

Congresso Regionale SIMEU Emilia Romagna 2017

**TEAM WORKING IN EMERGENZA-URGENZA:
DAL TERRITORIO ALLA MEDICINA D'URGENZA IN UN LAVORO DI EQUIPE
MULTIPROFESSIONALE E MULTIDISCIPLINARE**

Aula Magna Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara, 12 maggio 2017

**La comunicazione all'interno del Team:
mezzo di riduzione del rischio clinico e eventi avversi ?**

Luca Gelati

Logistica Integrata e Gestione Operativa dei Percorsi

Direzione Operativa -Azienda USL Modena-

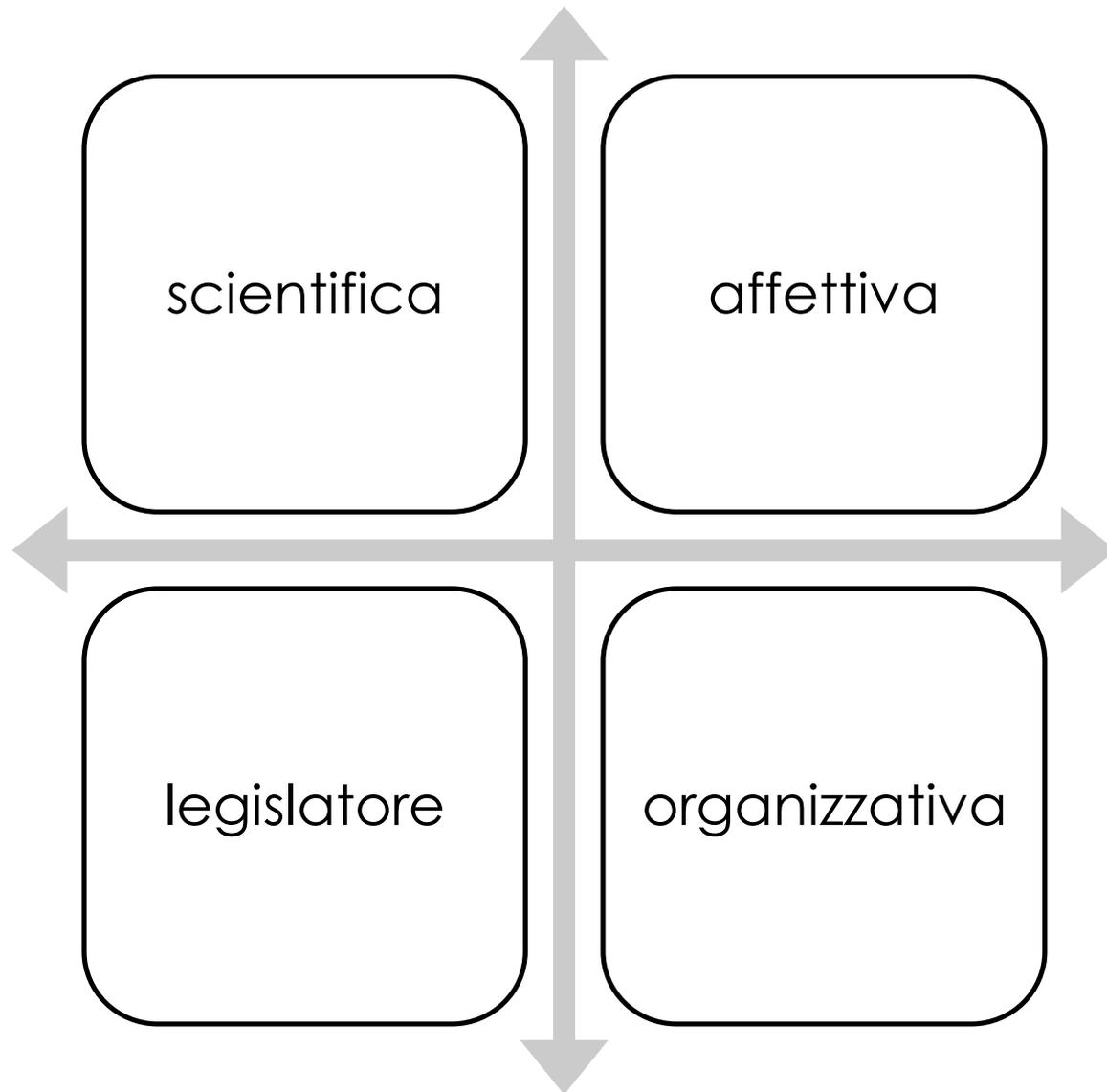
**ferrara
2017**

Em SIMEU
società italiana medicina
d'emergenza-urgenza

Riflessioni

- Comunicazione e Team..da quale prospettiva...
- Comunicare = mettere in comune
- Comunicare \neq trasmettere \neq informare
- Relazioni simmetriche e complementari
- Check list di comunicazione
- Non si può non comunicare (P. Watzlawick)
- Organizzazioni affettive

...comunicare in Team...da quale prospettiva...



**conoscenze
parziali**



2017

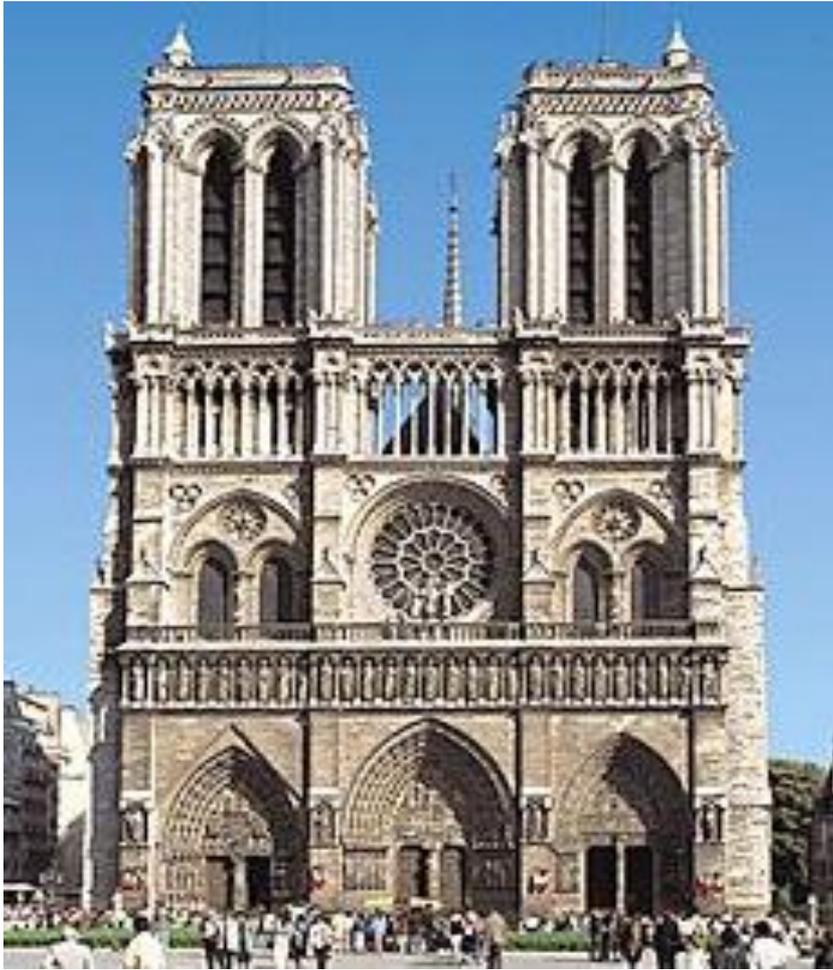
**conoscenze ampie ma
non sappiamo farne
USO**

ignoranza

inettitudine

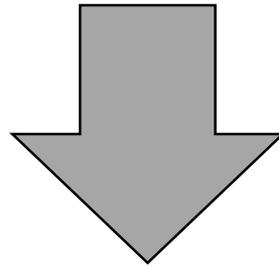
vis medicatrix naturae

...il tramonto del capomastro...



Atul Gawande. Checklist.
2011

...complessità...



POTERE ALLA COMUNICAZIONE

saggezza del singolo **VS** saggezza del gruppo

quotidiano **sanità**.it

Sabato 20 GIUGNO 2015

Errori in sanità. Donaldson (Oms): “Ogni anno 43 mln pazienti subiscono danni da cure sbagliate in ospedale. Riduzioni fino al 50% se migliora la comunicazione tra gli operatori”

...ma IO cosa ci guadagno ?



“...in una squadra di calcio i ruoli sono chiari.. durante la partita molti giocatori fanno più o meno la stessa cosa...tutti devono tirare dalla stessa parte..e vincere la stessa partita...”

J. Velasco



Organizzazione Mondiale Salute

Life Skill

1993-
1999

- ▣ Leggere dentro se stessi (metacognizione)
- ▣ Riconoscere le proprie emozioni e quelle degli altri
- ▣ Governare le tensioni (gestione stress)
- ▣ Analizzare e valutare le situazioni (senso critico)
- ▣ Prendere decisioni
- ▣ Risolvere problemi
- ▣ Affrontare in modo flessibile ogni genere di situazioni (creatività)
- ▣ Comprendere gli altri (empatia)
- ▣ Interagire e relazionarsi con gli altri in modo positivo

Le 10 competenze trasversali più ricercate dai datori di lavoro: l'analisi di LinkedIn

comunicazione

organizzazione

creatività

metapensiero

adattabilità

carattere
amichevole

lavorare in team

puntualità

capacità sociali

Tutela della privacy in ambito sanitario

Il quadro normativo



Per la normativa è di fondamentale importanza proteggere e tutelare il diritto alla riservatezza degli individui.

- DATO PERSONALE
 - DATO SENSIBILE
 - DATO GIUDIZIARIO
 - DATO ANONIMO
- IL CODICE PRIVACY**
DISTINGUE TRA...



1 OPERAZIONE O UN COMPLESSO DI OPERAZIONI

TRATTAMENTO

Ogni volta che, con qualsiasi modalità e con qualsiasi mezzo, si compie una operazione su un dato personale.



L'applicazione della normativa sulla privacy vale per chiunque (pubblico o privato) effettui un qualsiasi trattamento di dati personali altrui.



Ministero della Salute

DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA
Ufficio III

Comunicazione e performance professionale:
metodi e strumenti

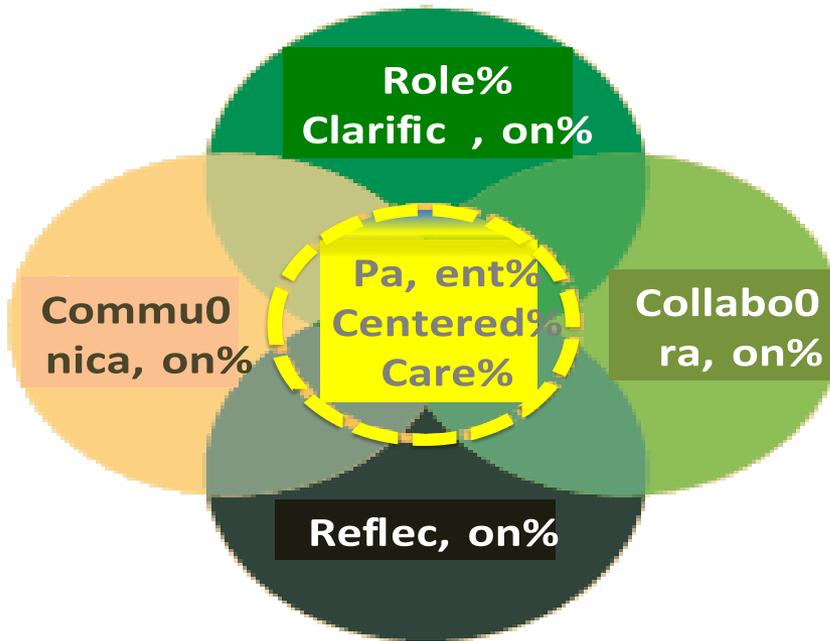
I Modulo

Elementi teorici della comunicazione



Maggio 2015

messaggio



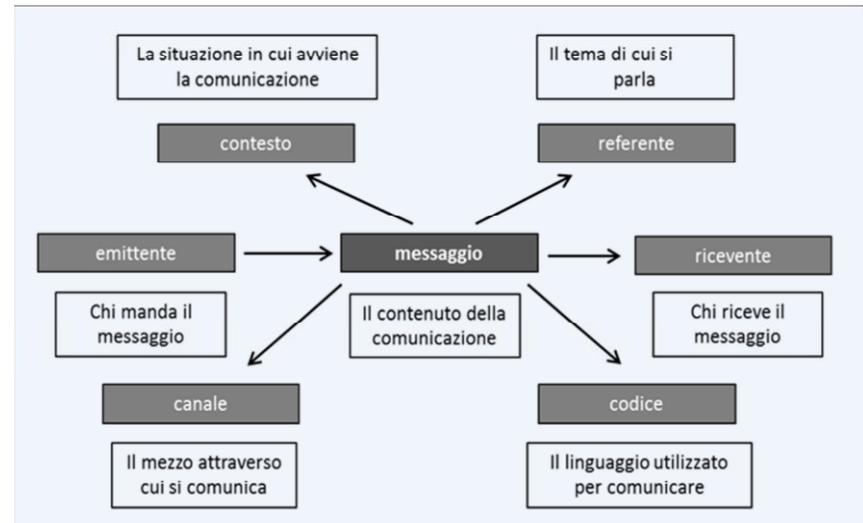
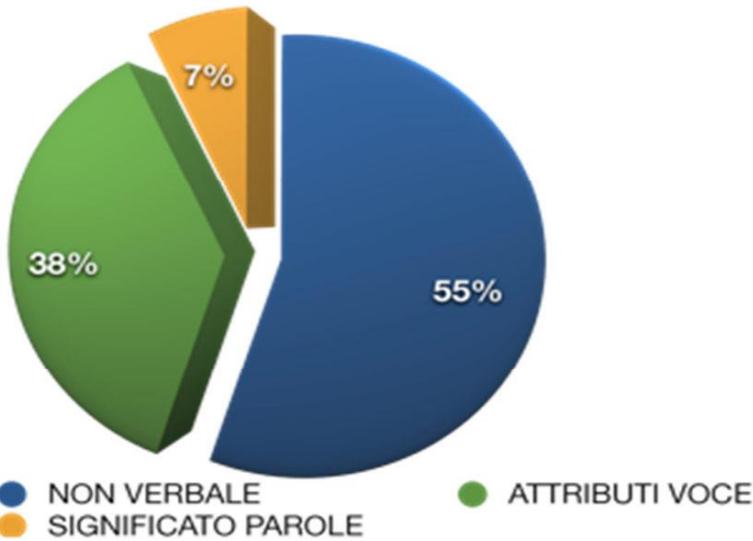
mittente

destinatario

codice

canale

contesto



contesto



Attenzione alle
comunicazioni sanitarie...!!!

fenomeno

framing...il contesto definisce il
tipo di comunicazione.....



Raccomandazione n. 14, ottobre 2012

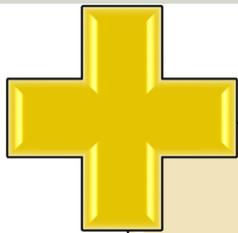
Ministero della Salute

DIPARTIMENTO DELLA PROGRAMMAZIONE E DELL'ORDINAMENTO DEL
SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA
UFFICIO III EX DGPROGS

RACCOMANDAZIONE PER LA PREVENZIONE DEGLI ERRORI IN TERAPIA CON FARMACI ANTINEOPLASTICI

Gli errori in corso di terapia con farmaci antineoplastici provocano gravi danni

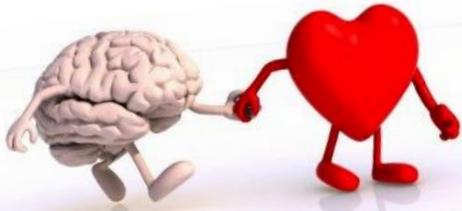
4.1. Approvvigionamento	4
4.2. Immagazzinamento, conservazione, gestione delle scorte	6
4.3. Prescrizione	8
4.4. Preparazione	11
4.5. Distribuzione	15
4.6. Somministrazione	15
4.7. Gestione della terapia orale	18
4.8. Gestione della terapia con farmaci antineoplastici per via parenterale in regime di ospedalizzazione domiciliare	19
4.9. Altri interventi	20
4.9.1. Coinvolgimento del paziente e dei familiari nel processo di cura	20
4.9.2. Umanizzazione delle cure oncologiche	22
4.9.3. Strumenti di prevenzione e controllo	23



EMOTIVO

COGNITIVO

CONGRUO ?



Tamblyn R. et al., Physician Scores on a National Clinical Skills Examination as Predictors of Complaints to Medical Regulatory Authorities, JAMA, September 5, 2007—Vol 298, No. 9 993.

Il contenzioso medico legale è per la stragrande maggioranza legato a questioni relazionali e non cliniche; cfr. Stewart M. et al, Evidence on patient-doctor communication, Cancer Prev. Control. 1999 February; 3(1), 25-30.

Beckman HB, Markakis KM, Suchman AL, Frankel RM. The doctor-patient relationship and malpractice: lessons from plaintiff depositions. Arch Intern Med. 1994;154:1365-1370.

qualità

quantità

relazione

modo

4 massime di Grice

Grice, Logica e conversazione. Saggi su intenzione, significato e comunicazione, Bologna, il Mulino, 1993

Massima della Qualità: Sii sincero, fornisci informazione veritiera, secondo quanto sai (non dire cose false né che non si possono provare)

Massima della Quantità: Fornisci l'informazione necessaria, né di più, né di meno (il contenuto deve soddisfare la richiesta di informazioni)

Massima della Relazione: Sii pertinente (fornire contenuti pertinenti e contestualizzati)

Massima del Modo: Sii chiaro (evitare oscurità di espressione e ambiguità, essere brevi, procedere in modo ordinato).

Criticità

- Consegne (handoff-handover-nursing shift report-inter shift report)
- Rispetto della privacy
- Trasferire informazioni con responsabilità
- Metodi e strumenti di trasmissione delle informazioni
- Consapevolezza che una comunicazione scarsa è la principale fonte di errore in medicina
- **Check-list di comunicazione**

Health Care Deja vu



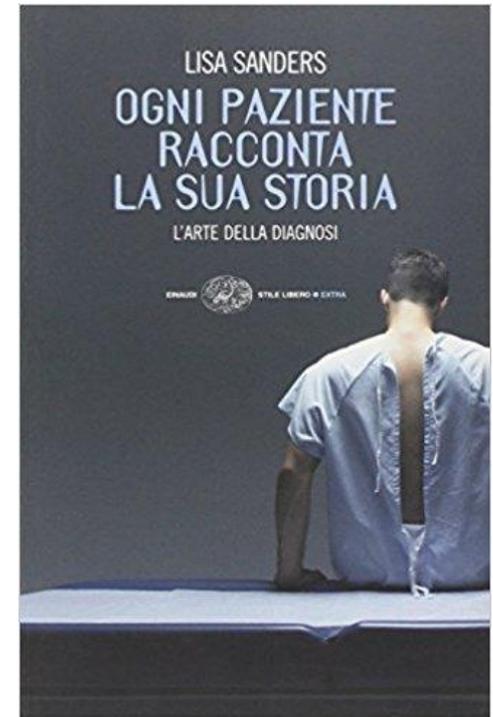
Organizzazione rigida non empatica



...travolti dal vortice del fare, troppo spesso dimentichiamo che anche la relazione è cura...

R.Covezzi, 2013

Proposte 1



La dottoressa **Lisa Sanders** ha rivoluzionato la scrittura clinica dei referti medici, rendendo il processo di elaborazione di una diagnosi molto simile a un'indagine poliziesca. Attraverso il racconto dei più disparati sintomi questo libro ci mostra quanto sia fondamentale per **un medico sapere "ascoltare, vedere, toccare"** un malato già durante il primo incontro. E come la verità venga spesso a galla da una rielaborazione delle involontarie bugie dei pazienti. Partendo dal caso clinico di una ragazza di ventidue anni affetta dal morbo di Wilson e salvata da un lavoro diagnostico degno di Sherlock Holmes, Lisa Sanders racconta la sua esperienza di medico internista narrata attraverso casi clinici complessi e risolti quasi sempre con successo da lei e da medici colleghi.

Proposte 2



www.ipasvi.it

SCIENZE INFERMIERISTICHE

L'attitudine degli studenti di infermieristica a sviluppare adeguate abilità comunicative: validazione in italiano della Communication Skills Attitude Scale (CSAS)

di **Alessandra Ferrari (1)**, **Stefano Terzoni (2)**, **Paolo Ferrara (3)**, **Marco Provenzano (4)**, **Anne Destrebecq (5)**

(1) Infermiera, Milano; (2) Infermiere, tutor presso il corso di laurea in infermieristica, Paolo, Milano;

(3) Infermiere, tutor presso il corso di laurea in Infermieristica, polo didattico

(4) Infermiere, coordinatore del corso di laurea in infermieristica, Humanitas Emanuele;

(5) Professore associato MED/45, dipartimento di scienze biomediche per la Studi di Milano

Corrispondenza: stefano.terzoni@asst-santipaolocarlo.it

RIASSUNTO

Introduzione Diversi studi hanno indagato l'attitudine dei professionisti sanitari all'acquisizione di valide abilità comunicative utilizzando la Communication Skills Attitude Scale (CSAS); tuttavia, gli approfondimenti relativi alla professione infermieristica e al contesto italiano sono carenti. Lo scopo dello studio è quello di validare in italiano la CSAS su un campione di studenti di un corso di laurea in infermieristica e di esplorare le possibili relazioni tra la loro attitudine a sviluppare adeguate abilità comunicative e le differenti variabili demografiche.

Materiali e metodi La scala CSAS è stata tradotta in italiano attraverso il metodo della traduzione inversa e somministrata a un campione di studenti di due sezioni di un corso di laurea in infermieristica per valutarne la validità e l'affidabilità.

Risultati La scala presenta un ottimo indice di validità del contenuto (96,9%) oltre a una buona consistenza interna (alfa di Cronbach=0,86). L'analisi fattoriale ha confermato la presenza delle due sottoscale, la Positive Attitude Scale (PAS) e la Negative Attitude Scale (NAS), dello strumento originale. Gli studenti hanno mostrato un'elevata attitudine positiva a sviluppare abilità comunicative; non sono emerse differenze significative in relazione alle variabili demografiche indagate.

Conclusioni La versione italiana della CSAS sembra essere valida e affidabile; il suo utilizzo è dunque raccomandabile per indagare l'attitudine a sviluppare abilità comunicative.

Parole chiave: comunicazione, attitudine, personale sanitario, studenti di infermieristica

Conclusioni



Luca Gelati
Phone +39 059435796
Mobile +39 3385462332
e-mail: l.gelati@ausl.mo.it
Skipe: lucagelati69
Twitter: @gelatil

Grazie