

IL RAZIONALE

Nonostante i vantaggi indiscutibili di una comunicazione di qualità sia per l'assistito che per i suoi familiari, **comunicare ponendosi in modo equilibrato e disinnescando i conflitti è difficile per tutti**, anche per i più esperti.

I contesti di comunicazione difficile sono molti: dalle **strutture per anziani** ai reparti di medicina, alle cure palliative, all'area critica e dell'emergenza. Ciò che accomuna tutti questi contesti è la presenza di situazioni critiche che, se non adeguatamente affrontate, influiscono negativamente sulla qualità della relazione e della comunicazione.

Il personale delle strutture per anziani si trova spesso coinvolto in comunicazioni difficili con assistito/famiglia ma spesso **non si sente adeguatamente preparato**, nemmeno per affrontare situazioni frequenti come l'emotività, la non consapevolezza e aspettative non realistiche.

VISION

Come gruppo multidisciplinare di ricercatori e clinici stiamo lavorando per migliorare la **capacità e la sicurezza** del personale che lavora in **struttura per anziani** nel sostenere **comunicazioni difficili e la qualità della comunicazione** offerta a assistiti e familiari.

PER CONTATTARCI



www.in-care.unito.it



info.incareproject@unito.it



[incare-project-b537702b4](https://www.linkedin.com/company/incare-project-b537702b4)



[@incareproject](https://twitter.com/incareproject)

Il progetto IN-CARE è finanziato dalla **Fondazione Assistenza e Ricerca Oncologica (F.A.R.O.)**



La Fondazione F.A.R.O. assiste a casa e in hospice le persone che, colpite da una grave malattia, necessitano di cure palliative e le loro famiglie. Sempre nell'ambito delle cure palliative, svolge anche attività di ricerca medico-scientifica.

IN-CARE

Investire sulla Comuni**CA**zione per migliorare la cura



DSSPD
Dipartimento di
Scienze della Sanità
Pubblica e Pediatriche

Il progetto IN-CARE è promosso dal **Dipartimento di Scienze della Sanità Pubblica e Pediatriche** dell'Università di Torino

L'OBIETTIVO

Il progetto **IN-CARE** ha lo scopo di sviluppare, attuare e valutare l'intervento educativo "**Insegnare a comunicare**".

Nello specifico, i tre obiettivi chiave sono:

- **Sviluppare materiali per la formazione:** una guida per supportare il personale nelle comunicazioni difficili e video formativi con buoni e cattivi esempi di comunicazione;
- **Formare il personale che lavora nelle strutture per anziani** del territorio piemontese nel sostenere comunicazioni difficili;
- **Valutare l'impatto dell'intervento** su assistiti, familiari, e personale che lavora in struttura.

ASPETTI CARDINE DEL PROGETTO

Il progetto favorisce la **riflessione** sulle difficoltà nella comunicazione con l'assistito e la sua famiglia, con momenti di confronto regolari e utilizzando diversi metodi formativi (**approccio blended**) come lezioni, laboratori e autoformazione su piattaforma online.

Viene inoltre promosso un **contesto di apprendimento multidisciplinare** per sottolineare come la collaborazione all'interno dell'equipe di cura sia essenziale per stabilire una relazione di fiducia e un'alleanza terapeutica con l'assistito e la sua famiglia.



L'INTERVENTO FORMATIVO

L'intervento formativo "Imparare a comunicare" prevede un:

- **corso base di 6 ore** aperto a tutto il personale amministrativo e socio sanitario per promuovere conoscenze su come sostenere comunicazioni difficili attraverso lezione frontale, sessione di brainstorming su buoni e cattivi esempi di comunicazione, video dimostrativi e discussione in piccolo gruppo.
- **corso avanzato di 16 ore** riservato ai professionisti socio sanitari che sono coinvolti in comunicazioni strutturate con l'assistito e/o i suoi familiari o incontri di pianificazione assistenziale. Si propone di migliorare le competenze relazionali e comunicative in situazioni complesse attraverso una formazione altamente esperienziale che si articola in un workshop basato su tecniche di improvvisazione teatrale, un workshop di simulazione di colloqui difficili, la conduzione di colloqui sul campo seguita da un'elaborazione riflessiva, comunità di pratica e attività di autoformazione in asincrono su piattaforma online.

POSSIBILI BENEFICI DELL'INTERVENTO EDUCATIVO

- **OSPITI:** minor utilizzo dei servizi sanitari e aumentata compilazione di pianificazioni anticipate di trattamento;
- **FAMILIARI:** migliore qualità della comunicazione, maggior soddisfazione per le cure ricevute e diminuito stress emotivo;
- **PERSONALE DI STRUTTURA:** migliore qualità della comunicazione e maggiore sicurezza nel condurre comunicazioni difficili.

Possibilità di migliorare l'intervento in base all'esperienza del personale che lavora in struttura e dei familiari.

Ho imparato che le persone possono dimenticare ciò che hai detto, ciò che hai fatto, ma le persone non dimenticheranno mai come le hai fatte sentire