



“NON SI PUÒ NON COMUNICARE”!

(P. Watzlawick)

L'importanza della comunicazione tra gli operatori ed il ruolo del coordinatore infermieristico

Dott. P. Sanvito

Comunicare = "cum munis"

mettere in comune tra più persone informazioni e conoscenze

comunicare è l'agire sociale, è il comportamento e l'interazione sociale.

Comunicare processo

comunicare

trasmissione di
informazione

socializzazione
dell'informazione

compresa e condivisa
tra due o più persone

rapporto con gli altri

Qual è l'obiettivo della comunicazione?

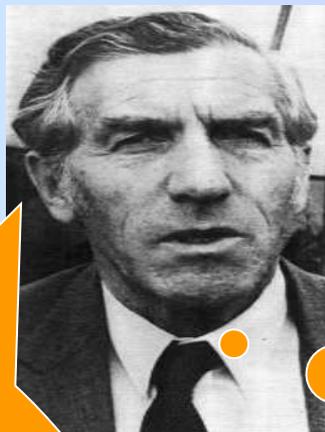
non è semplicemente emettere una gran
quantità di informazioni

Ma

assicurarsi che esse siano comprese e
correttamente interpretate dal ricevente.



Siamo certi che il
nostro messaggio sia
stato compreso?



WATZLAWICK

segnali del corpo
"informazioni alle
informazioni"

le parole
trasmettono
informazioni

LA COMUNICAZIONE AVVIENE CONTEMPORANEAMENTE SU DUE PIANI,
QUELLO DEL CONTENUTO E QUELLO DELLA RELAZIONE

Come comunichiamo ?

La comunicazione attraverso il linguaggio... del corpo



Formica Arrabbiata



...Triste



...Disperata



...Depressa



...Sfortunata



...Nervosa



...Vendicativa



...Vittima



...Giù !



...Serena



...Felice



...Super-felice

Comunicazione non verbale

" Non mi fido delle parole perché nascondono molto e rivelano poco di ciò che è realmente importante e significativo. (S. Freud)

L'ASPETTO ESTERIORE



S
T
R
U
M
E
N
T
I

Comunicazione è un diritto del cittadino

Aziende sanitarie

Carta dei servizi

Customer satisfaction

Requisiti comunicativi

LA CORRETTA COMUNICAZIONE

I requisiti che rendono adeguata e corretta, in senso etico e costituzionale, la comunicazione sono:

chiarezza

completezza

tempestività

corretta argomentazione

responsabilità

condivisione

efficacia

La chiarezza: ha almeno due principali punti cruciali, l'essenzialità tecnica e l'appartenenza/appropriatezza del linguaggio. Massima essenzialità e linearità nella descrizione del contenuto, ma è anche indispensabile che la tipologia delle parole sia espressione di chi lo sta ricevendo.

La completezza: è la diretta conseguenza dell'essenzialità, va misurata su chi riceve valutando ciò che è utile sapere alla persona o ad un pubblico dalle attitudini e culture molto diverse.

La tempestività: il messaggio giusto al momento giusto. Nella realtà della comunicazione sulla salute è importante tener conto degli effetti della risonanza che ha, sia sulla persona in quel preciso istante sia sulla collettività. In particolar modo sulla collettività, può rappresentare un potente strumento di accelerazione/freno, che a volte deforma il risultato sperato, creando molte difficoltà nella gestione del progetto (la popolazione non è pronta). La scelta del momento non può essere disgiunta da ciò che più caratterizza una certa fase storica in cui si è immersi.

La corretta argomentazione: nel definire una corretta argomentazione non bisogna mai dimenticare un aspetto fondamentale che definisce il valore della comunicazione: il soggetto principe è la persona tenendo presente che va comunque sempre salvaguardata la precisione scientifica e tecnica.

La responsabilità: non riguarda un solo soggetto, infatti, informare in modo adeguato è necessario ad entrambi i soggetti per poter decidere con consapevolezza; come già detto, non sempre quando parliamo di comunità, questa è preparata ad affrontare in modo maturo i problemi sanitari.

La condivisione: la comunicazione non può essere autovalutazione, per lo più il suo 'valore' è frutto dell'efficacia di più soggetti che concorrono alla sua efficacia e ne condividono la responsabilità. La condivisione mette entrambi i soggetti nella pari opportunità.

L'efficacia: è un insieme di responsabilità che definisce il complesso sistema della produzione corretta della comunicazione e che ne determina l'effetto. Il valore dell'informazione consiste nella sua fruibilità e significatività, in altre parole nella sua capacità di poter essere

Tipologia di comunicazione :

1 - PARAVERBALE VOCE:

tono (grave, acuta, stridula)

volume (voce alta o bassa)

ritmo (veloce, lento)

Parole gesti voce



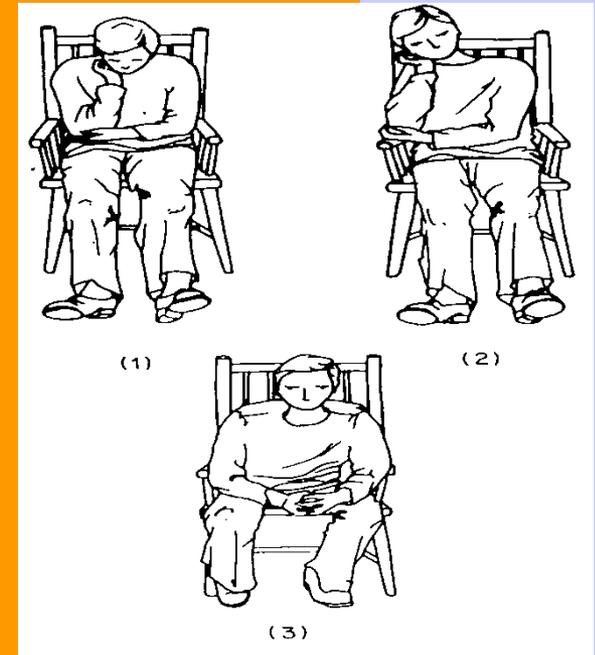
2 - POSTURA:

posizione e movimenti (come si sistema il corpo nello spazio)
osservare come, al variare di uno stato d' animo, puo' variare:

POSIZIONE

ASSENTIRE CON IL CAPO

rinforza cio' che stiamo dicendo o cio' che stiamo ascoltando.



L'ABITO FA ANCHE IL MONACO

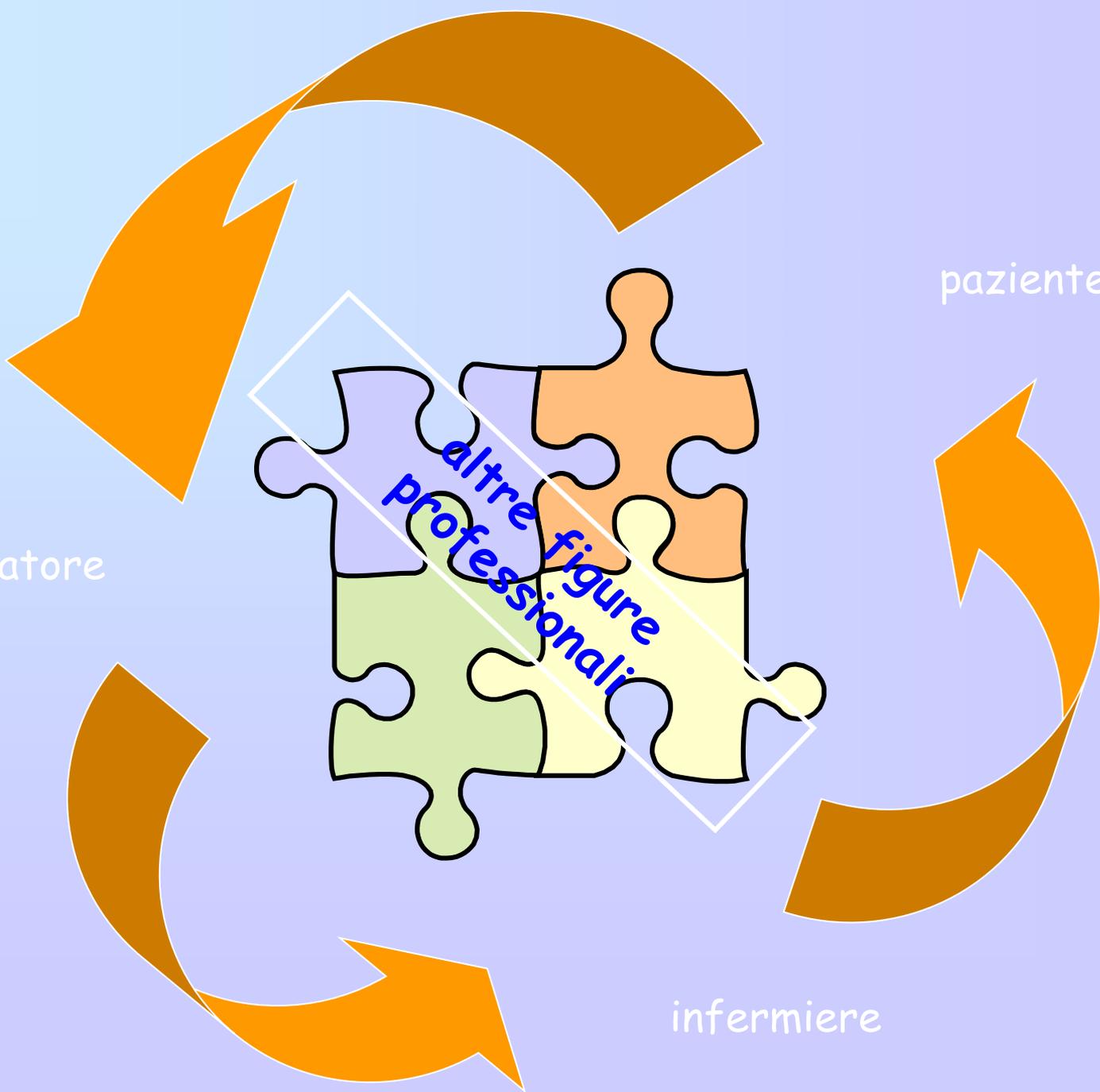
3 - MIMICA: tutto quello che si osserva dal volto di una persona: dilatate, movimenti degli occhi, posizione delle labbra, delle sopracciglia, ecc.



4 - GESTUALITA':
I GESTI ESPRIMONO EMOTIVITÀ

5 - SEGNALI SOCIALI abbigliamento

coordinatore



paziente

infermiere



**“ Con il tono giusto si può dire tutto,
con quello sbagliato no si può dire
nulla”**

La gestualità, la mimica e il linguaggio devono essere concordanti



distorsione del messaggio

IL PARAVERBALE, CIOE' I SEGNALI DELLA VOCE (VOCE ACUTA, PARLARE VELOCEMENTE, ECC.)

LA MIMICA, CIOE' I SEGNALI DEL VISO (SORRISO, SOPRACCIGLIE AGGROTTATE, ECC.)

LA POSTURA, CIOE' I SEGNALI DEL BUSTO, DELLE GAMBE E DEI PIEDI (ACCAVALLARE LE GAMBE, BUSTO PROTESO IN AVANTI, ECC.)

I SEGNALI AUTOMATICI, COME L' ARROSSIRE, IL SOSPIRARE, IL SUDARE, LA DILATAZIONE DELLA PUPILLA

I SEGNALI DEL CORPO

LA GESTUALITA', CIOE' I SEGNALI DELLE BRACCIA E DELLE MANI (GRATTARSI, STARE A BRACCIA CONSERTE, ECC.)

IL CONTATTO FISICO: LA PELLE CALDA, FREDDA, SUDATA

I SEGNALI SOCIALI, COME L' ABBIGLIAMENTO, LA COSMESI

LA PROSSEMICA: LA DISTANZA, VICINANZA CON L' INTERLOCUTORE

PIU' NE RACCOGLIAMO (COLLEGANDOLI) NELLA RELAZIONE, PIU' AFFIDABILITA' INTERPRETATIVA AVREMO

Quindi: il coordinatore?

Facilitatore

Osservatore

Mediatore

Interprete

Conflitti

Criticità

Discrezionalità

Discrepanza

Favorire un intervento comunicativo, la relazione
con il personale

Favorire un intervento comunicativo, la relazione con il paziente ed i familiari

Ridurre gli errori

Garantire la continuità assistenziale

Ridurre i rischi

Migliorare la qualità

Errori

La prescrizione telefonica o verbale e/o il risultato dell'esame comunicato al telefono o verbalmente

vengono scritti per intero sotto dettatura dalla persona che riceve le informazioni telefoniche o verbali.

2. La persona che riceve le informazioni telefoniche o verbali rilegge per intero ad alta voce la prescrizione e/o il risultato dell'esame comunicati al telefono o verbalmente.

3. La prescrizione e/o il risultato dell'esame vengono confermati dalla persona che li ha comunicati.

le raccomandazioni dell'OMS prevedono:

La standardizzazione delle modalità di comunicazione al momento della consegna tra professionisti, al cambio turno, tra unità operative diverse interessate nel processo di cura di una persona

UTILIZZO DELLA TECNICA ISBAR

IDENTIFICATION -

SITUATION

BACKGROUND

ASSESSMENT

RECOMMENDATION

Questa tecnica prevede che ad ogni cambio consegna siano fornite informazioni scritte complete e accurate sulla situazione clinico-assistenziale attuale della persona, la sua storia clinica, la valutazione dei bisogni di salute della persona compresi i bisogni di assistenza infermieristica e sulle raccomandazioni da seguire

definizione di un **TEMPO** adeguato per la consegna che permetta la comunicazione delle informazioni sull'assistito, la richiesta di delucidazioni in merito ai problemi di salute e, se necessario, ripetere Le informazioni ottenute al momento della consegna; le informazioni dovrebbero comprendere cambiamenti significativi clinico/assistenziali della persona, bisogni di assistenza infermieristica, piano assistenziale, prestazioni infermieristiche, prescrizioni mediche, terapie, esami, indagini diagnostiche, visite specialistiche; lo strumento a garanzia della trasmissione delle informazioni è la cartella infermieristica che l'infermiere deve compilare in modo accurato e completo

implementare l'efficacia della
trasmissione di dati ed
informazioni inerenti le
condizioni cliniche dei pazienti

Uniformare il linguaggio

documentazione
infermieristica
scritta

cambiamento
culturale

Una riflessione personale scaturita da una lettura di -Dire la pratica- L. Mortari

Forse il segreto sta nel costruire un'alleanza comunicativa con le
persone.....

Lo scopo fondamentale è assistere al meglio il paziente.....

NON DIMENTICHIAMO che

i conflitti interpersonali, possono riconoscere diverse cause,
comprese quelle relative a INCOMPRESIONI di ordine
organizzativo oltre che formativo

SI RIFLETTONO sulla comunità professionale e inevitabilmente
sul prodotto da essa erogato...

bibliografia

*www.ipasvigorizia.it/.../allegatiComunicazione/
Relazione%20Gianpaolo%20Martinelli.pdf*

*www.ulssfeltre.veneto.it/.../ComunicazioneProf
essionisti-*

PatientSafety.pdf

www.area-c54.it

*www.aocannizzaro.it/.../COMUNICAZIONE_PA
SSAGGIO_CON*

SEGNE