



Roma, 8-11 novembre 2018

# 13° CONGRESSO NAZIONALE AME/ANIED

## Sabato 10 novembre 2018



ITALIAN CHAPTER



# L' infermiera al centro dei rapporti relazionali



Donatella Gaviglio  
CPSE Area Diurna Medicina 2  
Dh diabetologico  
ASO S.Croce e Carle Cuneo



Roma, 8-11 novembre 2018

# Conflitti di interesse



ITALIAN CHAPTER



Ai sensi dell'art. 3.3 sul conflitto di interessi, pag 17 del Regolamento Applicativo Stato-Regioni del 5/11/2009, dichiaro che negli ultimi 2 anni non ho avuto rapporti diretti di finanziamento con i seguenti soggetti portatori di interessi commerciali in campo sanitario



## ... al centro.....



ITALIAN CHAPTER

Roma, 8-11 novembre 2018

- In un cerchio o in una sfera, il punto interno equidistante da tutti i punti della circonferenza o della superficie sferica; in un poligono o in un poliedro regolari, il punto di intersezione degli assi
- Punto, luogo più interno o pressappoco mediano di qlco., settore intermedio: *c. della piazza; file, poltrone di c.*; luogo intermedio rispetto ai punti cardinali opposti: *il C. Italia*; con tale valore entra anche in composti perlopiù aggettivali dal sign. sempre ben deducibile da quello della base (*centromeridionale, centrosettentrionale*) || fare c., colpire il bersaglio ~fig.conseguire un risultato positivo



Roma, 8-11 novembre 2018



ITALIAN CHAPTER





Roma, 8-11 novembre 2018



ITALIAN CHAPTER





Roma, 8-11 novembre 2018

# Caratteristiche ed efficacia della relazione terapeutica tra infermiere ed utente: una revisione della letteratura



ITALIAN CHAPTER



*Danilo Cavallo Infermiere, Università degli Studi di Milano, Facoltà di Medicina e Chirurgia, CLI sezione Policlinico  
Giuseppe Re Luca, Infermiere Tutor, Ospedale Maggiore Policlinico Fondazione IRCCS Ca' Granda di Milano  
Maura Lusignani, Ricercatore, Università degli Studi di Milano*

BANCHE DATI: PubMed, CINAHL,  
PsycINFO

PAROLE CHIAVE: nurse-patient relation,  
patient, nurse



Roma, 8-11 novembre 2018

# Caratteristiche ed efficacia della relazione terapeutica tra infermiere ed utente: una revisione della letteratura



ITALIAN CHAPTER



*Danilo Cavallo Infermiere, Università degli Studi di Milano, Facoltà di Medicina e Chirurgia, CLI sezione Policlinico  
Giuseppe Re Luca, Infermiere Tutor, Ospedale Maggiore Policlinico Fondazione IRCCS Ca' Granda di Milano  
Maura Lusignani, Ricercatore, Università degli Studi di Milano*

- RISULTATI

Lo sviluppo di una **collaborazione** tra gli operatori e gli utenti ha l'obiettivo di incrementare il potere decisionale dell'utente stesso nel processo di cura. La **comunicazione efficace** crea e mantiene una buona relazione: essa è essenziale ma poco considerata e questo influisce sul grado di coinvolgimento dell'utente.



# Caratteristiche ed efficacia della relazione terapeutica tra infermiere ed utente: una revisione della letteratura



ITALIAN CHAPTER

Roma, 8-11 novembre 2018

*Danilo Cavallo Infermiere, Università degli Studi di Milano, Facoltà di Medicina e Chirurgia, CLI sezione Policlinico  
Giuseppe Re Luca, Infermiere Tutor , Ospedale Maggiore Policlinico Fondazione IRCCS Ca' Granda di Milano  
Maura Lusignani, Ricercatore, Università degli Studi di Milano*

- **RISULTATI**

La **reciprocità** di intenti e la **negoziazione** degli obiettivi da raggiungere consente l' erogazione di prestazioni assistenziali centrate e condivise.

Prerequisito per una relazione terapeutica tra l' infermiere e l' utente è una profonda conoscenza dell' assistito



## CONDIZIONI NECESSARIE PER INFERMIERE E CONSEGUENZE DELLA COLLABORAZIONE EFFICACE TRA INFERMIERE ED UTENTE



ITALIAN CHAPTER

Roma, 8-11 novembre 2018

Condizioni necessarie	Conseguenze
<p><b>INFERMIERE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Riconoscimento dell'utente come essere umano portatore di bisogni specifici</li><li>-Condivisione con l'utente di responsabilità, rischi e potere decisionale</li><li>-Fiducia nelle capacità dell'utente</li><li>-Utilizzo di atteggiamenti positivi</li><li>-Coinvolgimento dell'utente nella presa di decisioni</li><li>-Fiducia nell'empowerment del paziente</li></ul>	<p><b>UTENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Sostegno emotivo</li><li>-Apprendimento</li><li>-Riduzione dell'isolamento sociale</li><li>-Responsabilizzazione (empowerment)</li></ul>

*(Gallant MH, et al, 2002)*



Roma, 8-11 novembre 2018

## FATTORI CHE FAVORISCONO E INIBISCONO LA COMUNICAZIONE EFFICACE TRA L'INFERMIERE E L'UTENTE



ITALIAN CHAPTER



Componente	Fattori Favorenti	Fattori Inibenti
Infermiere	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicazione genuina e sincera</li><li>- Competenza</li><li>- Reale stato di interesse verso l'utente</li><li>- Reale stato di preoccupazione verso la salute dell'assistito</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Orientamento al compito</li><li>- Difficoltà ad affrontare situazioni a elevata carica emotiva</li></ul>
Utente	<ul style="list-style-type: none"><li>- Partecipazione attiva</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Esclusività di condivisione delle emozioni entro la cerchia affettiva</li></ul>
Luogo di Cura	<ul style="list-style-type: none"><li>- Collaborazione tra i membri dell'équipe</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conflittualità tra i membri dell'équipe</li></ul>

(Taylh,et al.,2011; Doss S,et al., 2011))



# CONDIZIONI E CONSEGUENZE DELLA PARTECIPAZIONE AL PROCESSO DI CURA



ITALIAN CHAPTER



Roma, 8-11 novembre 2018

Condizioni da rispettare	Conseguenze
<p><b>Utente e infermiere</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Instaurazione di una relazione</li><li>-Impegno attivo e reciproco nelle attività fisiche e mentali</li><li>-Comunicazione efficace</li></ul> <hr/> <p><b>Infermiere</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Riconoscimento dell' utente come persona capace di assumere potere, controllo e responsabilità</li></ul>	<p><b>Infermiere</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Soddisfazione lavorativa e aumento dell' autostima</li></ul>

*(Sahlsten MJ,et al., 2018)*



# CONDIZIONI E CONSEGUENZE DELLA PARTECIPAZIONE AL PROCESSO DI CURA



ITALIAN CHAPTER

Roma, 8-11 novembre 2018

Condizioni da rispettare	Conseguenze
<p><b>Utente</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Disponibilità ad assumere potere decisionale, controllo e responsabilità</li><li>-Ottenere informazioni precise e comprensibili</li></ul>	<p><b>Infermiere</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Migliori esiti di trattamento</li><li>-Maggiore soddisfazione</li><li>-Sviluppo di fiducia e senso di comprensione</li><li>-Responsabilizzazione (empowerment)</li><li>-Diminuzione della vulnerabilità</li><li>-Maggiore capacità di regolazione delle situazioni</li><li>-Diminuzione del disagio per la presenza di altri degenti durante le segnalazioni a bordo letto</li></ul>

*(Sahlsten MJ, et al., 2018)*



Roma, 8-11 novembre 2018

# COMUNICAZIONE CON IL BAMBINO



ITALIAN CHAPTER



- Privilegiare la conversazione
- Procedere lentamente, senza fare troppe domande
- Immaginare ciò che il bambino ha in mente di dire, assecondandolo
- Non anticipare le conclusioni

## CON I GENITORI:

- Verificare la comprensione da parte del genitore
- Verificare le attese dei genitori
- Valutare la risposta emotiva a quanto dichiariamo
- .....



Roma, 8-11 novembre 2018

# COMUNICAZIONE CON L' ADOLESCENTE



ITALIAN CHAPTER



- Valutare di poter essere l'oggetto su cui l'adolescente sfoga la sua rabbia
- Accettare il linguaggio giovanile (non usare le stesse espressioni)
- Garantire la riservatezza (segreto professionale e relazione di fiducia)
- Chiedere il consenso all'adolescente per comunicare ad altri alcune confidenze e informazioni

*Infermiere Specialist in Endocrinologia e Diabetologia (2016)*



Roma, 8-11 novembre 2018

# COMUNICAZIONE CON L'ANZIANO



ITALIAN CHAPTER



Abbiamo dimenticato cosa sia guardarsi l'un l'altro,  
toccarsi, avere una vera vita di relazione,  
prendersi cura l'uno dell'altro. Non sorprende  
se stiamo morendo tutti di solitudine.

Aforismario - **Leo Buscaglia** - Aforismario



Roma, 8-11 novembre 2018

# COMUNICAZIONE CON L'ANZIANO



ITALIAN CHAPTER



- Tenere conto delle patologie legate all'età che possono alterare la comunicazione
- Evitare rumori di fondo
- L'anziano ha gran bisogno di comunicare per sentirsi «vivo»
- Tende ad essere ripetitivo per paura di non essere compreso
- Può risultare arrogante, superbo e mal disposto ad ascoltare le ragioni altrui: meccanismo di difesa per affermare la sua persona e compensare la dipendenza
- Vive più di ricordi che di presente, aiutarlo a rievocare la sua storia permette di entrare in rapporto con lui
- Non banalizzare

*Infermiere Specialist in Endocrinologia e Diabetologia (2016)*



# RELAZIONE CON LA FAMIGLIA



ITALIAN CHAPTER

Roma, 8-11 novembre 2018

- Richiesta di informazioni chiare e mirate e di una comunicazione efficace da parte del caregiver
- Richiesta agli infermieri di atteggiamento di disponibilità, con risposte esaurienti e linguaggio comprensibile
- Fornire supporto emotivo e ascolto empatico
- Permettere un ruolo più attivo nel processo di cura, tramite la possibilità di esprimere i propri bisogni e vissuti e la necessità di chiarimenti
- Utilizzare strumenti: uso di ausili visivi, scritti, linguaggio adeguato, valorizzazione dell'esperienza acquisita

*Infermiere Specialist in Endocrinologia e Diabetologia (2016)*



Roma, 8-11 novembre 2018

# COLLABORAZIONE MEDICO-INFERMIERE



ITALIAN CHAPTER



Processo interpersonale in cui il medico e l'infermiere si presentano con obiettivi diversi da condividere

*Petri, L (2010). Nursing Forum, 45 (2), 73-82*



Roma, 8-11 novembre 2018

# Attitudine di medici ed infermieri alla collaborazione



ITALIAN CHAPTER



- Spesso i medici percepiscono meno il bisogno di collaborare con gli infermieri

## COLLABORAZIONE

- Per i medici: esecuzione degli ordini
- Per gli infermieri: collaborare significa condividere le decisioni ed avere maggiore autonomia

*COLLABORAZIONE TRA MEDICI OSPEDALIERI E INFERMIERI:  
UNA REVISIONE DELLA LETTURA INTEGRATA*

*Tang C.J et al. International Nursin Review 2013. 60,291*



Roma, 8-11 novembre 2018



ITALIAN CHAPTER



La collaborazione inefficiente tra medico e infermiere causa insoddisfazione sul lavoro, e viene compromessa la qualità di cura del paziente

Al contrario una buona collaborazione, compresa comunicazione, rispetto e fiducia, la comprensione dei ruoli professionali e la priorità delle attività migliorano la qualità di cura del paziente

*COLLABORAZIONE TRA MEDICI OSPEDALIERI E INFERMIERI:  
UNA REVISIONE DELLA LETTURA INTEGRATA  
Tang C.J et al. International Nursin Review 2013. 60,291*



Roma, 8-11 novembre 2018

# EFFETTI DI UNA RELAZIONE MEDICO-INFERMIERE NON EFFICACE



ITALIAN CHAPTER



- Impatto significativo sugli eventi (aumento della mortalità)
- Basso livello di soddisfazione da parte dei pazienti e/o dei parenti → **contenziosi**

*Rosenstein 2002; Rosenstein & O' Daniel 2005  
Mc Caffrey et al. 2010; Robinson et al 2010*



Roma, 8-11 novembre 2018

# EFFETTI DI UNA RELAZIONE MEDICO-INFERMIERE NON EFFICACE



ITALIAN CHAPTER



Per il medico	Per l' infermiere
<ul style="list-style-type: none"><li>- Frustrazione causata da prescrizioni ritardate o mancate</li><li>- Disaffezione al lavoro</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Minor autonomia</li><li>- Perdita in salute</li><li>- Allontanamento dai ruoli chiavi (es. le corsie)</li><li>- Disaffezione al lavoro</li><li>- Calo della scelta della professione da parte dei giovani</li></ul>

*Lim. et al. 2010; Sitora 2007; Nelson et. al. 2008; Rosenstein 2002; Thomson 2007; Rosenstein & O' Daniel 2005*



Roma, 8-11 novembre 2018

# STRUMENTI DI MISURAZIONE DELLA COLLABORAZIONE MEDICI-INFERMIERI



ITALIAN CHAPTER



TITOLO	CHE COSA MISURA
Collaborative Practice Scale	Assertività – Collaborazione
Collaboration and Satisfaction About Care Decision	Assertività, cooperazione, pianificazione, comunicazione, processo decisionale condiviso, soddisfazione, coordinamento
Jefferson Scale of Attitude Toward Physician Nurse Collaboration	Relazioni di collaborazione, assistenza vs cura/trattamento, pianificazione, comunicazione, processo decisionale condiviso, formazione condivisa, autonomia infermieristica, autorità medica
Nurses Opinion Questionnaire	Leadership, pratica professionale, relazioni professionali, possibilità per gli infermieri di decidere, ambiente, soddisfazione
Nurse-Physician Questionnaire	Leadership, coesione del gruppo, gestione dei conflitti, comunicazione, efficacia, coordinamento, cultura



# RELAZIONE TRA INFERMIERE E OSS



ITALIAN CHAPTER

Roma, 8-11 novembre 2018

Il rapporto professionale tra **Infermieri e Operatori Socio Sanitari** viene visto da molti con uno spirito conflittuale.

In realtà le loro attività dovrebbero compenetrarsi e fondersi in un' unica dimensione dell' assistenza.

L' **OSS** rimane il personale di supporto che va guidato ed istruito e va continuamente valutato per le sue capacità tecnico-pratiche, senza dimenticare che dietro la divisa vi è sempre un essere dotato di pensiero critico, di coscienza e di conoscenze.



Roma, 8-11 novembre 2018

# RELAZIONE TRA INFERMIERE E OSS



ITALIAN CHAPTER



- Prima di comprendere quale strategia intraprendere per riuscire a costruire un rapporto occorre che i protagonisti **Infermiere** e **Operatore Socio Sanitario (OSS)** si riconoscano reciprocamente in una relazione.
- Il primo punto su cui riflettere riguarda l' integrazione, cioè il **supportarsi reciprocamente** riducendo al minimo le differenze.

## **Infermiere e OSS, reciproco convivere tecnico-professionale**

- A quindici anni di distanza dalle disposizioni del profilo dell' OSS e dal suo impiego, viene a consolidarsi l' idea che le figure di supporto siano sempre più utilizzate per contenere l' emergenza e demandare attività ritenute di minore complessità assistenziale.
- Molti infermieri nella realtà clinica e assistenziale non hanno saputo cogliere quanto sia **necessario avvalersi delle figure di supporto per meglio esprimere la propria professionalità.**

*Bruna Crepaldi Nurse+24.it 2016*



Roma, 8-11 novembre 2018



ITALIAN CHAPTER



“La **realtà** dell’altro non è in ciò che ti rivela ma in ciò che non può rivelarti.

Perciò, se vuoi capirlo,  
non **ascoltare** le **parole** che dice, ma quelle  
che non dice.”

**KHALIL GIBRAN**

**Grazie per l’attenzione**