

Comunicazione e Assistenza socio-sanitaria. Un corso di formazione in un Ser.D

Descrizione

Allaman Allamani, già coordinatore del Centro Alcologico dell'ASF (1993–2009) e dal 2009 consulente dell'Azienda Sanitaria della Regione Toscana per le politiche sull'alcol.

Alberto Centurioni, psicologo, già docente di Comunicazione Terapeutica presso la Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università di Firenze

Gabriele Bardazzi, Direttore UFS SerD Mugello USL Toscana Centro- Viale Pecori Giraldi 32, Borgo San Lorenzo, Firenze

Laura Berni, Educatrice Professionale UFS SerD Mugello USL Toscana Centro- Viale Pecori Giraldi 32, Borgo San Lorenzo, Firenze

Nei contesti dell'assistenza si soffre della carenza comunicativa tra operatori sanitari/sociali e pazienti/ familiari. La Comunicazione Terapeutica introdotta da Vera Maillart valorizza la relazione col paziente tramite l'uso di abilità comunicative. Un esempio è il Corso realizzato nel SerD di Borgo San Lorenzo a Firenze nel 2019-2022, che ha prodotto miglioramenti nelle pratiche assistenziali.

Parole chiave: Comunicazione terapeutica; Vera Maillart; Ser.D; Formazione; Valutazione della Formazione.

Quadro di riferimento

Problemi di relazione vengono sperimentati dai pazienti negli ospedali, negli ambulatori sia ospedalieri sia specialistici, dove il personale sanitario cambia spesso ad ogni visita, nonché in quelli dei medici di famiglia, dove si vive la ristrettezza dei tempi e l'aumento della burocrazia. Ne derivano non pochi disagi per i pazienti e per gli operatori. Nei SerD, si trovano poi problemi per la riduzione del *turn over* e di conseguenza del tempo dedicato ai pazienti, col rischio di dar minore attenzione ai loro bisogni.

Per questo, per gli operatori socio-sanitari si rende necessaria la formazione (Ditadi et al.,2000; Centurioni & Fusi, 2000; Bellicoso,2000), che è usualmente orientata a *screening*, prevenzione, diagnosi, trattamento e invio a specialisti (Ayu et al.,2015), sottovalutando gli aspetti della comunicazione e motivazione al cambiamento (Spiller & Guelfi, 2000;Rollnick & Miller,2014). Per andare incontro ai bisogni dei pazienti è utile favorir cambiamenti che pongano l'interezza del soggetto al centro dell'assistenza. Inoltre la comunicazione non è solo duale tra paziente e operatore, ma anche sistemica, riguardando le relazioni familiari e amicali del paziente, e il professionista e le risorse con le quali può collaborare.

Formazione alla Comunicazione

Ordine Provinciale dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri Via G.C. Vanini, 15 – 50129 Firenze Tel. 055 496522 Fax 055 481045 email protocollo@omceofi.it. Copyright by Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Firenze

Della comunicazione è rilevante approfondire la pratica terapeutica (C.T.) nella relazione tra curanti e pazienti, e nell'ambiente in cui si attua (Zuppiroli,2014;Mion,2020;Spinsanti,2022).

Esempi di formazione con approccio sistemico sono i Corsi realizzati nella Clinica alcologica a Senigallia (Clinica Villa Silvia, 2009), nel territorio di Chiavari (Cinotti, 2006) e nel Centro alcologico della ASL fiorentina (Allamani,1993). La formazione entro un gruppo di lavoro è in grado di provocare positive amplificazioni tra i suoi membri durante un Corso, e anche nel periodo successivo ad esso (Palazzoli Selvini e coll.,1981).

Un metodo collaudato per la formazione del medico e del personale sociosanitario alla relazione col paziente è quella dei gruppi creati da Michael Balint, psicoanalista operante a Londra con i medici di famiglia, che ha pubblicato nel 1957 "Medico, paziente e malattia" (Balint,1990).

Meno nota è la metodologia proposta da Vera Maillart sulla Comunicazione Terapeutica o efficace che mette in sintesi informazione accademica, discussione dei casi e la loro simulazione da parte dei partecipanti alla formazione in uno spazio didattico agito, videoregistrato e proposto successivamente a una valutazione congiunta da parte dei partecipanti stessi e dei docenti. Cosí le abilità comunicative vengono messe alla prova e sottoposte a una revisione da parte dei simulanti, che ne traggono profitto per la loro attuazione nella propria realtà lavorativa. Si tratta di un metodo attivo che coinvolge i partecipanti con la loro mente, col corpo e con la parola espressa durante la simulazione. L'approccio maillartiano si basa sugli studi sulla relazione espressi da altri autori (Rogers, 2000; Ivey e coll., 2018. e su ricerche sul campo compiute in ospedali fiorentini (Allamani e coll.,1981) e ha come scopo primario di concentrarsi sui problemi presentati ai professionisti dai propri pazienti e di aiutare gli operatori a migliorare le proprie risposte ai problemi, accrescendo le loro capacità terapeutiche e la soddisfazione sul lavoro. Tale approccio sollecita una pianificazione assistenziale con obiettivi da verificare e propone cambiamenti nell'atteggiamento dei professionisti, che modifichino l'attuazione pre-organizzata e ripetitiva di compiti e protocolli, in una relazione attenta ai bisogni soggettivi degli assistiti.

Una tale concezione psico-pedagogica è stata sviluppata da Vera Maillart negli anni '80 (Marchi,1991) attraverso un progetto della Regione Toscana realizzato con la collaborazione di professionisti fiorentini di varie discipline, attraverso la realizzazione di un corso pubblicato dalla Regione Toscana in 3 volumi e 3 cassette audiovisive (Maillart,1992), che si basa su lezioni teoriche, studio di video di situazioni assistenziali, discussioni di gruppo.

I principi della formazione in C.T. sono:

L'individuo è soggetto di bisogni, parte del sistema famiglia-cultura-società?.

Sia l'assistenza che la prevenzione sanitaria sono visti come collaborazione multidisciplinare, coinvolgente i professionisti dell'area sociosanitaria e rivolta all'individuo, alla famiglia e alla comunità? di riferimento. Gli interventi sono efficaci ed efficienti se tengon conto della loro continuità? attraverso le comunità? di riferimento e la collaborazione con le strutture di diagnosi, cura e riabilitazione coinvolte.

Un programma di formazione sulla C.T. è efficace solo se si traduce in azioni effettive a livello dell'assistenza.

Paziente e famiglia devono essere in grado di poter percepire i professionisti come non giudicanti, ancorché? competenti

Paziente e famiglia devono sentirsi liberi di prendere decisioni terapeutiche, una volta informati delle alternative.

La C.T. prevede otto abilità di comunicazione, includenti l'ascolto, la riformulazione, la condotta non verbale, e il comportamento, che sono insegnate/apprese in un contesto di confronto multidisciplinare. La C.T. non è una psicoterapia, ma comprende che c'è sempre una componente emotiva nella relazione tra medico e paziente e che tale relazione è circolare. I partecipanti sono un massimo di 15 persone, con 1 o 2 conduttori e un animatore. Il programma è stato adottato da un gruppo di docenti in vari contesti di insegnamento/apprendimento, inclusi corsi di laurea per dietiste, tecnici di laboratorio, di radiologia e fisioterapia e per assistenti sanitari (Allamani e coll.,2009,2013; Centurioni, 1989-1996, 2002-2009; Basetti Sani, 2007-2008).

L'origine del Corso di aggiornamento sulla C.T.al SerD di Borgo San Lorenzo

L'esigenza di effettuare un corso sulla C.T. in un SerD nasce dell'obiettivo di mettere il paziente al centro del trattamento dando dignità alle sue aspettative. Nel trattamento delle dipendenze talvolta viene privilegiato il versante farmacologico tralasciando l'aspetto della comunicazione, che porta ad una riduzione della *performance* terapeutica. L'attenzione che l'operatore ha verso il paziente non solo per quello che dice ma, soprattutto, per come lo dice è fondamentale nell'instaurare

Ordine Provinciale dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri Via G.C. Vanini, 15 – 50129 Firenze Tel. 055 496522 Fax 055 481045 email protocollo@omceofi.it. Copyright by Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Firenze

un rapporto di reciproca fiducia, che ha conseguenze effettive per i risultati della cura. Mettendo in discussione alcuni aspetti professionali, così come esercitati per anni e osservando i risultati positivi nella relazione con il paziente, conseguente al proprio cambiamento nella comunicazione, gli operatori hanno un rinforzo positivo che sostiene il processo di cambiamento. La decisione di estendere il Corso a tutte le professioni del SerD deriva dall'idea che la C.T.è' utile in ogni fase del trattamento, se i professionisti la mettono in pratica in modo coordinato. Il Corso è stato pianificato in accordo tra il dirigente del servizio, che ha partecipato a tutti gli incontri e due specialisti della C.T., i quali con l'educatrice del SerD, animatrice del Corso, sono autori di questo articolo.

Sviluppo del Corso

Il Corso e' iniziato con due incontri nel novembre e dicembre 2019. Lo scoppio della pandemia ha interrotto il programma, ripreso nel novembre 2020 e poi in altre tre giornate, con un totale di 8 incontri,

Hanno partecipato 22 operatori: 17 del SerD del Mugello (6 infermieri, 3 medici, 2 educatori, 2 psicologhe, 3 assistenti sociali ed un operatore tecnico) e saltuariamente altri (infermieri, medici, educatori e operatrici sociosanitarie) della Salute Mentale del Mugello e di un altro Ser.D della USL Toscana Centro.

Valutazione

Un'indagine iniziale dei bisogni di formazione del Ser.D prima dell'inizio del Corso, ha avuto la risposta di 12 operatori:

7 avevano difficoltà di comunicare con i colleghi (aspetto burocratico, difficoltà nelle riunioni)

2 avevano difficoltà a rapportarsi ai pazienti, specie se agitati.

Valutazione dei partecipanti

Durante gli 8 incontri, le risposte a un questionario di gradimento sono state:

Mi è piaciuto: metodo, contenuto, simulazioni di casi (65-100% dei partecipanti secondo le giornate)

Non mi è piaciuto: metodo, tempi ridotti, simulazioni davanti ai colleghi (15-33%)

Proporrei in alternativa: approfondire il lavoro sulla comunicazione, migliorare l'organizzazione lavorativa (40% -70%).

Valutazione di efficacia

a- rispetto alla finalità formativa dei corsisti: il Corso ha promosso un cambiamento di atteggiamento, e di crescita personale e professionale.

b- rispetto agli obiettivi: i corsisti hanno fatto pratica della C.T. concentrandosi sui bisogni e problemi dei pazienti.

c- la ricaduta o effetti pratici conseguenti al corso sono stati:

1. attuazione in compresenza di riunioni giornaliere di tutti gli operatori, con miglior comunicazione intra e interprofessionale;

2. accrescimento della collaborazione con le risorse assistenziali del territorio, in particolare i gruppi di auto-aiuto;

3. in ambulatorio, avvicinamento dello spazio interpersonale tra utente e infermiere;

4. progetto di miglioramento della relazione tra soggetto con tossicodipendenza e sanitari con valutazione della possibilità di ridurre i controlli urinari.

d- dopo 10 mesi, risultano mantenute le ricadute 1,2,3; la ricaduta 4 è ancora in discussione.

Lezioni apprese e raccomandazioni per altri Corsi sulla C.T.

Indispensabile il coinvolgimento del responsabile del Servizio ove avviene l'aggiornamento;

Importante l'attenzione ai bisogni formativi espressi dai partecipanti prima della progettazione del Corso;

Ordine Provinciale dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri Via G.C. Vanini, 15 – 50129 Firenze Tel. 055 496522 Fax 055 481045 email protocollo@omceofi.it. Copyright by Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Firenze

Valutare l’applicazione degli apprendimenti del Corso nella pratica lavorativa;

Utili le simulazioni didattiche dei casi clinici;

Importante la verifica a distanza per valutare la persistenza dell’apprendimento della C.T. dell’operatore con paziente/famiglia.

allamana@gmail.com

CATEGORY

1. Scienza e professione

POST TAG

1. Studi e ricerche

Categoria

1. Scienza e professione

Tag

1. Studi e ricerche

Data di creazione
21/03/2024
Autore
redazione-toscana-medica
Campi meta

Nome E Cognome Autore 1 :	Allaman Allamani
Nome E Cognome Autore 2 :	Alberto Centurioni, Gabriele Bardazzi, Laura Berni
Views :	11125

Ordine Provinciale dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri Via G.C. Vanini, 15 – 50129 Firenze Tel. 055 496522 Fax 055 481045 email protocollo@omceofi.it. Copyright by Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Firenze