

LA COMUNICAZIONE CON L'AMMALATO IN CONTESTO SANITARIO: RAPPORTO OPERATORE SANITARIO/PAZIENTE E BURNOUT IN TEMPO DI COVID-19

RAZIONALE E OBIETTIVI

Il rapporto medico – paziente è quella particolare relazione che si instaura tra un medico, un professionista sanitario, ed un paziente, a partire da uno stato di malattia di quest'ultimo, ed è caratterizzata da specifici doveri e diritti morali e giuridici. Generalmente questa relazione si realizza all'interno di un contesto sanitario, pubblico o privato.

Nel corso degli ultimi decenni si sono avute profonde trasformazioni nel modo in cui viene esplicata la pratica medica, che hanno sollevato dubbi ed accesi dibattiti sulla validità dell'etica medica tradizionale (quella paternalistica). Alla luce di un quadro così profondamente cambiato, il paternalismo medico è sembrato rappresentare un modello etico di comportamento non più adeguato ed ha ceduto il posto ad un modello di relazione che pone al centro il principio etico del rispetto dell'autonomia del paziente: il modello etico contrattuale. Questo processo ha trovato ampia eco negli ultimi piani sanitari nazionali che hanno accentuato il processo di "Umanizzazione dell'assistenza".

In tali documenti ministeriali, infatti, si insiste sul cambio del modello della relazione medico-paziente, che viene descritta come una relazione simmetrica i cui contraenti si pongono in relazione da una posizione di autonomia reciproca, ognuno caratterizzato dal proprio ruolo.

Ma al medico e all'operatore sanitario si richiede anche un atteggiamento che vada oltre la semplice efficienza e punta invece all'efficacia nella relazione con l'ammalato, che si va sempre più configurando come una vera e propria relazione d'aiuto, tipica del processo di "counselling".

Pertanto, una relazione d'aiuto, per poter essere tale, deve prevedere i seguenti interventi:

1. aiutare la persona a sviluppare una relazione di fiducia; il malato non può riporre la sua fiducia solo nella tecnica e nella medicina, ma nelle persone che lo curano;
2. aiutare la persona a mantenere il controllo della sua vita;
3. aiutare la persona a conservare la stima di sé.

Sono questi gli interventi necessari affinché la persona, anche quando il ritorno al benessere fisico si fa sempre più incerto, non cada nella disperazione, lasciandosi andare al proprio destino.

Da questo punto di vista, infatti, il medico, come pure l'operatore sanitario, può essere definito un counsellor, ossia un professionista il cui scopo è aiutare le persone a recuperare non solo la salute ma il benessere psicofisico generale.

Il corso che qui viene proposto, intende affrontare tutte queste tematiche e organizzare le varie unità didattiche in modo tale da favorire sia una presa di consapevolezza del proprio ruolo di operatore alle prese con un sistema sanitario in profonda trasformazione, sia la modificazione del proprio modello relazionale, al fine di adeguarlo al paziente/cliente che sta diventando sempre più esigente e consapevole dei propri diritti in tema di salute.

STRUTTURAZIONE

Tra le abilità di counseling che si richiedono al medico o all'operatore sanitario che lo aiutano a realizzare la relazione di aiuto, vi sono infatti :

1. capacità di comunicare la propria empatia, ossia il proprio essersi sintonizzati sul livello emotivo del paziente;
2. capacità di praticare l'ascolto attivo; empatizzare col vissuto del paziente
3. Capacità di stabilire un "rapport" immediato col paziente
4. Avere un elevato controllo e consapevolezza del linguaggio corporeo (comunicazione non verbale), attraverso cui vengono veicolati gli stati emotivi connessi al contenuto verbale di cui si sta parlando;
5. Capacità di superare le resistenze del paziente.
6. capacità di auto osservazione e di automonitoraggio di quanto sta avvenendo nella costruzione della relazione con quello specifico paziente;
7. capacità di condurre il colloquio, evitando i rischi di induzione delle risposte e gli atteggiamenti di chiusura/ostacolo al dialogo.

La capacità quindi di creare un rapporto di fiducia da parte del medico, e allo stesso tempo la capacità di essere empatici, può trasformarsi in una medicina capace di lenire, senza effetti collaterali, dolore, senso di malessere e stress.

I medici che sanno pertanto ascoltare, essere più interessati ai propri assistiti hanno una marcia in più.

Per aiutare i medici a svolgere efficacemente il loro ruolo di counsellor il Dr . Ruggiero presenta un modello integrato di formazione alla relazione d'aiuto, che amalgama in modo sintetico e organico tutte le componenti essenziali per una formazione efficace:

- la teoria di base (di derivazione rogersiana),
- il modello dell'Analisi Transazionale
- il modello della Programmazione Neuro Linguistica (PNL)
- il modello interpersonale

Il corso è un'ottima guida introduttiva alle specifiche tecniche e abilità necessarie per un'efficace relazione di counselling professionale. E' corredato di numerose tecniche ormai ben collaudate, nonché efficaci strumenti i per le esercitazioni pratiche, da svolgersi con la relativa supervisione

Verranno proposti appropriati stimoli per migliorare, negli operatori sanitari, l'autoconsapevolezza dei loro atteggiamenti o dei loro bisogni personali e dei loro modelli relazionali e di ascolto.

LA COMUNICAZIONE CON L'AMMALATO IN CONTESTO SANITARIO: RAPPORTO OPERATORE SANITARIO/PAZIENTE E BURNOUT IN TEMPO DI COVID-19

12aprile2021 - 12aprile2022

<https://www.lomea.it/pagine/sys-homepage-ecmsuite.htm> - www.lomea.it - www.lomea.it

PROGRAMMA SCIENTIFICO

IL PROGRAMMA SI COMPONE DI MOMENTI TEORICI, ESERCITAZIONI PRATICHE ED APPROFONDIMENTI

MODULO 1

ELEMENTI TEORICI DI BASE E STRUTTURA DEL TRAYNING

- Presupposti teorici di base
- L'operatore sanitario di fronte al processo di umanizzazione dell'assistenza
 - Le implicanze dell'aspetto relazionale nel processo di umanizzazione
 - dell'assistenza
 - L'ammalato come persona portatore di bisogni
 - L'importanza della relazione nel processo di cura
 - Dal modello paternalistico al modello della *"concordance"*
- Il counselling sanitario come modello di comunicazione sanitaria

MODULO 2

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

- L'importanza della comunicazione non verbale nel processo relazionale
- La CNV nel rapporto con l'ammalato
- Il significato della CNV
- La lettura e l'utilizzo della CNV nel counselling sanitario
- Il processo di calibrazione
- Esercitazioni pratiche

MODULO 3

L'IMPORTANZA DELL'EMPATIA NEL PROCESSO DI CURA

- L'ascolto attivo
- Aspetti tecnici dell'ascolto attivo: la chiarificazione, la riformulazione, la verbalizzazione, il sommario;
- Abilità e tecniche di base; l'abilità di «rispondere»
- Il ciclo d'aiuto e il suo processo nei confronti del paziente/ammalato;
- la tecnica della parafrasi e della verbalizzazione
- La tecnica del "ricalco e della guida"
- Il Counselling con le varie tipologie di ammalati
- Le dimensioni facilitanti nel rapporto con l'ammalato
- Counselling negli stati di malattia con le varie tipologie di malati
- Stati di sofferenza, infelicità, tristezza e perdita nella persona ammalata
- La gestione delle resistenze del paziente;
- Stili di personalità e compatibilità interpersonale
- Il rapporto con l'ammalato nel pronto soccorso

MODULO 4

LA COMUNICAZIONE NEL CONTESTO DELLA PANDEMIA DA COVID-19

- La comunicazione nelle situazioni di crisi

- Le dimensioni emotive della malattia; le condizioni dell'ammalato
- Impatto sull'operatore in termini di stress da BURNOUT
- Stili di personalità dell'operatore e strategie di coping
- Tecniche di gestione del BURNOUT;
- La gestione delle emozioni dei pazienti e dei familiari in pronto soccorso
- La comunicazione con i pazienti difficili
- Il rapporto coi familiari dei pazienti
- La comunicazione delle cattive notizie
- Le fasi della malattia e il processo dell'"elaborazione del lutto".

DOCENTE

- **Dr Ruggiero Sebastiano** - *(PSICOLOGO - DOCENTE DI FORMAZIONE, SPECIALIZZATO IN PSICOLOGIA CLINICA- PSICOTERAPIA AD APPROCCIO INTEGRATO)*

INFO ECM

- Id Provider: **6226**
- Titolo evento: **LA COMUNICAZIONE CON L'AMMALATO IN CONTESTO SANITARIO: RAPPORTO OPERATORE SANITARIO/PAZIENTE E BURNOUT IN TEMPO DI COVID-19**
- Data evento: **12aprile2021 - 12aprile2022**
- Sede: **<https://www.lomea.it/pagine/sys-homepage-ecmsuite.htm> - www.lomea.it Piattaforma dedicata alla FAD, ospitata in modalità SaaS presso la server farm INTEMA - Contrada Santa Loja, 85050, Tito (PZ)**
- rif. ECM:
- ore totali di formazione: **18**
- crediti riconosciuti: **27.6**
- obiettivo ministeriale: **33 - Tematiche speciali del S.S.N. e/o S.S.R. a carattere urgente e/o straordinario individuate dalla Commissione nazionale per la formazione continua e dalle regioni/province autonome per far fronte a specifiche emergenze sanitarie con acquisizione di nozioni di sistema;**
- tipologia dell'evento: **FAD ASINCRONA**
- Responsabile scientifico: **dott. Sebastiano RUGGIERO**
- Destinatari dell'iniziativa: **TUTTE LE PROFESSIONI**
- n. partecipanti: **1000**
- segreteria: **SAMNIUMMEDICA soc. coop. - viale C. Colombo, 18 - 82037 - Castelvenere (BN) - - segreteriacongressi@samnium.com**

La sottoscritta Maria Pia Rinaldi, in qualità di legale rappresentante del Provider ECM id 6226 - LOMEA soc. cooperativa - dichiara che i curricula dei relatori non vengono allegati al presente file in quanto le dimensioni superano quelle consentite dal sistema Agenas; gli stessi documenti sono a disposizione della Commissione presso la sede del Provider in via Martorano, 56 a Sant'Agata de' Goti (BN)

Sant'Agata de' Goti, 02/04/2021

In fede
Maria Pia Rinaldi

