

PROMOTORI DELL' INIZIATIVA

DIREZIONE GENERALE ASST Rhodense

UFFICIO FORMAZIONE PERMANENTE

RESPONSABILE SCIENTIFICO

Zoppini Laura
Dirigente SITRA ASST Rhodense

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Ufficio Formazione Permanente
ASST Rhodense
v.le Forlanini 95, 20024 Garbagnate M.se (MI)
tel 02.99430.2959/005/049
fax 02.99430.2507
e-mail: ufp@asst-rhodense.it

SEGRETERIA DELL'EVENTO

Katia Pani
tel. 02.99430.2147
mail: kpani@asst-rhodense.it

DESTINATARI & DISPONIBILITA' POSTI: n. 30 per edizione

Tutte le professioni Sanitarie
*per ogni edizione : 22 posti per infermieri, 5 posti per il personale della riabilitazione,
3 posti per Tecnici Sanitari*

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

I partecipanti saranno individuati dal SITRA

www.asst-rhodense.it

Accreditamento ECM-CPD: 108565 - crediti preassegnati: 7
(il provider declina qualsiasi responsabilità per l'eventuale cancellazione dell'evento) –
La soglia minima di presenza richiesta è del 100% del monte ore previsto

2016



LA GESTIONE COSTRUTTIVA DELLA RELAZIONE CON IL PAZIENTE E I FAMIGLIARI

1[^] ed.: 15/09 - 2[^] ed.: 26/10
Auditorium P.O. Garbagnate

3[^] ed.: 22/11 - 4[^] ed.: 1/12
Sala Capacchione Aula 'B' P.O. Rho

Sistema Socio Sanitario

 Regione
Lombardia
ASST Rhodense

PREMESSA:

La relazione è parte integrante della cura ed i suoi pilastri fondamentali sono l'ascolto e l'attenzione. Tutti i professionisti sanitari devono essere preparati a prendersi cura delle dinamiche relazionali ed emozionali che inevitabilmente emergono nel contatto con la sofferenza dell'altro. In ambito sanitario infatti, la relazione tra il malato e il professionista sanitario si presenta come una relazione d'aiuto, nell'ambito della quale l'utente si trova in stato di bisogno e si rivolge alla struttura sanitaria per essere aiutato a risolvere i suoi problemi. La relazione, o l'intreccio di relazioni che si instaurano tra le parti, è fondata proprio su questa specificità: offrire un aiuto qualificato anche grazie al crearsi di un clima di fiducia, comprensione, rispetto e riconoscimento di tutte le parti.

La recente introduzione della Legge n°23/2015 "evoluzione del Sistema Regionale Lombardo" prevede una ridefinizione dei ruoli, delle competenze e delle relazioni professionali, con una visione che assegna a ogni professionista responsabilità individuali e di equipe, nell'ambito delle quali la comunicazione assume un ruolo fondamentale, prioritario e determinante.

A ciò, nell'attuale contesto sociale, si aggiunge l'impatto mediatico generato dall'esaltazione in termini negativi di ciò che accade nel mondo sanitario, che si traduce in un sentimento generalizzato di sfiducia da parte dei cittadini, che spesso porta i professionisti sanitari a considerare i pazienti-utenti come potenziali "accusatori" e a percepire in senso negativo la propria responsabilità.

Uno degli strumenti attraverso i quali l'utente può esprimere la propria percezione negativa dei servizi ricevuti, è il reclamo, spesso utilizzato come strumento di protesta quando l'evoluzione della malattia o il trattamento ricevuto non corrispondano alle aspettative.

A fronte di ciò, comunicare in modo efficace e stabilire una relazione positiva ed emotivamente armonica col paziente e con i familiari, deve rappresentare la priorità in ogni ambito di cura.

Occorre anche evidenziare che una corretta gestione delle tecniche comunicative da parte dei professionisti sanitari ha un impatto positivo non solo sul paziente (riduzione dell'angoscia e miglioramento della compliance), ma anche sul professionista stesso e sull'organizzazione (miglioramento della qualità della vita professionale e della relazione con colleghi e superiori).

L'attenzione alla prevenzione in tale ottica, porta benefici a livello di salute e qualità della vita professionale individuale, con una decisiva ricaduta positiva sul contesto lavorativo, attraverso il miglioramento delle prestazioni e del clima organizzativo interno. Una relazione basata su empatia e partecipazione reciproca può essere un forte deterrente contro le denunce per malpractice (Anfossi, 2008, pp. 24; Gordon, 1995, pp. 67-68) che nascono più da difetti di comunicazione che da errori di diagnosi e terapia.

In conclusione possiamo affermare che la capacità di comunicare con l'altro è un elemento imprescindibile per chi opera in ambito sanitario, un passo fondamentale verso quel ruolo di relazione complesso e delicato che le professioni sanitarie rappresentano.

- | | |
|---------------|---|
| 9.00 - 9.10 | Introduzione al corso |
| 9.10 - 10.00 | La specificità della relazione nel contesto professionale: responsabilità professionali, riferimenti normativi e deontologici e revisione della letteratura |
| 10.00 - 11.00 | Gli elementi fondamentali del processo comunicativo
Stili comunicativi e loro efficacia nella relazione
Dalle dinamiche relazionali all'interno del contesto interpersonale alla relazione d'aiuto nel contesto socio sanitario: le abilità di tipo relazionale proprie del professionista della salute |
| 11.00 - 11.45 | La gestione del reclamo nell'ASST Rhodense
Cenni relativi alla segnalazione di contenziosi gestiti dall'URP Aziendale. |
| 11.45 - 13.00 | Esercitazioni pratiche , analisi di casi proposti, lavori di gruppo guidati
Confronto tra i partecipanti , condivisione delle esperienze e riconduzione ai concetti teorici.
Individuazione delle strategie di coping per migliorare la comunicazione e il clima organizzativo interno |
| 12.45 - 13.00 | Domande/risposte-Discussione |
| 13.00 - 13.15 | Compilazione test apprendimento e gradimento |

docenti interni