

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

Il team e i familiari: presenza sulla scena e comunicazione efficace

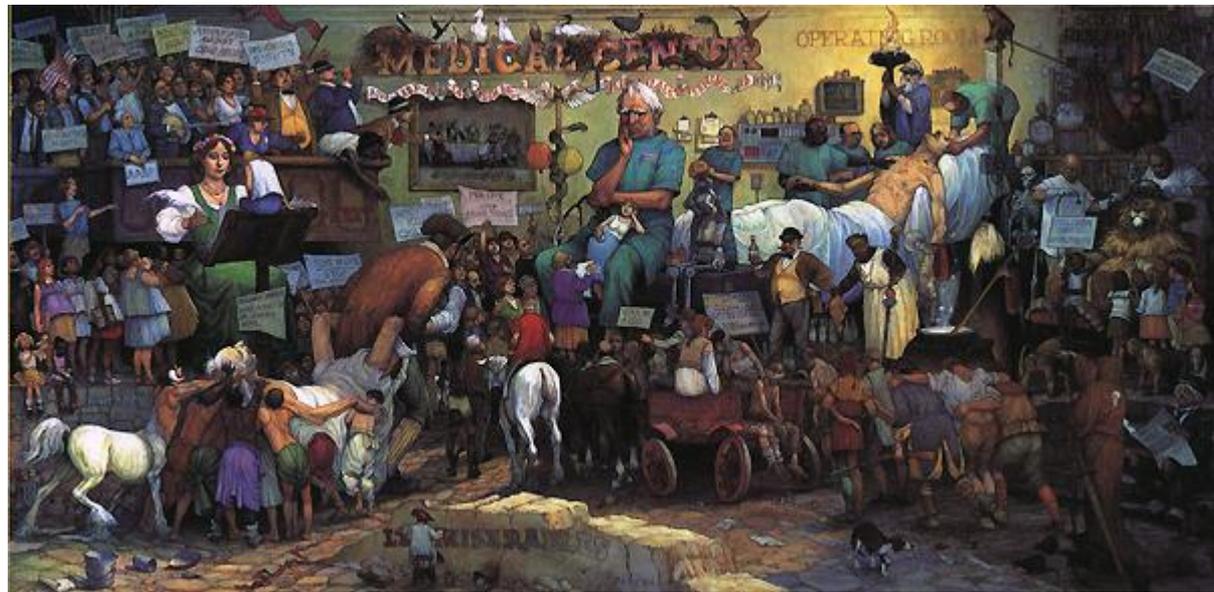
Aula Magna Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara, 12 maggio 2017

**Marco Barchetti
U.O. Medicina d'Urgenza e Pronto Soccorso
Nuovo Ospedale di Sassuolo**

Problemi

■ GESTIONE DELL'EMERGENZA

■ GESTIONE DEI FAMILIARI



Premessa 1

- La comunicazione è un bisogno essenziale per i familiari.
- L'emergenza è fonte di paura, perdita di riferimenti, ansia ecc..

Premessa 2

- Una buona comunicazione, valutata dai familiari, è un indicatore di qualità in diversi ambienti sanitari (terapia intensiva, lungodegenza)

Obiettivi

- ▣ Fornire e raccogliere informazioni
- ▣ Ridurre l'ansia, la paura
- ▣ Creare un clima di fiducia/collaborazione
- ▣ Migliorare il lavoro del team

□ Come deve essere questa comunicazione?



Tecnica FAST

- Flessibile
- Adeguata
- Specifica
- Tempestiva

Flessibile

- La comunicazione dovrà tener conto della specifica situazione: incidente stradale, malore a domicilio, aggravamento delle condizioni in ospedale, paziente, ambiente ecc...

Adeguata

- ▣ Dovrà adattarsi all'intellocutore: grado di parentela, età, livello culturale ecc...

Specifica

- Dovrà essere focalizzata sugli aspetti più urgenti, quelli da cui dipende la gestione del caso, rimandando ad un secondo momento le informazioni meno vitali.

Tempestiva

- La comunicazione con i familiari deve essere data appena possibile, così come gli aggiornamenti sul decorso.

Esempi

- Incidente stradale in cui è coinvolta una famiglia: padre, madre, due figli minori, con gradi diversi di coinvolgimento
- Ictus di un uomo di 70 anni, a domicilio con moglie disabile
- Arresto cardiaco in bambina in Pronto Soccorso

□ Attenzione alla comunicazione non verbale



Errori da evitare

- ❑ Mostrarsi agitati
- ❑ Dare l'impressione di sottovalutare
- ❑ Essere precipitosi
- ❑ Dare cattive notizie “a freddo”
- ❑ Far finta di capire se non si è capito
- ❑ Emotività

Grazie!

