

Corso di perfezionamento in comunicazione sanitaria per medici ospedalieri



Per informazioni:

MartiniAssociati s.r.l
P.za Curtatone, 147
55100 Lucca
Tel. 0583/493681
Fax 0583/464798
info@martiniassociati.it
www.martiniassociati.it

ECM
Crediti formativi richiesti
per 21 ore di docenza effettiva

La relazione medico-paziente-familiari

Se oggi il medico non ha più il gravoso onere di decidere da solo ciò che è bene e ciò che è male per il paziente, in quanto cura una persona alla quale è riconosciuto il diritto di scegliere quale trattamento rappresenta il bene per se stesso, in realtà, si è trovato a svolgere un compito non meno difficile: mettere il paziente in condizioni di scegliere per la propria salute con consapevolezza.

La formazione accademica del medico (e della maggior parte degli operatori sanitari) non dedica molta attenzione alle competenze relazionali, ed egli si trova spesso in difficoltà nel gestire la comunicazione con i pazienti e con i familiari.

Si sta verificando pertanto un pericoloso circolo vizioso, caratterizzato dall' aumento della conflittualità dei cittadini nei confronti dei sanitari da una parte, e dalla reazione difensiva di questi ultima dall'altra. Il risultato è una comunicazione sempre meno "umana" e sempre più medico-legale difensiva, che rende certamente insoddisfatto l'utente, ma anche poco gratificato il medico.

Il presente corso di perfezionamento sulla comunicazione ha lo scopo di spezzare questo circolo e proporre al medico strumenti di comunicazione che gli permettano di instaurare con il paziente una "relazione di aiuto", fondata su un'autentica esperienza empatica.

Questa modalità consente di ridurre la conflittualità tra le parti e generare un miglior servizio a beneficio di pazienti e familiari, ma anche un ambiente di lavoro più gratificante e motivante per i medici stessi.

Partecipanti

Il corso è rivolto a medici ospedalieri. Per garantire a tutti un adeguato spazio di partecipazione è preferibile lavorare con un gruppo di 15 persone.

Struttura del corso e metodologia

Il corso ha una durata di tre giornate consecutive di 7 ore ciascuna¹. Durante le tre giornate si alternano lezioni teoriche, che si avvalgono di strumenti multimediali e attività individuali e di gruppo che permettono un apprendimento non solo teorico ma calato nell'esperienza lavorativa del medico.

Lezioni teoriche

La relazione d'aiuto

Mette a fuoco le condizioni che devono esistere affinché si instauri una vera e propria relazione d'aiuto tra paziente e medico.

Accoglienza, sequenza e tempi del colloquio

Si affrontano i contenuti della comunicazione medico-paziente e le caratteristiche del linguaggio empatico.

Modelli di comunicazione sanitaria

Presenta gli stili comunicativi ritenuti non idonei e propone modelli comunicativi alternativi che tengano conto della centralità della persona.

Il lutto

Si affronta la fenomenologia del lutto e delle reazioni dei sanitari di fronte alla morte, si forniscono indicazioni per instaurare una relazione di sostegno con i familiari.

Le reazioni aggressive di pazienti e/o di familiari

Fornisce indicazioni per comprendere le reazioni aggressive e gestirle in termini di relazione di aiuto.

¹ La struttura può eventualmente essere modificata in funzione di esigenze specifiche.

La relazione medico-paziente-familiari

Prove pratiche

Role play

In diverse simulazioni appositamente studiate, i medici affrontano il difficile compito di dare una cattiva notizia ad un paziente o a dei familiari, trovandosi a gestire le diverse reazioni emotive dei loro interlocutori (pianto, ira, incredulità, tristezza, etc.).

Videosessione

Mentre due/tre corsisti sono impegnati nella simulazione, mediante un sistema televisivo a circuito chiuso i partecipanti rimasti in aula possono osservare la simulazione e la commentano con l'aiuto di un docente.

Al termine della simulazione i partecipanti discutono la prova appena vista con la possibilità di riesaminare alcuni passaggi cruciali.

Feedback

Appena terminata ogni sessione di role play i medici che hanno simulato rivedono la propria prova insieme ad uno psicologo, con lo scopo di identificare le emozioni provate nell'interazione con il paziente o con i familiari, comprendere come queste hanno influito sulla prova e identificare comportamenti maggiormente efficaci.

Discussioni di gruppo

Ogni giorno vengono realizzati dei momenti di riflessione di gruppo sostenuti da tecniche adeguate e guidati da un formatore.



I docenti

La docenza è realizzata da uno staff interdisciplinare composto da medici esperti in comunicazione, psicologi di comunità ed educatori esperti di formazione.

Ai medici sono affidate le lezioni teoriche e un ruolo fondamentale nelle attività pratiche nelle quali simulano il ruolo di pazienti e/o familiari.

Agli psicologi e agli educatori spetta il compito di facilitare i processi di gruppo e di impiegare e valorizzare le competenze delle persone, come risorse essenziali per l'apprendimento.