

Approccio al paziente
LA COMUNICAZIONE

👉 *Il cuore della comunicazione*

«L'uomo necessita sempre di qualcosa in più di una cura solo tecnicamente corretta. **Ha bisogno di umanità. Ha bisogno dell'attenzione del cuore. Dobbiamo distinguerci per il fatto che non ci limitiamo ad eseguire in modo abile la cosa conveniente al momento, ma ci dedichiamo all'altro con le attenzioni suggerite dal cuore, in modo che questi sperimenti la nostra ricchezza di umanità. Perciò, oltre alla preparazione morale è necessaria anche e soprattutto formazione del cuore»**

➤ ***L'obiettivo pratico della comunicazione***

Apprendere le tipologie etico-professionali di approccio al paziente per riuscire ad avere una comunicazione efficace.

La finalità consiste nel supportarlo psicologicamente in uno dei momenti più difficili della sua esistenza.

Si evitano quindi criticità che possono compromettere la qualità di vita del paziente se non la vita stessa.

👉 **Gli accorgimenti**

- * **Spiegare** sempre quello che stiamo facendo
- * **Ricordarsi** sempre che noi siamo operatori, il paziente NO
- * **Ricordarsi** sempre che si lavora su una persona e non su un “corpo”
- * **Il paziente** non sa capire i termini tecnici, ma intuisce gli aspetti relazionali
- * **Eventuali condizioni ostili** non devono sfociare in conflitto
- * **Evitare** di dirigere “seccamente” il colloquio col paziente
- * **Non avere preconcetti** (Il paziente sta male e ha bisogno di noi)
- * **Rispettare** i dati sensibili e i dati personali

👉 **Il giusto approccio**

- ✦ Entrare nelle abitazioni chiedendo **permesso** e presentarsi non appena entriamo in contatto col paziente (Sono dell'Ambulanza mi chiamo....)
- ✦ Chiedere al paziente la **sintomatologia** e il motivo della chiamata stessa
- ✦ Cercare di **tranquillizzare** sempre il paziente facendo capire che **ci prendiamo cura di lui** e che stiamo cercando di fare il possibile per migliorare il malessere
- ✦ **Spiegare sempre cosa stiamo facendo e il perché**



👉 **Vince sempre il COME...**

Tra il COSA e il COME...Vince il COME

Perché???



Gli aspetti comportamentali che spesso diamo per scontati (postura, espressione, movimenti) vengono recepiti in modo più incisivo rispetto al linguaggio verbale, soprattutto nelle situazioni di emergenza...

...POSSONO RIBALTARE IL MESSAGGIO

➤ **L'impatto della comunicazione**

55% Linguaggio del corpo

38% Voce

7% Contenuti

**Prestare massima attenzione
a ciò che facciamo
e a come ci poniamo col paziente**

➤ **Da Soccorritore a Paziente**

Quali sono le comunicazioni che intercorrono tra noi e il paziente?

- * Cosa è successo?
- * Quando
- * Si ricorda tutto?
- * Di cosa soffre?
- * È allergico a qualche farmaco?
- * Fa uso di farmaci specifici?
- * Supporto psicologico fino a che il paziente non viene preso in carico dal PS

**MAI EFFETTUARE DIAGNOSI
SIAMO SOCCORRITORI NON MEDICI**

🔍 **Da Soccorritore a Parente**

Quali sono le comunicazioni che intercorrono tra noi e i parenti del paziente?

- ✦ **Tranquillizzare gli stati d'animo con atteggiamento calmo, pacato e professionale**
- ✦ **Richiedere collaborazione nel caso il paziente sia in stato confusionale o rifiuti a priori ogni assistenza**
- ✦ **In caso di emergenza, spiegare cosa sta succedendo, quali manovre vengono fatte e perché è necessario permetterci di compierle nel miglior modo possibile**
- ✦ **Non porsi mai con atteggiamento conflittuale, anche se il parente può approcciarsi in modo maleducato e strafottente. Ricordiamo che si tratta sempre di una persona che sta soffrendo ed è sottoposta a un forte stress psicologico**

➤ **La qualità della comunicazione**

I **soccorritori della Misericordia** si distinguono per la qualità etica e professionale della comunicazione.

Noi siamo volontari e portiamo soccorso e aiuto perché mossi dalla nostra volontà. Non siamo obbligati dall'attività professionale come medici e infermieri.

➤ ***In sintesi...***

«L'errore di comunicazione è fattore di successivi errori a cascata»

«Una comunicazione efficace è il cuore di una buona assistenza al paziente»

«Il paziente che fruisce di un'ottima comunicazione corre meno rischi»

Misericordia di

VIAREGGIO



Domande



CONCORDES

