



# ASCLEPIO

AGGIORNAMENTO IN SANITÀ DELLE COMPETENZE DEI LAVORATORI E DEL PERSONALE INFERMIERISTICO E OSPEDALIERO

APRILE 2014

## SEMINARIO CONCLUSIVO

Il 01 aprile 2014 presso il Polo Didattico I.R.C.C.S. Neuromed a Pozzilli si è tenuto il seminario conclusivo del progetto ASCLEPIO.



Ai lavori svoltisi in una sala gremita anche di studenti che frequentano corsi di specializzazione presso l'Istituto, hanno preso parte il *Presidente della Fondazione Neuro-med* (Mario Pietracupa), il *Presidente dell'Associazione degli Industriali del Molise* (Mauro Natale), il *Presidente di Fondimpresa Molise* (Vincenzo Tosques) e il *Direttore Sanitario IRCSS Neuromed* (Edoardo Romoli).

Dopo i saluti di apertura sono intervenuti tra i relatori, il *Direttore di Co.S.Mo. Servizi* (Michele Esposto) e la *Responsabile dell'area formativa* (Marianna De Santis) che hanno illustrato i risultati del progetto che ha visto la partecipazione di 7 aziende e oltre 250 lavoratori, con piena soddisfazione dei partecipanti e con pieno soddisfacimento di tutti gli obiettivi dichiarati in sede di progettazione, superando in alcuni casi anche il valore degli indicatori previsto in fase di progettazione.

Un focus particolare è stato presentato da parte della *dott.ssa Moretti* sui temi della "La comunicazione efficace medico paziente", mentre il generale Sciarretta si è soffermato sulle tematiche relative al "Codice etico e la tutela della privacy".



37 azioni formative

7 Aziende beneficiarie

251 Addetti in formazione

608 Ore di formazione erogate



MONITORAGGIO FINALE PROGETTO "A.S.C.L.E.P.I.O."







### ASCLEPIO

AGGIORNAMENTO IN SANITÀ DELLE COMPETENZE DEI LAVORATORI E DEL PERSONALE INFERMIERISTICO E OSPEDALIERO

## “LA COMUNICAZIONE EFFICACE MEDICO PAZIENTE”

a cura della dott.ssa Antonella MORETTI (\*)

Il celeberrimo assioma di **Paul Watzlawick** “*Non si può non comunicare*” definisce in modo inequivocabile la centralità della comunicazione nei rapporti sociali ed interpersonali.

La qualità della comunicazione può influire in modo determinante sui risultati di ogni tipo di attività e, specialmente in campo medico, rappresenta una “*conditio sine qua non*” per migliorare l’efficacia del sistema.

Anche se esiste una indiscutibile predisposizione “genetica” alla buona comunicazione, è altrettanto evidente che un efficace percorso formativo può consentire l’acquisizione delle basi indispensabili per garantire un elevato standard qualitativo del rapporto tra paziente ed operatori sanitari.

Nel nostro Paese, l’iter formativo in materia di comunicazione si limita ad esperienze sporadiche e non costituisce parte integrante del core curriculum di medici, infermieri e personale operante in ambito sanitario. Sarebbe pertanto auspicabile che una maggiore attenzione alle dinamiche relazionali venisse riservata nei programmi di formazione continua del personale, con l’obiettivo minimo di individuare e correggere i “crimini comunicativi”, che quotidianamente si commettono nei nostri ospedali e che generano malcontento, sfiducia e rabbia nei pazienti e negli stessi operatori, quando una cattiva comunicazione si realizza all’interno del team.

E’ ben noto che una quota rilevante delle innumerevoli azioni legali nei confronti dei medici si sarebbero potute evitare se si fosse impostato un rapporto di comunicazione tra operatore ed utente basato su ascolto attivo, comprensione ed empatia. In linea con

tali premesse la formazione svolta presso l’**Istituto Neurologico Mediterraneo “Neuromed”** di Pozzilli (IS) ed il **Centro Potito Medica** di Campobasso si incentra in modo significativo proprio sui temi della comunicazione efficace al paziente.

Il corso si è articolato in dodici seminari rivolti al personale di assistenza ed amministrativo addetto al front office. *La struttura del corso ha consentito un elevato livello di interattività.*

Fra i diversi temi affrontati e discussi, la comunicazione non verbale ha riscosso particolare interesse e curiosità.

Ciò non sorprende considerando che è proprio attraverso il linguaggio del corpo che si gioca essenzialmente il buon esito del messaggio che si vuole far arrivare all’altro. Corsi o seminari sia pure intensivi non sono ovviamente sufficienti ad indurre rapide ed efficaci mutazioni comportamentali, ma possono fornire una utile “cassetta degli attrezzi”, che aiuti a correggere i più grossolani errori relazionali. In fondo, la finalità strategica di questo tipo di iniziativa non è diversa da quella di una campagna di vaccinazione, che ha come scopo primario quello di generare una forte risposta adattativa che consenta all’ospite una reazione adeguata ... magari con qualche “richiamo”.

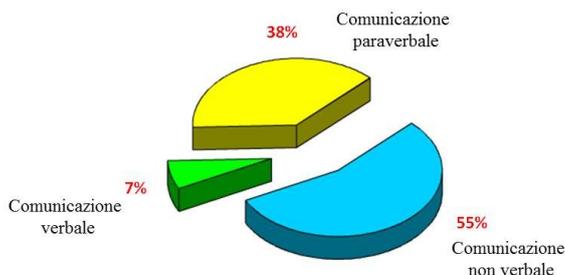
(\*) **Antonella Moretti**

A.F.D./Counselor/Formatore

Clinica Reumatologica, Università Politecnica delle Marche, Ancona

e-mail: antonellamrt@gmail.com

### Saper comunicare non vuol dire semplicemente saper parlare!



### Non tutto ciò che viene detto giunge a destinazione!



**Si vuol dire 100  
In realtà si dice 80  
Chi riceve il messaggio sente 60 ...  
... capisce 40 e ...ricorda 20!**

Di 100 cose che abbiamo intenzione di dire, ne riusciamo ad esprimere solo 80. Chi riceve il messaggio ne sente solo 60 (a causa delle interferenze dell’ambiente). Ne comprende però solo 40. Ne ricorda solo 20.





## ASCLEPIO

AGGIORNAMENTO IN SANITÀ DELLE COMPETENZE DEI LAVORATORI E DEL PERSONALE  
INFERMIERISTICO E OSPEDALIERO

### L'azienda

La **Co.S.Mo. Servizi srl**, diretta emanazione dell'*Associazione Industriali del Molise*, opera dal 1992 a favore delle imprese e delle pubbliche amministrazioni regionali ed extraregionali.

Nel corso degli anni la società ha raggiunto posizioni di leadership nel campo della *Programmazione Economica e nell'Attivazione e Gestione di Progetti Formativi* finanziati a valere su fondi regionali, FSE, ecc..

La **Co.S.Mo. Servizi Srl** è accreditata presso la Regione Molise per le attività di formazione continua e di formazione professionale.

E' inoltre certificata secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008 per le *attività di progettazione ed erogazione di attività di formazione e servizi di consulenza attinenti alla pianificazione e programmazione aziendale*.

Ha aderito recentemente a due Contratti di Rete finalizzati alla fornitura di servizi connessi all'Internazionalizzazione, alla formazione e alla programmazione economica.

### Attività e servizi

- Assistenza a comuni ed Enti locali per lo sviluppo di progetti a scala locale, nazionale e comunitaria
- Consulenza aziendale per: accesso a finanziamenti nazionali ed europei; studi di fattibilità, programmi di internazionalizzazione, consulenza direzionale, analisi di mercato, sistemi di qualità e di gestione aziendale
- Start-up per la creazione di nuove imprese
- Formazione continua per i lavoratori di imprese di ogni settore anche a valere sulle risorse dei fondi interprofessionali (**FONDIMPRESA**) in particolare su tematiche attinenti alla salute e sicurezza dei lavoratori
- Formazione per disoccupati ed inoccupati
- Analisi e ricerche economiche, sportelli informativi
- Realizzazione corsi ECDL (Patente europea computer)



### Contattaci

Per altre informazioni sui nostri servizi, non esitate a contattarci

**Co.S.Mo Servizi srl**  
Via Cardarelli, 19

86100 Campobasso

0874.481205

0874.481323 (fax)

[info@cosmoservizi.it](mailto:info@cosmoservizi.it)

Visita il nostro sito Web:  
[www.cosmoservizi.it](http://www.cosmoservizi.it)

**Co.S.Mo. Servizi srl**