LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO: SIAMO SICURI DI AVERE QUESTA COMPETENZA?

Marianna Napolitano, Infermiera Pediatrica
Giovanna Manca, Infermiera Pediatrica
Patologie e Terapia Intensiva Neonatale
IRCCS Giannina Gaslini - Genova

LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO: SIAMO SICURI DI AVERE QUESTA COMPETENZA?

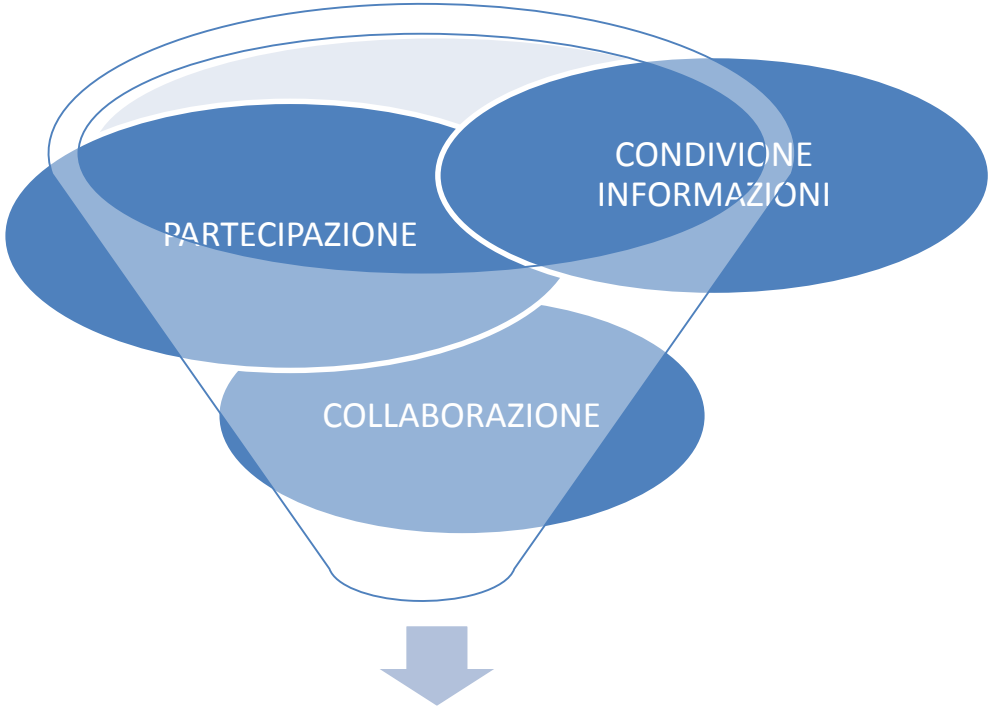
DA DOVE VENIAMO…

DOVE VOGLIAMO ARRIVARE

CHILD and FAMILY CENTRED CARE

''HOSPITALIZATION CENTRED CARE''

LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO: SIAMO SICURI DI AVERE QUESTA COMPETENZA?



CHILD and FAMILY CENTRED CARE

FLESSIBILITA' ED ACCESSIBILITA' DEI SERVIZI SANITARI EROGATI

LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO: SIAMO SICURI DI AVERE QUESTA COMPETENZA?

Terapia Intensiva aperta 24 h su 24

LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO: SIAMO SICURI DI AVERE QUESTA COMPETENZA?

PubMed.gov
US National Library of Medicine
National Institutes of Health

PubMed

Advanced

Format: Abstract

J Matern Fetal Neonatal Med. 2010 Oct;23 Suppl 3:11-3. doi: 10.3109/14767058.2010.509911.

Communicative strategies in a neonatal intensive care unit.

Coscia A[1], Bertino E, Tonetto P, Giuliani F, Varalda A, Di Nicola P, Cester E, Occhi L, Forno M, Quadrino S, Fabris C.

Progetto ''NOT ALONE'' volto a migliorare le abilità comunicative del personale.

1. Incontri e simulazioni di situazioni-tipo al fine di acquisire un stile comunicativo e un linguaggio comune.
2. Creazione di un algoritmo delle situazioni comunicative più frequenti:
   - Informazioni da dare;
   - Domande dei genitori;
   - Principali difficoltà della comunicazione.
3. Brochure informativa circa i comportamenti attesi da parte dei genitori all'interno dell'U.O.

LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO: SIAMO SICURI DI AVERE QUESTA COMPETENZA?

PubMed.gov
US National Library of Medicine
National Institutes of Health

PubMed | Advanced

Format: Abstract

BMC Pediatr. 2014 Dec 10;14:304. doi: 10.1186/s12887-014-0304-5.

Parents' experiences of communication with neonatal intensive-care unit staff: an interview study.

Wigert H[1,2], Dellenmark Blom M[3], Bry K[4,5].

INCONTRARE UN ALTRO ESSERE UMANO

SENTIRSI COINVOLTI

NON ASSUMERSI RESPONSABILITA' IN CASO DI COMUNICAZIONE INEFFICACE

"The doctor listened, the doctor was also a person…she showed that she was also a fellow human being in the whole thing; she said, 'but God, here I am, saying horrible things to you, but of course I have to say what I say now'. "

LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO: SIAMO SICURI DI AVERE QUESTA COMPETENZA?

PubMed.gov
US National Library of Medicine
National Institutes of Health

PubMed

Advanced

Format: Abstract

BMC Pediatr. 2014 Dec 10;14:304. doi: 10.1186/s12887-014-0304-5.

Parents' experiences of communication with neonatal intensive-care unit staff: an interview study.

Wigert H[1,2], Dellenmark Blom M[3], Bry K[4,5].

SENTIRSI COINVOLTI

''We sat in the room furthest aways, in the private side room, sat there all day and no one even came in to see us…it was several days before I even found out what was wrong with my child…nobody told us.''

LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO: SIAMO SICURI DI AVERE QUESTA COMPETENZA?

PubMed.gov
US National Library of Medicine
National Institutes of Health

PubMed | Advanced

Format: Abstract

BMC Pediatr. 2014 Dec 10;14:304. doi: 10.1186/s12887-014-0304-5.

Parents' experiences of communication with neonatal intensive-care unit staff: an interview study.

Wigert H[1,2], Dellenmark Blom M[3], Bry K[4,5].

'Communication between the maternity ward and Neonatal could be improved. They had failed to schedule the hearing test. They didn' t know if it was the maternity ward or Neonatal that booked it, so I had to check it myself….''

NON ASSUMERSI RESPONSABILITA' IN CASO DI COMUNICAZIONE INEFFICACE

La comunicazione come strumento:

LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO: SIAMO SICURI DI AVERE QUESTA COMPETENZA?

COMUNICAZIONE: "*SKILL*" CHE VA INSERITA NEL CORE COMPETENCE DEL PROFESSIONISTA

- Necessità di revisionare il piano di studi delle professioni sanitarie
- Necessità di offrire opportunità di aggiornamento ai professionisti

LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO: SIAMO SICURI DI AVERE QUESTA COMPETENZA?

LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO: SIAMO SICURI DI AVERE QUESTA COMPETENZA?

PubMed.gov
US National Library of Medicine
National Institutes of Health

PubMed | Advanced

Format: Abstract

J Perinatol. 2013 Aug;33(8):642-6. doi: 10.1038/jp.2013.22. Epub 2013 Feb 28.

Neonatal Critical Care Communication (NC3): training NICU physicians and nurse practitioners.

Boss RD[1], Urban A, Barnett MD, Arnold RM.

"This has been awesome, and I feel I have tools I can use where before I had nothing"

"This experience has made me be a better neonatologist"

"Helped me not only know how to better help my families but how to help myself"

"I feel I can actually help the families when I talk to them instead of maybe making thinks worse"

LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO: SIAMO SICURI DI AVERE QUESTA COMPETENZA?

PubMed.gov
US National Library of Medicine
National Institutes of Health

PubMed | Advanced

Format: Abstract

J Nurs Educ. 2012 Feb;51(2):115-9. doi: 10.3928/01484834-20111216-04. Epub 2011 Dec 16.

Parent-nursing student communication practice: role-play and learning outcomes.

Fisher MJ[1], Taylor EA, High PL.

EMPATHY

CHILD and FAMILY - CENTRED OUTCOMES

COMMUNICATION SKILL

ROLE-PLAY: gruppo di studio costituito studenti di infermieristica guidata da genitori con l'aiuto di un istruttore clinico

↓

Simulazione di due situazioni in cui la comunicazione risulta difficoltosa all'interno di una PICU

LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO: SIAMO SICURI DI AVERE QUESTA COMPETENZA?

FEEDBACK…

"This presentation far exceeded my expectation. I felt like I learned so much about what to say and what not to say in a safe environment."

"I would like more information (surveys maybe?) about parent's reactions to nurses and their thoughts concerning empathy, medical jargon, or even is hugging appropriate. I would personally like more training. "

"The scenarios were the best practice as far as family interaction we have ever had."

LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO: SIAMO SICURI DI AVERE QUESTA COMPETENZA?

PubMed.gov
US National Library of Medicine
National Institutes of Health

PubMed | Advanced

Format: Abstract

J Nurs Educ. 2012 Feb;51(2):115-9. doi: 10.3928/01484834-20111216-04. Epub 2011 Dec 16.

Parent-nursing student communication practice: role-play and learning outcomes.

Fisher MJ[1], Taylor EA, High PL.

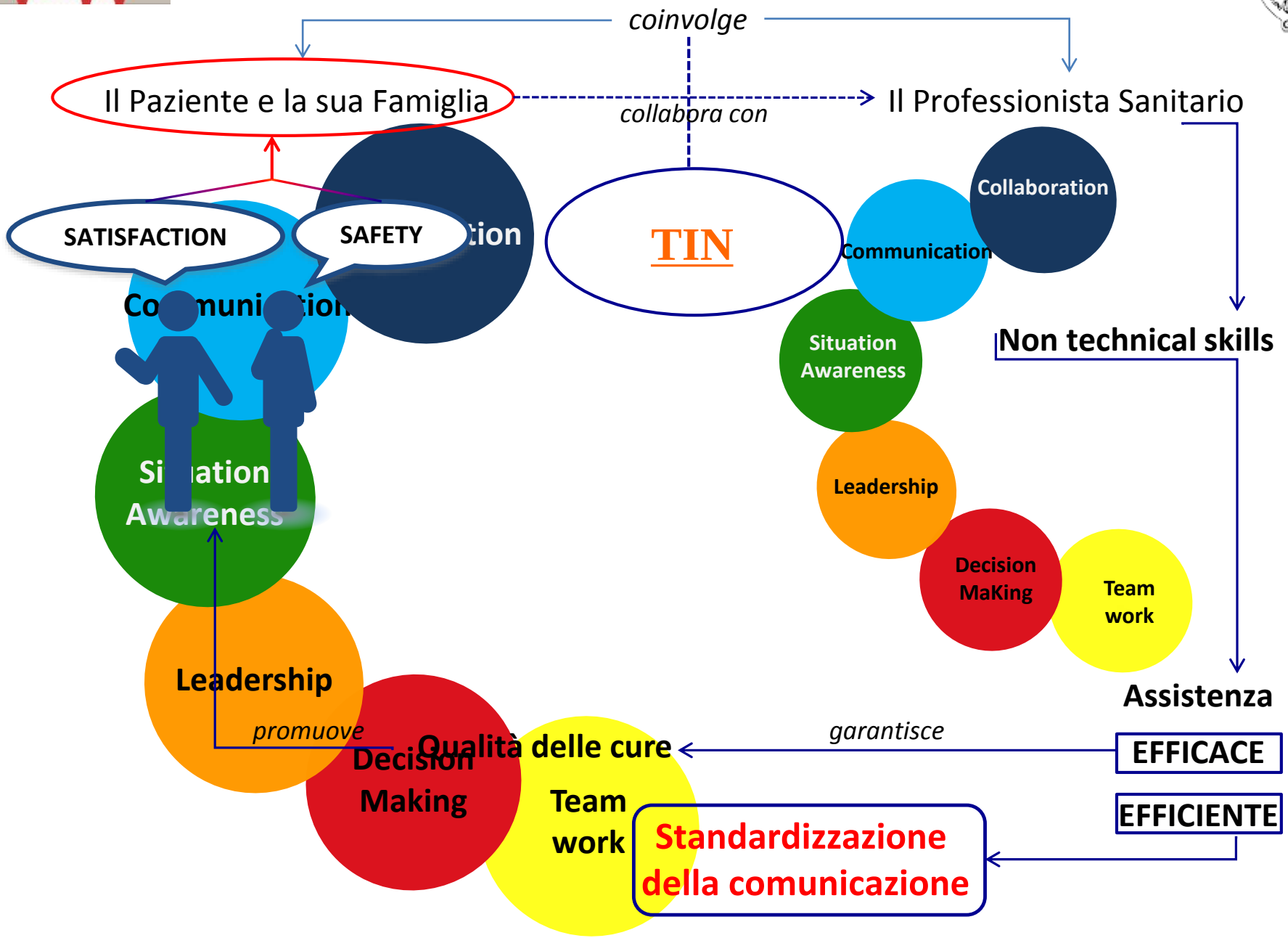
CONCLUSIONI DELLO STUDIO…

Le "communication skill" devono essere inserite nel percorso formativo dell'infermiere

La comunicazione efficace ed empatica tra genitori ed infermieri gioca un ruolo importante nel processo di cura

La capacità dell'infermiere di comprendere lo stato mentale ed emozionale dei genitori ha il potenziale di migliorare gli outcomes di salute

Il Processo di cura



LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO: SIAMO SICURI DI AVERE QUESTA COMPETENZA?

LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO: SIAMO SICURI DI AVERE QUESTA COMPETENZA?

YES WE CAN…

“Dobbiamo diventare il cambiamento
che vogliamo vedere”
Mahatma Gandhi