

## SCHEDA SI SINTESI

### Titolo del progetto: “ LA COMUNICAZIONE DEGLI OPERATORI CON L’UTENTE”

#### Obiettivo:

- Analisi puntuale della percezione dei professionisti nei confronti della comunicazione (intesa come stato di salute) verso il paziente e suoi familiari, ed individuazione dei punti di forza e delle criticità;
- Individuazione delle abitudini lavorative e delle motivazioni sottostanti
- Analisi delle esperienze riportate dai professionisti durante il focus;
- Costruzione di ipotesi dettagliate di varianti del servizio con lo scopo facilitare la comunicazione rivolta all’utente e familiari;



**Data di svolgimento:** aprile - maggio 2016

#### Sintesi dei risultati:

- La comunicazione rappresenta tuttora un’attività piuttosto nevralgica per i professionisti, forte l’investimento emotivo che vede in gioco, da una parte l’abilità di gestire in modo efficace la relazione con il paziente ed i familiare, dall’altra il desiderio di prendersi cura di sé attraverso l’acquisizione di tecniche per migliorare la comunicazione con sé stessi e con gli altri. Il tempo richiesto per gestire la relazione con il familiare rappresenta una variabile considerata da tutti i professionisti uno degli elementi critici della relazione.
- E’ forte la necessità di acquisire da parte di tutti gli operatori atteggiamenti che siano omogeneamente coerenti così da garantire il rispetto delle regole condivise così come definite dall’organizzazione. Altrettanto importanti i momenti di confronto e di scambio tra il personale sul tema della comunicazione, tuttavia, permangono valutazioni su questo tema; è risultato infatti, che la comunicazione non è facile e richiede impegno. Non è immediata e corre spesso il rischio di creare delle barriere relazionali. Tra i professionisti coinvolti emerge il pensiero di una scarsa valorizzazione, durante i momenti di scambio comunicativo con l’utente/famigliare.
- La comunicazione rappresenta per tutti i professionisti un tema “caldo” e multifaccettato; tuttavia mentre per gli Infermieri le principali difficoltà sono prettamente orientate all’aspetto di legittimazione e rispetto delle regole da parte dell’utente e dei professionisti operanti nella Struttura stessa, per i Medici l’impatto è prevalentemente basato sul grado di fiducia trasmesso in modo più o meno accentuato da parte dell’utente.

- Altro tema emerso, quello della comunicazione scritta su cartelli e segnali. Il tema risulta un'argomentazione stimolante per la maggioranza degli infermieri, questa verrebbe ad aggiungere un'ulteriore variabile da annoverare all'interno del processo di meta-messaggio con l'utente. Da una quota importante di infermieri viene più volte sottolineato l'atteggiamento di scarso rispetto da parte degli utenti, per quanto viene scritto nei cartelli informativi.

**Ambiti da perfezionare:** Scheda di NC e analisi delle priorità definite dalla struttura.