazione tra gli Operatori

- "Riconoscimento del **DIALOGO** come elemento essenziale dell'attività degli Operatori
- "Istituzionalizzazione di momenti sistematici di **CONFRONTO** organizzati
- "Organizzazione e codifica delle **RESPONSABILITA'**, dei livelli e dei momenti di comunicazione
- "Disponibilità di **INFORMAZIONI** complete e aggiornate
- "Strutturazione delle **MODALITA'** di comunicazione in base allo scopo specifico
- "Adeguate **FORMAZIONE** di base e continua agli Operatori rispetto alla comunicazione





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

COMUNICAZIONE E DIALOGO

Dialogo tra Operatori, Pazienti e Accompagnatori

"Riconoscimento del Paziente e dei suoi Accompagnatori come **SOGGETTI DEL PERCORSO DI CURA**

"Individuazione dei Soggetti di **RIFERIMENTO** del Paziente e loro coinvolgimento

"Pratica del **DIALOGO** in modo sistematico ed organizzato (tempi, luogo, modalità) in particolare nei passaggi chiave del percorso di cura

"Rispetto e comprensione delle **DIVERSITA'** (culturali, religiose,..)

"Attenzione alla **COMPrensione E VERIFICA DELL'EFFICACIA** della comunicazione





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.



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

- ... 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.
- E' indispensabile la collaborazione tra i vari Professionisti (Oncologi, Chirurghi, Radioterapisti, Infermieri, Psiconcologi, Tecnici, Dietisti, Fisioterapisti, Assistenti Sociali 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





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 tutta la famiglia.





... c o n c l u d e n d o ...

- S u « **Accoglienza**, **ascolto** e **dialogo** » si fonda l'attività della **Rete Oncologica** , perché sono i valori della nostra vita quotidiana .



... 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, rischiala.
La vita è pace, costruiscila.
La vita è felicità, meritatala.
La vita è vita, difendila.





G r a z i e a t u t t i p e r l ' a t t e n z i o n e !

