



LE NUOVE SOFT SKILLS IN TRIAGE: LA COMUNICAZIONE

Dott.ssa Silvia Musci, Irccs Auxologico Milano



XI congresso nazionale

simeu

ROMA 24-26 MAGGIO 2018



La comunicazione rappresenta il mezzo attraverso cui attuiamo il processo decisionale sulla priorità di assistenza e si basa su:

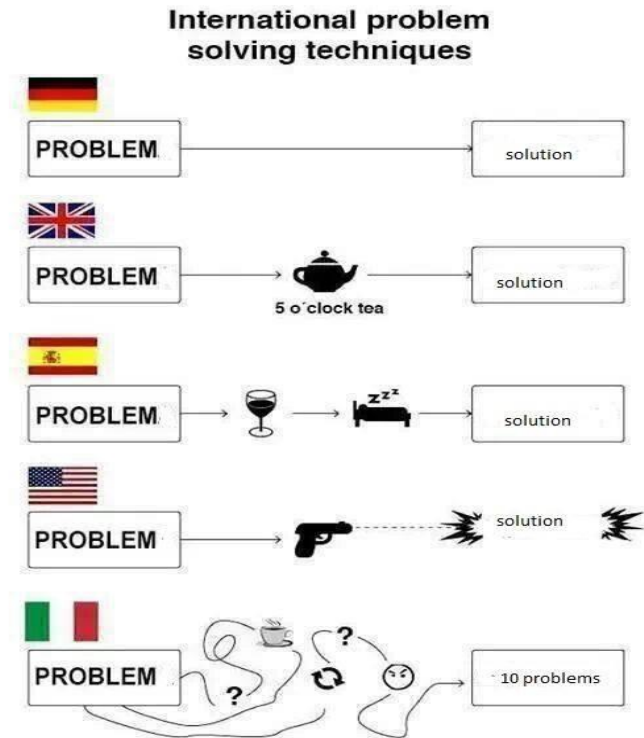
- ❑ Ragionamento clinico
- ❑ Riflessione critica
- ❑ Stile personale
- ❑ Esperienza pratica



INFERMIERE in EMERGENZA URGENZA:

**PROFESSIONISTA
SANITARIO ad alta
adattabilità di ruolo**

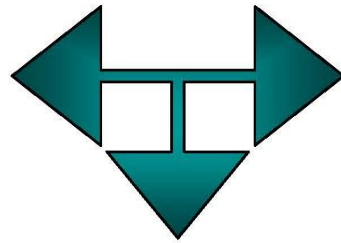
- Triage
- Percorsi assistenza
- Plurispecializzato



CAM01 TRIAGE

10:22:21 PM

**DOMANDA
PERCEPITA**



**PERCEZIONE delle
proprie CAPACITA'**

DISEQUILIBRIO



**STRESS = comunicazione
alterata**



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, creano pressioni eccessive, possono causare stress cronico

I bisogni che la Persona Assistita può manifestare in Emergenza Urgenza possono essere diversi:

Bisogni sanitari-clinici

Bisogni sociali

Bisogni comunicativi-informativi



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.....»

...alcuni riferimenti....

- Evans R.J., Stanley R.O., Mestrovic R., Rose L., (1991) ***Effects of communication skills training on student's diagnostic efficiency.*** Medical Education, 25, 517-526
- Little P., Everitt H., Williamson I., (2001) ***Observational study of effect of patient centredness and positive approach on outcomes of general practice consultations.*** BMJ, 323, 908-911
- Stewart M.A., (1995) ***Effective physician-patient communication and health outcomes: a review.*** Canadian Medical Association Journal, vol.152, 9, 1423-1433
- Williams S., Weinman J., Dale J., (1998) ***Doctor-patient communication and patient satisfaction: a review.*** Family Practice, vol.15, 13, 480-492
- Ong L.M., De Haes J.M., Hoos A.M., Lammes F.B., (1995) ***Doctor-patient communication: a review of the literature.*** Social Science and Medicine, vol.40, 7, 903-918.

Studiare la comunicazione significa:

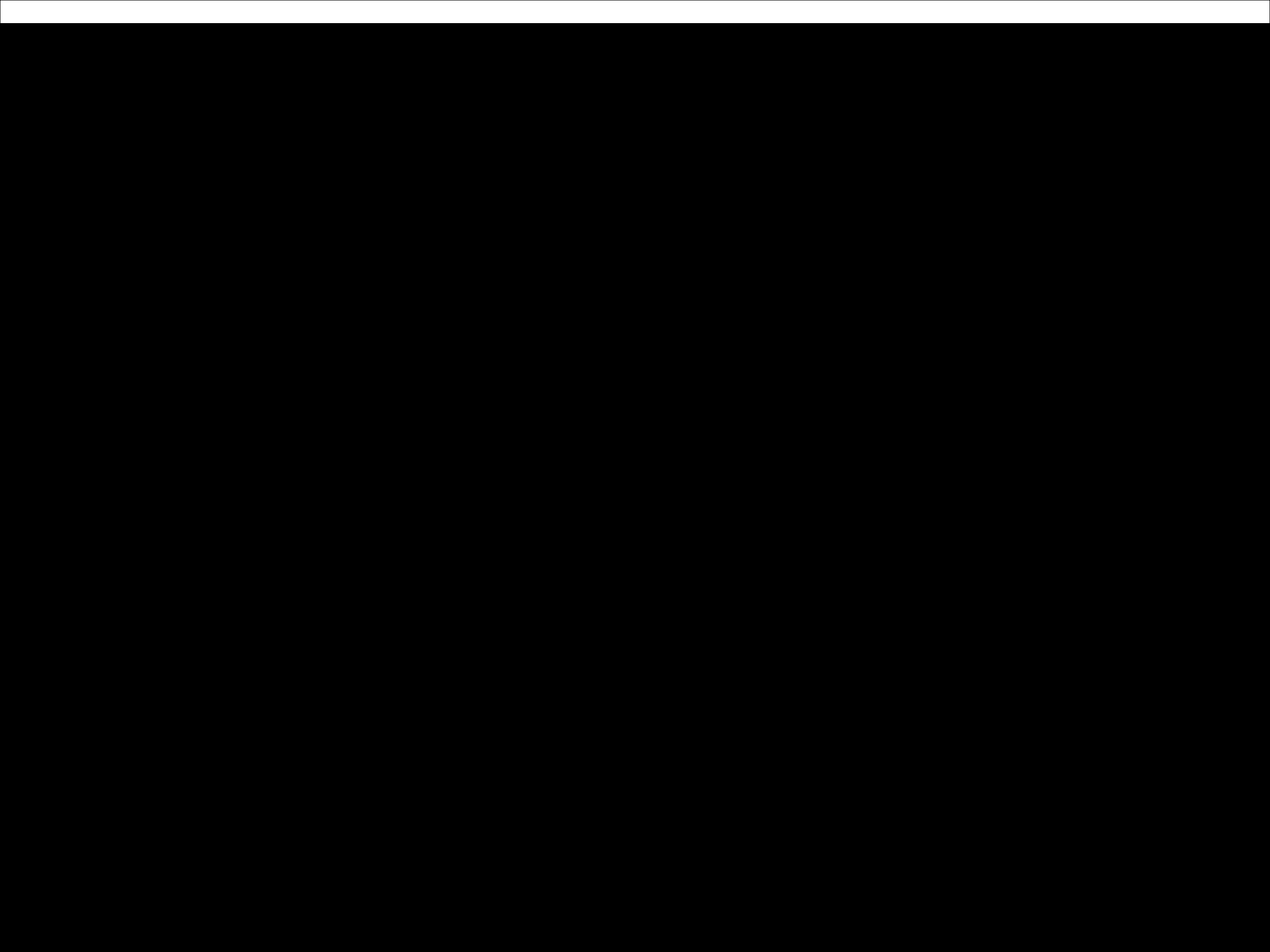
- ✓ Capire le specificità della comunicazione "sanitaria"
- ✓ Analizzare la struttura della comunicazione tra Operatore e Persona Assistita
- ✓ Osservare e spiegare la **funzione** dei diversi comportamenti esibiti nel corso della relazione d'aiuto
- ✓ L'influenza dello stile individuale della comunicazione sull'esito dell'intervento clinico



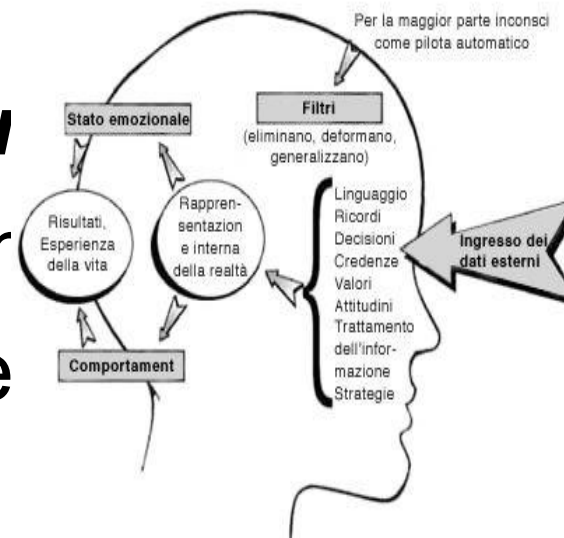
L'Infermiere potrà essere:

- **Professionista**
- **Leader**
- **Sviluppare Empowerment**
- **Creare benessere personale/di gruppo**





Competenza Comunicativa è un processo dinamico, in cui l'individuo si rinnova continuamente le skills, sviluppa abilità, che sono assistenziali efficaci all'interno dell'universo culturale di riferimento della persona.



Grazie per