

La comunicazione: nuove strategie applicate al Pronto Soccorso

**Silvia Musci, Infermiera esperta in
Comunicazione Interculturale**

Perché parliamo di comunicazione???

Raccomandazione n. 15, Febbraio 2013

- ***4.2 Formazione e addestramento del personale addetto all'attività di triage***
- «.....In particolare, le organizzazioni sanitarie devono progettare, programmare e realizzare corsi di formazione specifici per gli operatori sanitari coinvolti nell'attività di triage, curando non soltanto l'aspetto strettamente professionale, ma anche quello psico emozionale al fine di preparare gli operatori alla gestione dello stress lavorativo e relazionale, perché sia garantita un'efficace comunicazione con utenti ed accompagnatori.....»

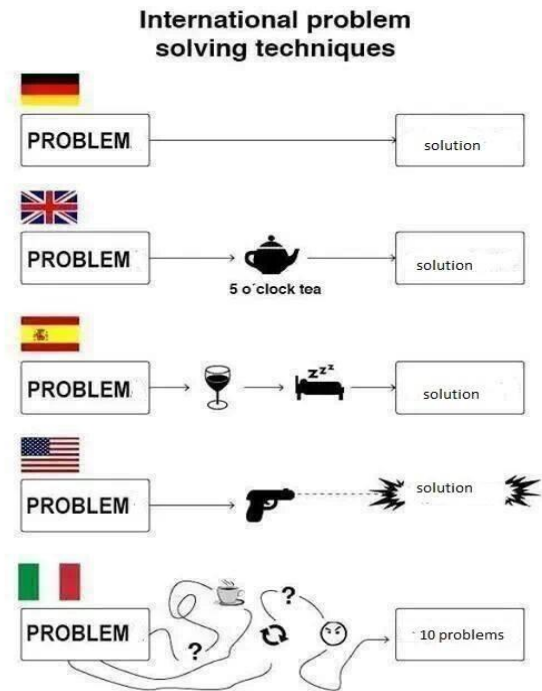
COMUNICAZIONE IN PRONTO SOCCORSO

• INFERMIERE IN PRONTO SOCCORSO:

➤ TRIAGISTA

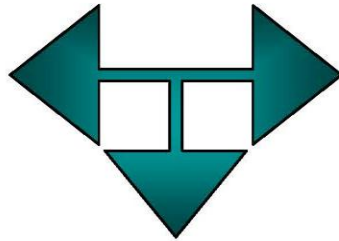
➤ PROFESSIONISTA

SANITARIO ad alta
adattabilità di ruolo



COMUNICAZIONE IN PRONTO SOCCORSO

**DOMANDA
PERCEPITA**



**PERCEZIONE delle
proprie CAPACITA'**

DISEQUILIBRIO



**STRESS = comunicazione
non compliant**



COMUNICAZIONE IN PRONTO SOCCORSO

Lavorare sotto una certa pressione può migliorare le prestazioni e dare soddisfazione quando si raggiungono obiettivi impegnativi.

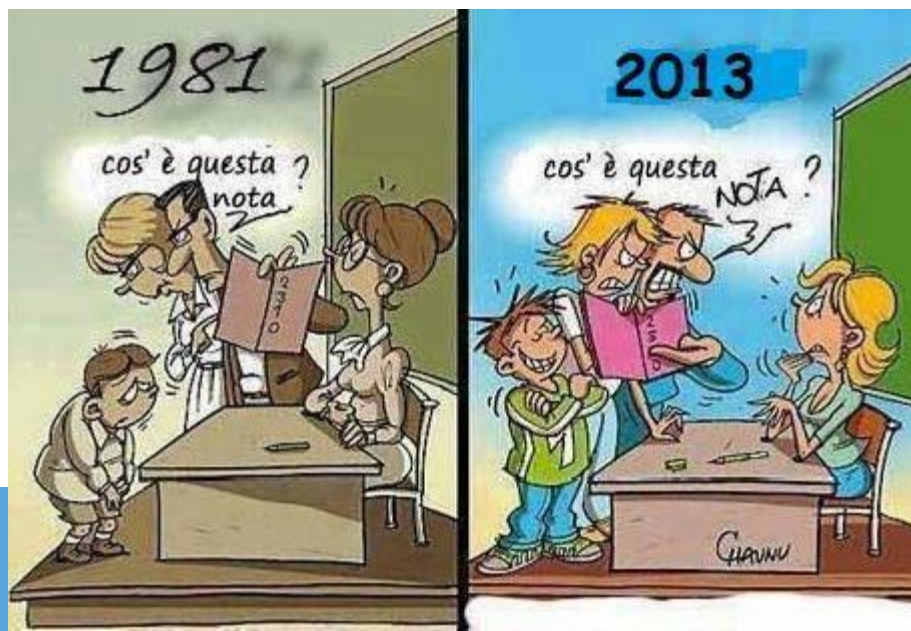
Al contrario, quando le richieste in ambito lavorativo e non, la pressione diventano eccessive, possono causare stress cronico



COMUNICAZIONE IN PRONTO SOCCORSO

I bisogni che l'utente può manifestare in Pronto Soccorso ed ai quali si intende dare una risposta con questa procedura operativa sono:

- Bisogni sanitari-clinici
- Bisogni sociali
- Bisogni comunicativi-informativi



aggio 2



COMUNICAZIONE IN PRONTO SOCCORSO

Ma i bisogni dell'Infermiere di Triage/PS, quali sono...???

La novità è nell'essere consapevoli di essere vittime dello stress correlato al lavoro, e di conseguenza crearsi delle strategie personali rivolte al benessere

COMUNICAZIONE IN PRONTO SOCCORSO

Proiezione filmato RAI 1 26/01/2014

<http://www.rai.tv/dl/RaiTV/programmi/media/ContentItem-b2628c97-58eb-496f-861e-153352c7dc5c-tg1.html>

COMUNICAZIONE IN PRONTO SOCCORSO

Lo stress è una caratteristica della vita e non si potrà mai pensare di eliminarlo completamente.

E' possibile ridurlo attraverso alcuni accorgimenti che riguardano:

- la capacità individuale di gestione delle situazioni stressanti e più in generale se stessi e il proprio tempo,**
- una migliore organizzazione nell'ambito lavorativo,**
- uno stile di vita che permetta il recupero e la mobilitazione di energie utili.**

COMUNICAZIONE IN PRONTO SOCCORSO

COME???

Attraverso corsi dedicati, con un team composto da colleghi che hanno sviluppato e creato strategie vincenti sulle seguenti capacità:

- Comunicazione
- Leadership
- Negoziazione e gestione dei conflitti

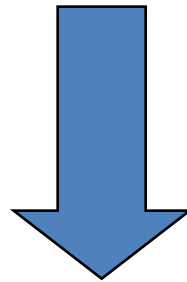
COMUNICAZIONE IN PRONTO SOCCORSO

L'Infermiere potrà così esser sempre più un:

- **Professionista**
- **Leader**
- **Sviluppare l'empowerment**
- **Sviluppare benessere personale**

COMUNICAZIONE IN PRONTO SOCCORSO

LA COMUNICAZIONE



**Chiave di volta per un'integrazione alla qualità
del prodotto nei confronti del cliente che si
rivolge all'Azienda sanitaria**