

Comunicazione fra operatori

Dott.ssa **Claudia Cicchini**

DEU Osp. S. Pertini ASL Roma 2

claudia.cicchini@aslroma2.it





Roma- Le Terme di Diocleziano



1. Il ruolo

2. La finalità

3. L'interlocutore



Ognuno fa parte di diversi gruppi:



- ordine professionale
- società scientifiche
- collegio di docenza
- team multidisciplinare di assistenza
- caregiver di parenti anziani
- club / enti
- membri del consiglio / collegio di
- operati di tumore a

•



Dott.ssa Claudia Cicchini Riccione 15 Maggio 2022

In ogni gruppo interpretiamo

un'identità diversa

e ci comportiamo in modo diverso,

perché i gruppi hanno scopi diversi e

regole non scritte diverse

sulla base delle quali si attendono

che i loro membri si comportino.



**John Donne - 1624 -
For Whom the Bell Tolls**

No man is an island.



Entire of itself.

Each is a piece of the continent,
A part of the main.
If a clod be washed away by the sea,
Europe is the less.
As well as if a promontory were.
As well as if a manor of thine own
Or of thine friend's were.
Each man's death diminishes me,
For I am involved in mankind.
Therefore, **send not to know**
For whom the bell tolls,
It tolls for thee.



Il numero di possibili interazioni fra i membri di un gruppo è determinato dalla formula matematica:

$$I = n (n - 1) / 2$$

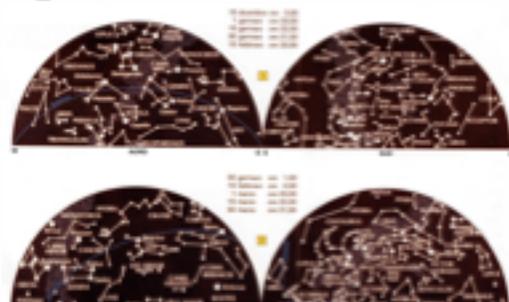
I = numero di interazioni

n = numero dei membri

es. fra 3 persone 3 possibili interazioni (A-B, A-C, B-C)

fra 4 persone 6 (A-B, A-C, A-D, B-C, B-D, C-D)

fra 10 persone 45 (...)



Ogni disciplina scientifica ha coltivato nel tempo
un'attenzione esclusiva

verso il proprio punto di focalizzazione dell'universo



XII congresso nazionale
simeu
RICCIONE 13-15 MAGGIO 2022

verso il proprio punto di localizzazione dell'universo.

Ogni gruppo scientifico ha sviluppato il suo sistema di simboli, il suo modo di pensare, di comunicare, un proprio lessico specialistico (acronimi, abbreviazioni, segni e simboli - caratteristici, anche non esclusivi)

Dott.ssa Claudia Cicchini Riccione 15 Maggio 2022





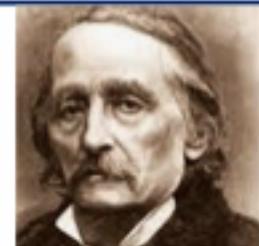
Gergoafasia:

linguaggio criptico
decodificabile solo dai tecnici del settore.



Determina una comunicazione asimmetrica con l'asimmetria indotta dalle differenze fra competenze e potere. L'uso riveste una funzione volutamente gergale, diretta ad escludere chi non appartiene al proprio gruppo.

A. Gergo di mestiere: nucleo lessicale comune



Aforismario

Il peggio mestiere
è quello di
non averne alcuno.
Cesare Cantù

B. Gergo di categoria: lessico tecnico proprio delle diverse attività lavorative
1. esperti dello stesso ramo (es. carpentieri in cantiere, pneumologi in ospedalità)

santità)

2. esperti di settori diversi (es. economisti e giuristi; internisti e chirurghi)
3. esperti di rami diversi dello stesso settore (es. architetti ed ingegneri; cardiologi e cardiocirurghi)
4. esperti a livelli diversi dello stesso ramo (es. infermieri e medici)
5. semiesperti (es. persone in formazione, cultori della materia)
6. profani

Dott.ssa Claudia Cicchini Riccione 15 Maggio 2022

Il gergo diviene
una forma di comunicazione simmetrica
SOLO
nell'ambito di un livello tecnico omogeneo di competenze

con specifici significato e funzione:



INTERNATIONAL MORSE CODE		
A ···	M ---	Y ---·-
B -···	N -·-	Z ---··
C -·-·-	O ---	1 ···-·-
D -··-	P ·-·-	2 ···-·-
E ·-·	Q ---·-	3 ···-·-
F ·-·-	R ·-·-	4 ···-·-
G ---·-	S ···	5 ···-·-
H ···-	T -	6 ···-·-
I ··-	U ···	7 ···-·-
J ·-·-·-	V ···-	8 ···-·-
K -·-·-	W -·-·-	9 ···-·-
L ·-··-	X ·-·-·-	0 -·-·-·-

economia ed efficienza
sul piano dell'espressione.



Dott.ssa Claudia Cicchini Riccione 15 Maggio 2022

Ogni professionista sanitario impara a pensare, parlare, agire
nei confini che la propria professione
ha sviluppato e sanzionato come
il modo più appropriato di comunicare.

Lo sviluppo dell'identità professionale, che è parte del processo di

socializzazione degli operatori, inizia già durante il periodo degli studi e continua sul posto di lavoro.



Dott.ssa Claudia Cicchini
Riccione 15 Maggio 2022



L'appartenenza ad un gruppo professionale fa parte del
“ concetto di sé “

per questo all'interno dei vari gruppi



- si sviluppano comportamenti stereotipati, emulativi,

tribalismi

- ogni minaccia percepita verso il proprio gruppo causa ansia ed ostilità verso “gli altri”.

Dott.ssa Claudia Cicchini - Riccione 15 Maggio 2022





Assunto n. 1

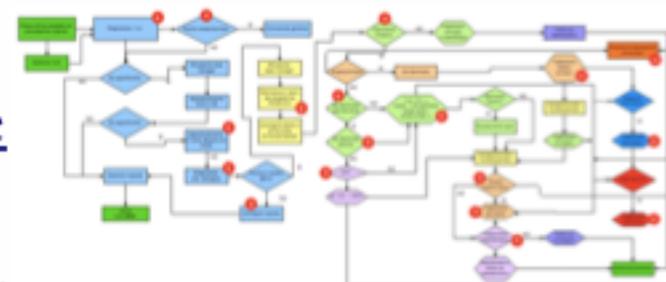
Il più efficace meccanismo di raggiungimento
degli obiettivi assistenziali è

A. la combinazione delle conoscenze e

delle capacità tecniche e relazionali
peculiari di ogni disciplina sanitaria.

Assunto n.2

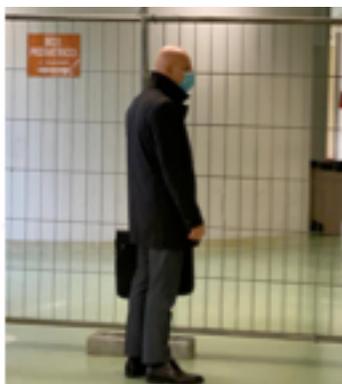
Il benessere dei pazienti è



A. l' obiettivo primario della attività assistenziale,

B. la ragione principale che sostiene l'interdipendenza dei
professionisti sanitari,

MA

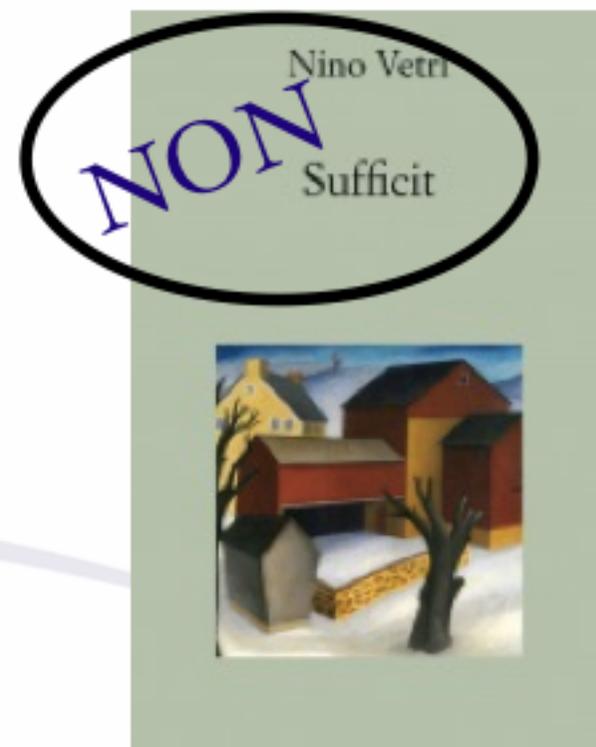


3. nei contesti urgenti, complessi e multidisciplinari questi appaiono intrappolati in barriere organizzative, limitati da schemi mentali e linguaggi specialistici.



Dott.ssa Claudia Cicchini Riccione 15 Maggio 2022

L'attenzione ai bisogni dei
pazienti rimane una
condizione necessaria,
ma non sufficiente perché gli
operatori collaborino in



OPERATORI COLLABORINO IN maniera efficace.



Sellerio editore Palermo

Dott.ssa Claudia Cicchini Riccione 15 Maggio 2022



I. Collaborazione professionale: fattori determinanti

- I. relazioni interpersonali**
 - condivisione della visione degli obiettivi (negoziazione)
 - forte legame tra i componenti del gruppo
 - capacità comunicative
- 2. fattori organizzativi**
 - governance - leadership - filosofia organizzativa
 - formalizzazione (procedure, accordi, disposizioni, ...)
 - supporto amministrativo - disponibilità di risorse
- 3. fattori esterni alla organizzazione**
 - struttura del sistema (interazione fra livelli ...)

- struttura del sistema (interazione tra livelli, ...)
- sistemi formativi ed organizzazioni professionali
 - valori e/o pressioni sociali
 - politiche e normative

II. Collaborazione professionale: fattori ostativi

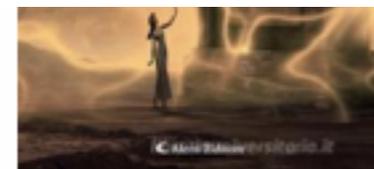
- **complessità e dinamicità** del sistema sanitario,
- **bisogni degli assistiti**, spesso inaspettati, che richiedono scambi informativi non programmati tra sanitari già oberati,
- **numerosità dei sanitari**, di differenti discipline, nelle cure di un paziente, anche in una giornata ed in luoghi diversi, con limiti nella possibilità di interazioni face-to-face,
- **tensione storica e rapporto gerarchico** tra le diverse categorie professionali, che trattengono i professionisti da una franca comunicazione sui problemi dei pazienti,
- **Diversi stili** di comunicazione appresi e diversa terminologia impiegata. che sottostanno a

La comunicazione

- è lo strumento attraverso cui le persone interagiscono e la loro cultura organizzativa prende forma e si diffonde.
- Non è sufficiente per migliorare l'ambiente di lavoro,
- ma ne è strumento indispensabile per

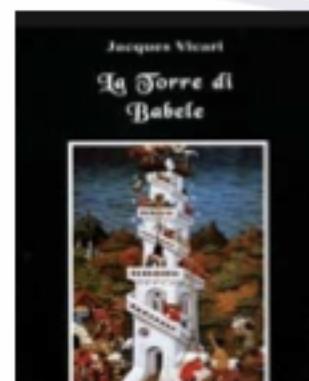
1. conseguire obiettivi di cura
2. sviluppare relazioni umane





Il ruolo

- direttore o CPSE **top down**
- dirigente medico o CPSI **bottom up**
- collega peer-to-peer **P2P**





Comunicazione top-down



- diffusione
(processo simile all'*osmosi*)
- divulgazione
(*sforzi attivi* per accrescere la consapevolezza e promuovere l'interesse)
- implementazione
(*sforzi proattivi* per capire i bisogni ed accompagnamento per ottenere un cambiamento nel comportamento)

Dott.ssa Claudia Cicchini Riccione 15 Maggio 2022

Inviato: lunedì 14 febbraio 2022 18:30

A: Alessio Pendenza <alessio.pendenza@aslroma1.it>; Centro di Vaccinazioni Internazionali Med dei viaggi - RM1 <medicinaviaggi@aslroma1.it>; c.giamor@ausl.latina.it; DIR.DIP.PREV.ASL FR <dipartimento.prevenzione@aslfrosinone.it>; DIR.DIP.PREV.ASL LT-1 <i.mendico@ausl.latina.it>; DIR.DIP.PREV.ASL LT-2 <dipartimentoprevenzione@ausl.latina.it>; DIR.DIP.PREV.ASL RI-2 <s.pinnasola@aslrieti.it>; DIR.DIP.PREV.ASL RM1 <dip.prev@aslroma1.it>; Giuseppe De Angelis <giuseppe.deangelis@aslroma2.it>; DIR.DIP.PREV.ASL RM3 <dip.prevenzione@aslroma3.it>; DIR.DIP.PREV.ASL RM4-2 <diprev.ci@aslroma4.it>; DIR.GEN.ARES 118 <dirgen@ares118.it>; DIR.SAN.ARES 118 <dirsa1@ares118.it>; DIREZIONE GENERALE ASL FR <direzione.generale@aslfrosinone.it>; DIREZIONE GENERALE ASL LT <direzionegenerale@ausl.latina.it>; DIREZIONE GENERALE ASL RI <p.albinetti@aslrieti.it>; DIREZIONE GENERALE ASL RM1 <direzione.generale@aslroma1.it>; Direzione Generale ASL RM 2 <direzione.generale@aslroma2.it>; DIREZIONE GENERALE ASL RM3 <direttoregenerale@aslroma3.it>; DIREZIONE GENERALE ASL RM4 <direzione.generale@aslroma4.it>; DIREZIONE SANITARIA ASL RM1 <direzione.sanitaria@aslroma1.it>; Direzione Sanitaria ASL RM-2 <direzione.sanitaria@aslroma2.it>; DIREZIONE SANITARIA ASL RM3 <direttoresanitario@aslroma3.it>; DIREZIONE SANITARIA ASL RM4 <direzione.sanitaria@aslroma4.it>; DIREZIONE SANITARIA ASL-FR <direzione.sanitaria@aslfrosinone.it>; DIREZIONE SANITARIA ASL-LT <direzionesanitaria@ausl.latina.it>; DIREZIONE SANITARIA ASL-RI <direzione.sanitaria@aslrieti.it>; Giorgio Esterini <giorgio.esterini@aslroma1.it>; Luca Casagni <luca.casagni@aslroma4.it>; Maria Rosaria Loffredo 1 <profilassi.m@aslroma3.it>; Profilassi mi Litorale ASL RM3 <profilassi.mi.litorale@aslroma3.it>; Profilassi SISP <profilassi.sisp@aslroma2.it>; RESP. SISP ASL LT <am.ruta@ausl.latina.it>; RESP. SISP ASL RM1-1 <dprev.sisp@aslroma1.it>; RESP. SISP ASL RM3 <igiene.sp@aslroma3.it>; RESP. SISP ASL RM4-1 <sispf1@aslroma4.it>; simona.ursino@aslroma4.it; Paolo Pozzuoli <paola.pozzuoli@aslroma2.it>; Giovanni Colaiocco <giovanni.colaiocco@aslroma2.it>; Serv. Vacc. RM3 Daniela Reggiani 2 <im.unoprofilassi.rm3@aslroma3.it>; Soul Torchia <saul.torchia@aslroma4.it>; Stefano De Luca <epidmalattieinfettive@aslroma1.it>; Vaccinazioni RMF- f1 <vaccinazioni.f1@aslroma4.it>; Vaccinazioni RMF- f2 <vaccinazioni.f2@aslroma4.it>; Vaccinazioni RMF- f3 <vaccinazioni.f3@aslroma4.it>; Vaccinazioni RMF- f4 <vaccinazioni.f4@aslroma4.it>

Cc: Alessandra Barca <a.barca@regione.lazio.it>; direttore_direzionesalute@regione.lazio.it; Enrico Volpe <envolpe@regione.lazio.it>; Laura Alecci <laecc@regione.lazio.it>; Scognamiglio Paola <paola.scognamiglio@inmi.it>

Oggetto: MORBILLO in AFGHANISTAN.

Diffusione

buongiorno,

si inoltra in allegato comunicazione del Ministero della Salute relativa ad aggiornamento della situazione epidemiologica MORBILLO in AFGHANISTAN.

La comunicazione mostra come, dopo i periodi di minore trasmissione nel 2019 e nel 2020, durante la crisi umanitaria in Afghanistan, le notifiche settimanali di casi sospetti di morbillo sono aumentate in tutte le province dalla fine di luglio 0011280-11/02/2022-DGPRE-DGPRE-P 2021; il numero settimanale più alto è stato osservato nelle ultime quattro settimane del gennaio 2022. Il numero di casi e decessi è aumentato rispettivamente del 18% e del 40% dalla settimana 4, 2022 (la settimana che inizia il 24 gennaio) alla settimana 5, 2022 (la settimana che inizia il 31 gennaio).

Dott.ssa Claudia Cicchini Riccione 15 Maggio 2022

Inviato: lunedì 7 febbraio 2022 12:41

A: Achille Gaspardone; Antonio Palumbo; Antonio Paone; Barbara Porcelli; Claudio Leonardi; Cristiana Bianchini; Dipartimento assistenza materno infantile ASL RM-2; dipartimento diagnostica del farmaco; dipartimento tutela delle fragilità; Direzione Distretto 5 Asl Roma 2; Direzione Distretto 7 ASL Roma 2; Direzione Distretto 8 ASL Roma 2; Direzione Distretto 9 ASL Roma 2; Direzione Quarto Distretto ASL RM-2; Direzione Sanitaria CTO; Direzione Sanitaria Ospedale Pertini; Direzione Sanitaria Ospedale S. Eugenio; Direzione VI Distretto ASL RM-2; DSM ASL Roma 2; Elena Megli; Ermete Gallo; Fabrizio Claralli; Francesco Pugliese; Gerardo Miceli Sopo; Giancarlo Tesone; Giuseppe De Angelis; Giuseppe Gambale; Mariella Masselli; Massimo Carlini; Massimo Cozza; Massimo Ducci; Pierfrancesco Dauri; Roberto Testa; Segreteria Assistenza alla Persona ASL Roma 2; Rocco Rago; Fabio Rodia

Cc: Direzione Sanitaria ASL RM-2

Oggetto: 12 marzo 2022_Giornata contro la violenza agli operatori

Divulgazione

Gent.mi,

il 12 marzo di ogni anno sarà la Giornata nazionale di educazione e prevenzione contro la violenza nei confronti degli operatori sanitari e socio-sanitari. La Giornata è prevista dalla [Legge 14 agosto 2020, n. 113](#).

"Alle Amministrazioni pubbliche, anche in coordinamento con gli enti e gli organismi interessati, spetta, in occasione della giornata, organizzare iniziative di comunicazione per promuovere una cultura che condanni ogni forma di violenza nei confronti dei lavoratori della sanità".

Per quanto sopra, codesta UOC, in osservanza alle disposizioni Covid correlate, intende pianificare un approfondimento/dibattito/tavola rotonda, focus "stato dell'arte - eventuali ulteriori azioni di contenimento da porre in essere", con contestuale partecipazione/intervento (a discrezione) di operatori oggetto di atti di violenza.

a me ▾

Invito a promuovere la visione dei Report Docente sulle Opis d'Aula e la compilazione del nuovo questionario Opinioni Docenti 2022

Care Colleghe, Cari Colleghi,

desidero comunicarVi che per l'a.a. 2021-2022 il NVA e il TQ stanno promuovendo nel nostro Ateneo una crescente considerazione delle **Opinioni degli Studenti (OpiS) e dei Docenti (OpiD)**.

La novità di questa fase di implementazione dell'applicativo OpiS è la restituzione ai docenti dei dati OpiS raccolti in aula nel primo semestre appena concluso. Accedendo all'applicativo, potrete consultare gli esiti OpiS, considerando in particolare i *questionari d'aula*, cioè compilati usando gli appositi codici OpiS che avete comunicato in aula agli studenti frequentanti.

Inoltre, i nuovi **questionari OpiD 2022** approfondiranno l'esperienza nell'erogazione degli insegnamenti e dei moduli tenuti nel corrente a.a. 2021-2022 a distanza e in modalità "blended", rileveranno la Vostra soddisfazione per alcuni aspetti inerenti alla Vostra didattica e raccoglieranno il Vostro feedback in merito alle Opis rilevate dai *questionari d'aula*. Queste ultime domande del questionario realizzano un innovativo ritorno alle origini, riconoscendo le particolari qualità delle OpiS espresse nei *questionari d'aula* rispetto a quelle raccolte da frequentanti e non frequentanti per accedere alla prenotazione dell'esame.

Pertanto, per questo semestre, dal 10 febbraio, accedendo [con le Vostre credenziali @uniroma1.it] dall'indirizzo <https://www.uniroma1.it/it/pagina/applicativo-opinioni-studenti-reportistica-i-docenti> alla nuova **App Qlik Sense OpiS Report Docente (OpiS ReD)**, potrete visionare i risultati aggregati - relativi a ciascun insegnamento o modulo da Voi erogato - dei *questionari d'aula*, appena compilati dal numero minimo di studenti necessario ad assicurare l'anonimato^[1].

Il carattere innovativo e i vantaggi del report sulle **OpiS ReD d'aula** e del nuovo **OpiD** sono evidenti, per questo Vi invito a dedicare pochi minuti per rispondere online alle domande del questionario OpiD.

Implementazione

Dott.ssa Claudia Cicchini Riccione 15 Maggio 2022

I contesti lavorativi sanitari contemporanei sono

sistemi complessi

l'interazione tra fattori umani,
tecnologici, organizzativo/gestionali
rende poco efficaci i modelli gestionali
tradizionali di tipo gerarchico
(comando e controllo e/o applicazione
acritica di norme e procedure).

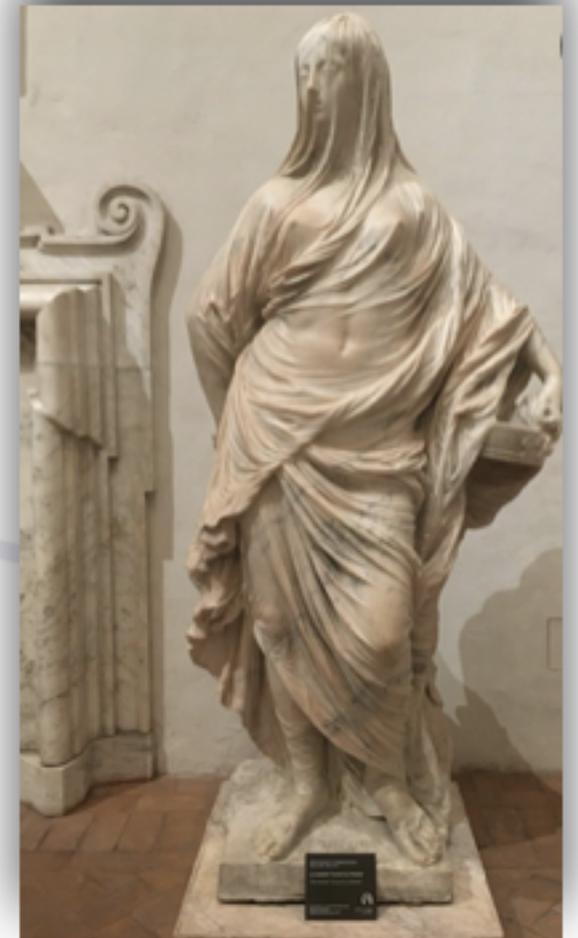


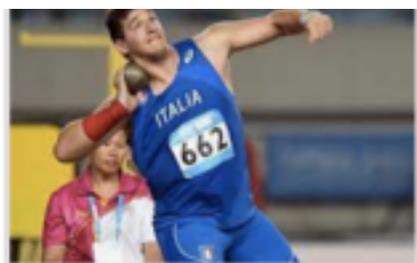
La cultura organizzativa di tipo piramidale-gerarchico, tipica del taylorismo (esecuzione passiva di attività senza un pieno coinvolgimento dei soggetti nella definizione e soluzione dei problemi) appare oggi del tutto superata. Tali sistemi possono facilmente mortificare l'espressione del pieno potenziale di professionisti di alta capacità e specializzazione quali quelli sanitari.



La Seconda Rivoluzione Industriale - 1870-1910
Taylorismo, fordismo e condizione operaia

La ricchezza e la diversità
delle persone e delle
professionalità
che compongono la U.O.
rimangono invisibili.

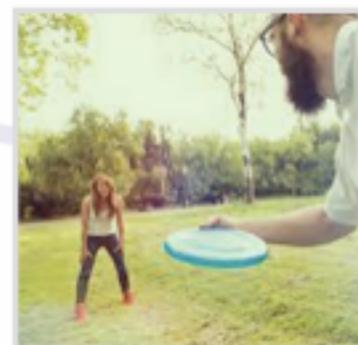




Dall'approccio shot-put

(in cui un messaggio ben costruito e consegnato assicurava un'efficacia di trasmissione)

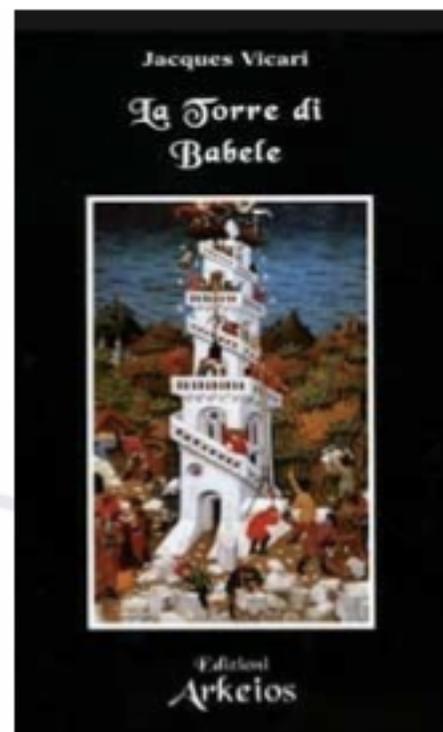
All'approccio frisbee



(in cui il messaggio rimane importante, ma l'enfasi è posta sulla interazione, sul feedback e sulla collaborazione)

Comunicazione **bottom - up**

- feedback di quanto richiesto
- segnalazioni / necessità
- confronto costruttivo



Dott.ssa Claudia Cicchini Riccione 15 Maggio 2022



Feedback

1. Dalla deferenza verso l'autorità

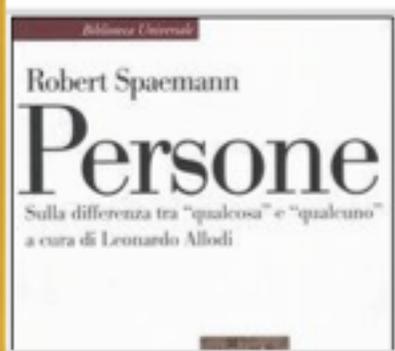


le persone si autocensurano per evitare di contraddire la posizione del superiore.



2.

→ Alla assertività:
capacità di scambiare opinioni e informazioni,
mantenendo fermo il proprio avviso.



Dott.ssa Claudia Cicchini Riccione 15 Maggio 2022



Segnalazioni / necessità



Dott.ssa Claudia Cicchini
Riccione 15 Maggio 2022



Dott.ssa Claudia Cicchini
Riccione 15 Maggio 2022



L'iceberg dell'ignoranza

Secondo Sidney Yoshida il Top Management conosce solo il 4% dei problemi della propria organizzazione



PROBLEMI DELLA PROPRIA ORGANIZZAZIONE

Prima di ogni decisione bisognerebbe attivare il processo 1-2-3 e porsi 3 domande chiave:

1- Chi può aiutarmi a prendere la decisione migliore?

2- Chi la porterà avanti?

3- Su chi la decisione avrà più impatto?



Confronto costruttivo con il proprio “capo”

Da “Yes man”

(soffocare il disaccordo: senso di frustrazione)





a persone aperte in grado di confrontarsi ed esprimere anche il proprio disaccordo al fine di migliorare le idee, le proposte, le soluzioni.

Obiettivo del collaboratore deve essere affermare il dissenso, facendo percepire una sua attitudine positiva e propositiva.

Comunicazione **peer-to-peer**



- disposizioni
- consegne (clinical handover)
- consulenze



Disposizioni (stesso ramo, livelli differenti)

Principali ostacoli:



• tensione storica / rapporto gerarchico

- tensione storica / rapporto gerarchico



- differenti stili comunicativi e diversa terminologia impiegata

- processi comunicativi poco efficaci

Handover

Se multidisciplinare è l'équipe curante,
multidisciplinare dovrebbe essere l'handover,

da conciliare con le prevalenti modalità non sincronizzate di lavoro delle diverse famiglie professionali.

Il giusto tempo per l' handover deve essere razionalizzato e adeguato sia per estensione sia per tempestività in:

1. consegne al cambio turno
2. trasmissione di informazioni a colleghi di altre branche specialistiche

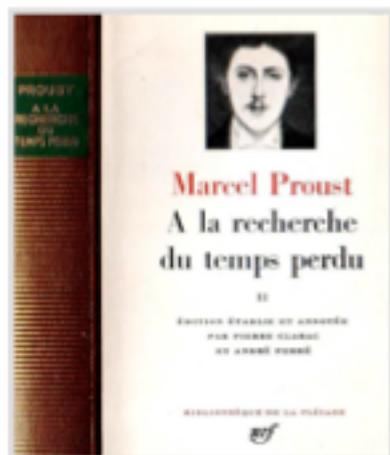


specialistiche

3. trasferimento del paziente ad altro contesto di cura
4. pazienti con rapido deterioramento delle condizioni cliniche.
5. nuovi ricoveri

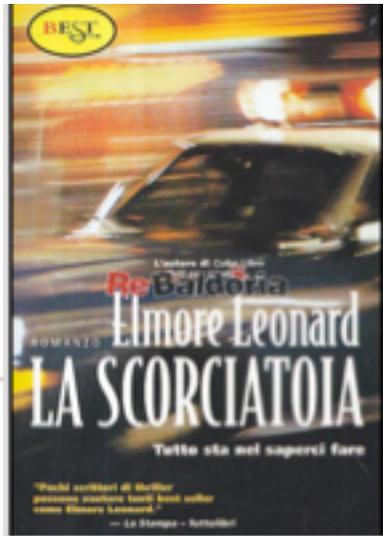


Dott.ssa Claudia Cicchini Riccione 15 Maggio 2022



La variabile "tempo" è tra i fattori organizzativi più influenti:

la qualità dell'agire è tempo-dipendente.



Quando gli impegni per i professionisti sono soverchianti, eccedenti rispetto alle loro effettive possibilità di corretta esecuzione, le scorciatoie diventano ineludibili.

Dott.ssa Claudia Cicchini Riccione 15 Maggio 2022



Al tempo è legato il tema dell'allocazione di risorse adeguate a soddisfare determinate richieste, condizionato dalla definizione di uno standard di prestazioni da garantire.

Gaëlle Josse
L'ATTESA

La mancata comunicazione delle priorità da



assicurare comporta squilibri

tra attese di servizi e concrete possibilità di erogarli.

Dott.ssa Claudia Cicchini Riccione 15 Maggio 2022



Le modalità del clinical handover variano in base alle esigenze del setting assistenziale

- A. **face to face**
(confronto di opinioni, possibilità di domande, esternazione di impressioni e sensazioni)
- B. in modalità **scritta**

(appunti informali o moduli compresi nella documentazione sanitaria)



communication **tools strutturati** (es. SBAR)

Dott.ssa Claudia Cicchini Riccione 15 Maggio 2022



Tendenza alla conferma. I



Bias cognitivo: gli individui

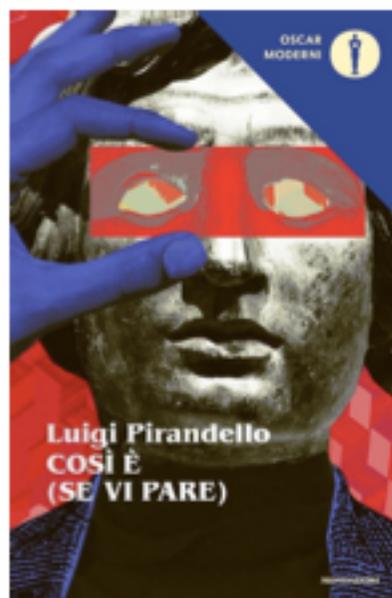
1. selezionano le informazioni che confermano le decisioni già prese (e le proprie abitudini)

3. evitano quelle che potrebbero mettere in discussione i modi di fare e di pensare consolidati.



Tendenza alla conferma.2

1. I messaggi di accordo dei colleghi sono impiegati come conferma della bontà del proprio operato,
2. i messaggi di disaccordo sono sottovalutati, anche se potrebbero contenere informazioni rilevanti.





"*Dubito ergo cogito, cogito ergo sum.*"
(I doubt therefore I think, I think therefore I am)

- René Descartes (1596-1650)

L'esercizio equilibrato del dubbio e l'ascolto attivo di tutti nello svolgimento delle proprie attività sono i migliori antidoti al confirmation bias.

Errore

occasione di apprendimento, SE comunicato e condiviso all'interno dei gruppi di lavoro.

Cambiamento culturale:

riconsiderare l'errore come un'occasione di apprendimento crea i presupposti per la segnalazione spontanea e l'analisi degli eventi avversi.

La maggiore difficoltà è nel segnalare ai colleghi del gruppo che la propria performance ha comportato o avrebbe potuto comportare un danno per il

Un errore ripetuto frequentemente ha
una grande forza di persuasione.

Carlo Gragnani

Dott.ssa Claudia Cicchini
Riccione 15 Maggio 2022



Il management organizzativo contemporaneo
tende a privilegiare, soprattutto nei contesti a
maggior complessità,
il modello del lavoro a gruppi

e ad applicare principi di comunicazione
efficiente ed efficace all'interno e all'esterno dello
stesso adatti a valorizzare il contributo di tutti i



Il modello organizzativo per gruppi di lavoro permette di

- superare le debolezze dell'organizzazione piramidale-gerarchica;
- accelerare i flussi informativi;
- ridurre il peso della burocratizzazione;
- decentrare compiti e responsabilità, aumentando flessibilità e dinamismo;
- superare il rifiuto per la dipendenza gerarchica dei più professionalizzati;
- garantire integrazione e multidisciplinarietà di conoscenze, competenze, tecniche e pratiche;
- creare forti relazioni personali e professionali per favorire il

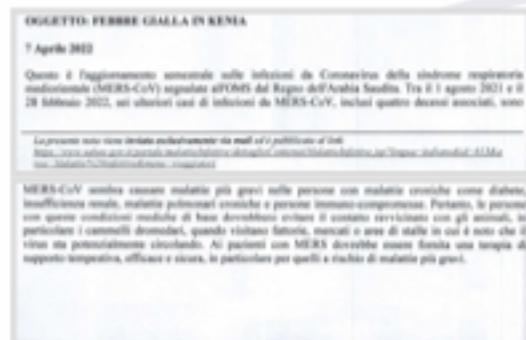
Dott.ssa Claudia Cicchini
Riccione 15 Maggio 2022

“Non è esagerato sostenere che la comunicazione "fa" il gruppo, ovvero che il gruppo si fonda soprattutto come territorio comunicazionale” (Quaglino).



i. Una comunicazione interna al gruppo di lavoro efficace deve essere:

- Finalizzata: funzionale agli scopi del gruppo ed agli obiettivi del momento;
- Pragmatica: privilegia raccolta ed elaborazione di elementi atti a costruire soluzioni e portare a



elementi atti a costruire soluzioni e portare a decisioni concrete e operative;



Prevenzione e controllo delle infezioni nelle esseri: devono essere rispettate le misure igieniche generali, come il lavaggio regolare delle mani prima e dopo aver toccato gli animali ed evitare il contatto con animali malati. Dovrebbero essere osservate le pratiche di igiene alimentare. Le persone dovrebbero evitare di bere latte di capretto crudo e latte di capretto e di mangiare carne che non è stata cotta correttamente.



Dott.ssa Claudia Cicchini
Riccione 15 Maggio 2022



2. Una comunicazione interna al gruppo di lavoro efficace deve essere:

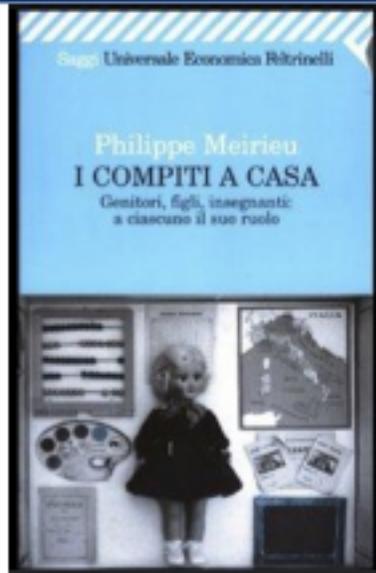
- Trasparente:

completa, che coinvolge i membri senza omissioni di elementi utili alla collaborazione di tutti verso l'obiettivo comune; il requisito richiede forte attenzione ai feedback;

- Situazionale:

coerente con il tempo e lo stadio, adeguata ad essere compresa chiaramente da tutti i membri (necessari momenti di analisi dello stato delle relazioni e della

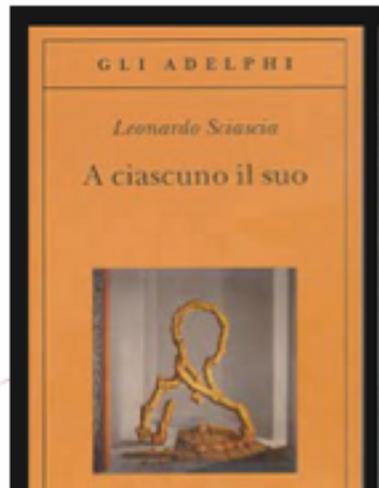
comunicazione nel gruppo).



Individuare chiaramente i ruoli nel gruppo di lavoro:

ad ognuno
un ruolo specifico e riconosciuto,

- sempre coerente con il fine comune,
- senza sovrapposizioni, ridondanze e sprechi di tempo e risorse.





Attenzione all'effetto Ringelmann

8 - L'IMPERO AMERICANO



Il 17 gennaio 2020 la portaerei americana Roosevelt salpa da San Diego, CA in missione di routine: gli USA fanno d'abitudine circolare le loro navi per ricordare la potenza. Il 5-9 Marzo fa visita al porto di Danang, Vietnam, per poi riprendere il mare. Il 22 Marzo si registra il primo caso di CoViDi19. Il 26 la Marina annuncia che sta tornando alla base di Guam, Marianne, fondamentale avamposto americano.





Il comandante della nave Capitano Brett E. Crozier scrive una lettera, chiedendo di evacuare più marinai possibili. A bordo ci sono 4.865 persone.

I suoi superiori, il capo della Flotta del Pacifico ed il comandante del gruppo da battaglia della Roosevelt, si trovano a bordo con lui e non concordano sull'urgenza. Crozier aggira la catena di comando, spedisce la lettera ad altri ufficiali della Marina, non la cataloga come riservata.

Risultato: la lettera finisce sul San Francisco Chronicle. Il capitano viene immediatamente sollevato dall'incarico.



Left: Capt. Brett Crozier's email was addressed to three admirals and copied to a handful of captains. Right: Crozier wrote that he was asking for help "regardless of the impact on my career."

Dott.ssa Claudia Cicchini Riccione 15 Maggio 2022



La reazione si sfoga contro un politico, il segretario



Former Acting Secretary of the Navy Thomas Modly. U.S. Marine Corps photo by Sgt. Jake McClung

Dott.ssa Claudia Cicchini
Riccione 15 Maggio 2022

La reazione si slega contro un politico, il segretario della Marina, Thomas Modly: è lui ad aver deciso di rimuovere Crozier.

Il 5 aprile Modly vola a Guam per spiegare all'equipaggio della Roosevelt perché ha rimosso il loro capitano: *“Se non pensava che quelle informazioni sarebbero diventate pubbliche, allora è troppo ingenuo o troppo stupido per comandare una nave come questa; oppure lo ha fatto di proposito”*.

L'audio arriva ai media.

Due giorni dopo Modly si dimette.

I conti sono pari.

Dal punto di vista umano Crozier è stato coraggioso: si è

consapevolmente consegnato alla gogna e il suo equipaggio glielo ha riconosciuto, tributandogli ovazioni mentre lasciava la nave.

Ciò non rende il suo gesto meno grave dal punto di vista strategico: non tanto per l'insubordinazione (vista l'emergenza sarebbe anche potuta passare, se fosse rimasta avvolta nel segreto di corpo), ma perché ha fatto trapelare informazioni sensibili utilissime per gli avversari.

Per il mezzo che comandava, per il suo significato strategico, per il luogo in cui si trovava.



Dott.ssa Claudia Cicchini
Riccione 15 Maggio 2022



Conclusioni I.

Competenze comunicative necessarie per le relazioni organizzative

- Gestire il gruppo, valorizzando ogni singolo contributo e motivando l'insieme alla collaborazione e responsabilizzazione su processi e risultati;
 - Favorire il miglioramento continuo attraverso feedback al singolo ed al gruppo;
- Facilitare la definizione di obiettivi individuali e del gruppo condivisi;
 - Acquisire una buona conoscenza di sé stessi, che facilita l'accettazione degli altri;
- Riconoscere i principali problemi nello handover;
 - Facilitare l'espressione di ogni opinione, valorizzandola ed evitando di banalizzare problemi che possono essere per l'interlocutore di una importanza inafferrabile;
- Gestire conflitti
- Prevenire eventi avversi da criticità nella comunicazione nel gruppo e con altre U.O.
- Applicare approcci, metodi e strumenti appropriati;

Corso di TCB (tecniche chirurgiche di base)

20/2022



Lunedì 21 e martedì 22 maggio, i ragazzi del SIM (segretariato italiano studenti medicina), hanno svolto presso la nostra sede, al 'Il Punto', il corso di TCB (tecniche chirurgiche di base). I ragazzi hanno potuto cimentarsi su dei supporti anatomici nelle tecniche chirurgiche e esercitarsi in tutta sicurezza.

Dale Dublin, M.D.

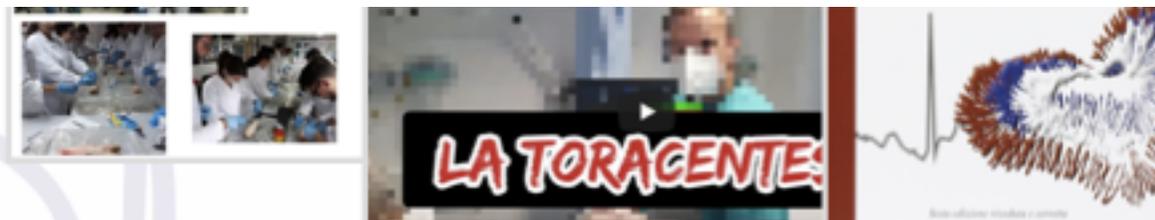
**INTERPRETAZIONE
DELL'EKG**

Conclusioni 2.

FORMAZIONE



Dott. ssa Claudia Cicchini
Riccione 15 Maggio 2022



CORSI PRECONGRESSUALI			
11-mag POMERIGGIO	12-mag MATTINA	12-mag POMERIGGIO	13-mag MATTINA
POCUS SHOCK MONITOR monitoraggio ecografico integrato e semplificato nello shock			
ACLS FOR EXPERIENCED PROVIDER (ACLS EP)			
ACC-HF & CRM* Pediatrico - Corso di Simulazione ad Alta Fedeltà con principi di CRM nelle Emergenze ed Urgenze Cardiovascolari*			
ECOGRAFIA PER INFERMIERI			
ECOCARDIOGRAFIA DOPPLER			
ECOGRAFIA-DOPPLER VASCOLARE IN URGENZA			
ECOGRAFIA NELL'INSUFFICIENZA RESPIRATORIA TORACE- VENE			
GESTIONE DELLO SHOCK SETTICO IN PRONTO SOCCORSO E MEDICINA D'URGENZA			
LA RESPONSABILITA' DEGLI OPERATORI SANITARI DAL TRIAGE AL PERCORSO CLINICO-ASSISTENZIALE IN EMERGENZA			
EQUILIBRIO ACIDO BASE, O2, FLUIDI, ELETTROLITI - CORSO AVANZATO			
UTILIZZO DELLA VENTILAZIONE MECCANICA NON INVASIVA NEL TRATTAMENTO DELL'INSUFFICIENZA RESPIRATORIA ACUTA - NV INFERMIERI			
NV- L'ESSENZIALE PER IL MEDICO D'EMERGENZA - URGENZA			
SAU REALITY			
Sedazione e Analgesia in Urgenza - Corso Avanzato Simulazione			
AIRWAY PARK			
LE VERTIGINI NEL DIPARTIMENTO DI EMERGENZA: CORSO DI SIMULAZIONE AVANZATA			



IV. Scusate unco...

Lasciatemi dire un'altra cosa, e poi basta. Non voglio offendervi. La vostra coscienza, voi dite. Non volete che sia messa in dubbio. Me n'ero scordato, scusate. Ma riconsosco, riconosco che per voi stesso, dentro di voi, non siete quale io, di fuori, vi vedo. Non per cattiva volontà. Vorrei che foste almeno persuaso di questo. Voi vi conoscete, vi sentite, vi volete in un modo che non è il mio, ma il vostro; e credete ancora una volta che il vostro sia giusto e il mio sbagliato. Sarà, non



Conclusioni 3.



Dott.ssa Claudia Cicchini
Riccione 15 Maggio 2022

nego. Ma può il vostro modo essere il mio e viceversa?
Ecco che torniamo daccapo!
Io posso credere a tutto ciò che voi mi dite. Ci credo. Vi offro una sedia: sedete; e vediamo di metterci d'accordo.
Dopo una buona oretta di conversazione, ci siamo intesi perfettamente.
Domani mi venite con le mani in faccia, gridando:
— Ma come? Che avete inteso? Non mi avevate detto così e così?
Così e così, perfettamente. Ma il guaio è che voi, caro, non saprete mai, né io vi potrò mai comunicare come si traduca in me quello che voi mi dite. Non avete parlato turco, no. Abbiamo usato, io e voi la stessa lingua, le stesse parole. Ma che colpa abbiamo, io e voi, se le parole, per sé, sono vuote? Vuote, caro mio. E voi le riempite del senso vostro, nel dirmele: e io nell'accoglierle, inevitabilmente, le riempio del senso mio. Abbiamo creduto d'intenderci; non ci siamo intesi affatto.
Eh, storia vecchia anche questa, si sa. E io non pretendo dir niente di nuovo. Solo torno a domandarvi:
— Ma perché allora, santo Dio, seguitate a fare come se non si sapesse? A parlarmi di voi, se sapete che per essere per me quale siete per voi stesso, e io per voi quale sono per me, ci vorrebbe che io, dentro di me, vi dessi quella stessa realtà che voi vi date, e viceversa; e questo non è possibile?
Ahimè, caro, per quanto facciate, voi mi darete sempre una realtà a modo vostro, anche credendo in buona fede che sia a modo mio; e sarà, non dico; magari sarà; ma a un «modo mio» che io non so né potrò mai sapere; che saprete soltanto voi che mi vedete da fuori: dunque un «modo mio» per voi, non un «modo mio» per me.
Ci fosse fuori di noi, per voi e per me, ci fosse una signora



Grazie

LE 5 PAROLE
PIÙ DIFFICILI DA PRONUNCIARE

per l'attenzione



Dott.ssa Claudia Cicchini
Riccione 15 Maggio 2022

5° posto: **Sternocleidomastoideo**
muscolo della regione anterolaterale del collo

4° posto: **Glicosaminoglicanopolifosfato**
principio attivo anticoagulante e antinfiammatorio

3° posto: **Ciclopentanoperidrofenantrene**
struttura di base del colesterolo e del cortisolo

2° posto: **Pleuroepicheilognatouranoschisi**
malformazione congenita complessa

1° posto: **Scusa**
espressione di rinascimento per una mancanza

