

Terza scheda informativa del progetto europeo “Feel Good”

Il progetto “**FeelGood**” si rivolge ai professionisti socio-sanitari che sono a diretto contatto con i pazienti e i clienti ogni giorno. Con tale termine indichiamo una vasta gamma di professionalità diverse, dai fisioterapisti ai terapeuti domiciliari, passando per gli operatori socio sanitari, gli infermieri, i medici etc.

Per tutti gli operatori del settore socio sanitario, le competenze sociali sono molto importanti per risolvere i problemi con differenti categorie di attori sociali: pazienti, visitatori, familiari che si trovano in diverse difficili situazioni. Questi fattori possono allungare i processi di cura, o renderli più dispendiosi, sia in termini di benessere soggettivo che di budget economico.

L’obiettivo primario delle attività di questo progetto e’ quello di fornire una risposta concreta per sviluppare delle Unità Formative in competenze relazionali per i professionisti socio sanitari.

FeelGood ha un approccio partecipativo e co-progettuale che pone l’accento su un aspetto molto semplice, ma significativo al tempo stesso: le relazioni positive. Quello delle “Medical Humanities” è l’approccio scelto dai partner internazionali del progetto al fine di incoraggiare lo sviluppo di competenze interdisciplinari, strategiche, riflessive e meta-riflessive. L’Unità Formativa di **FeelGood** sarà in grado di indirizzarsi a differenti destinatari e quindi potrà essere usata in situazioni educative diverse: formazione di base, alta formazione, formazione continua.

Nella prima parte del progetto i partner hanno posto particolare attenzione nel loro lavoro di ricerca sulle diverse problematiche a livello nazionale con le quali i professionisti socio sanitari si interfacciano ogni giorno. Oltre a una ricerca di carattere generale, 240 professionisti sono stati intervistati sulle loro attuali condizioni di lavoro e sui loro desideri individuali inerenti i bisogni formativi. E’ stato realizzato un video che presenta i risultati ottenuti da questo studio.

Le competenze considerate maggiormente necessarie, secondo i giovani professionisti che hanno partecipato al questionario in tutti i paesi partner, sono:

- L’empatia col paziente
- Le abilità comunicative
- La capacità di ascolto

Ora i Partner hanno terminato la loro seconda parte del progetto. Con lo stesso metodo sopracitato, essi hanno intervistato i pazienti. Anche le loro opinioni sono state riassunte in un apposito report.

I pazienti sono stati interrogati su tre argomenti principali, riguardanti l'interazione con i professionisti del settore socio sanitario.

1. I bisogni dei pazienti

Per quanto riguarda il settore delle esigenze dei pazienti, possiamo vedere che i risultati compilati mostrano una forte richiesta di più tempo con i professionisti della salute. Tutti i risultati sono alla base di questa sostanziale necessità. Tutte le persone intervistate in ciascuno dei Paesi hanno dichiarato che avrebbero avuto bisogno di molto più tempo per esprimere i loro sentimenti e le loro opinioni.

Ciò viene rinforzato ulteriormente guardando i risultati della classifica dei comportamenti dei professionisti in grado di mettere il paziente più o meno a proprio agio. Qui vediamo che i bisogni di capacità di ascolto attivo e di fornire le giuste informazioni sulla malattia, sono molto importanti per trasmettere conforto. Infatti il bisogno dei pazienti è quello di essere notati, che non significa nient'altro che il "**donare tempo al paziente**" è l'abilità più richiesta per farli sentire a proprio agio.

Essere in grado di avere degli incontri di lunga durata col paziente, può aiutare nella fiducia, nei trattamenti sanitari, nel dare il tempo al paziente di esprimere eventuali problemi, ponendo attenzione alle necessità del paziente stesso, e rende l'intero processo di cura meno traumatico. La stessa costruzione del processo di fiducia richiede molto tempo.

Seguendo questa linea di pensiero suggeriamo per i professionisti sanitari un percorso formativo fortemente concentrato ed incentrato sull'intervento sul paziente, in cui l'ascolto attivo riveste un ruolo fortemente rilevante.

2. Come prevenire i comportamenti dannosi e inappropriati

Guardando ai risultati delle risposte arrivateci dai pazienti, possiamo affermare che per il 60%-80% circa dei pazienti non si sono registrate esperienze di comportamenti dannosi e inappropriati da parte dei professionisti sanitari.

Vogliamo però trasferire la questione alle azioni fatte in emergenza. Alcuni pazienti ci hanno riferito di aver vissuto un modo di operare frettoloso mentre venivano curati da operatori sanitari professionisti. Ciò indica che quando le azioni vengono fatte troppo velocemente diventano routine, e c'è la possibilità di intercorrere in comportamenti inappropriati, se non addirittura di creare danno al paziente. Ovviamente tale indicatore tiene conto della circostanza per la quale l'intero settore sanitario è costantemente sotto pressione. La logica è che tali condizioni portano ad azioni fatte con urgenza che possono creare danno e trattamenti inappropriati.

Ciò che vale nel caso delle azioni effettuate in condizioni di urgenza, vale pure quando i professionisti non ascoltano in modo appropriato i loro pazienti. Infatti anche il mancato ascolto attivo può causare dei danni e dei comportamenti inadeguati.

3. I professionisti in che modo possono organizzare meglio i loro servizi in termini di costo-efficacia.

Questi risultati sono concentrati su due differenti capitoli. Abbiamo chiesto notizie sia sulla situazione organizzativa dell'intero settore socio sanitario nazionale, sia sugli individui che ci lavorano. Abbiamo trovato risultati che confermano ciò che le parti hanno affermato in precedenza ovvero che i pazienti vogliono essere ascoltati e avere a che fare con i professionisti in maniera amichevole.

4. Abbiamo messo insieme i due lavori di ricerca sulle competenze di cui hanno maggiormente bisogno i professionisti sociosanitari riscontrando una sovrapposizione dei risultati

Sia i pazienti che i professionisti hanno sempre posto l'attenzione nelle loro risposte sulle stesse competenze in tutti i paesi partner:

- Empatia
- Abilità comunicative
- Abilità di ascolto

5. Il curriculum denominato “Approccio centrato sul paziente”

Nel mese di marzo 2019 i partner si sono incontrati a Linz, in Austria, per discutere il risultato di tutti i report e definire la struttura e il contenuto del curriculum della formazione che sarà sviluppata nel mese prossimo.

L'attività formativa supporterà 3 diverse parti:

- a) La comunicazione centrata sul paziente (2 giorni)
- b) La formazione orientata sulla persona (2 giorni)
- c) Il controllo di se stessi (2 giorni)

Potete trovare più informazioni e i video prodotti su bisogni e desideri dei pazienti e su quelli dei professionisti nel nostro web-blog:

<http://feelgoodprojecteu.blogspot.com/>