



A. I. T. C.

Associazione
Italiana Tumori
Cerebrali ONLUS

Sito internet: www.tumoricerebrali.it

Email: info@tumoricerebrali.it



Libera...mente



Libera...mente

Servizio di Counselling

[Dr.ssa Deborah Maradini](#)

In collaborazione con:

Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta
Dipartimento Funzionale di Neuro-Oncologia



Libera...mente



LIBERA...MENTE:

UN ESEMPIO DI BUONE PRATICHE NELLE ORGANIZZAZIONI SANITARIE.

FONDAMENTI DEL SERVIZIO:

- AVVENTO E PROMOZIONE DEL MODELLO BIO-PSICO-SOCIALE IN SANITÀ;
- AZIENDA SANITARIA COME ORGANIZZAZIONE COMPLESSA A CONFRONTO CON LA QUALITÀ;
- PRESTAZIONE SANITARIA COME RELAZIONE D'AIUTO.



Libera...mente



MODELLO BIO-PSICO-SOCIALE

L'OMS – Organizzazione Mondiale della Sanità, definisce Salute come “uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non la semplice assenza dello stato di malattia o infermità”.

- ✓ Concezione multidimensionale della malattia data dall'interazione della sfera biologica, psicologica e sociale.
- ✓ Considerazione olistica della cura del paziente comprendente:
 - ✓ il ruolo dei fattori psicosociali nell'influenzare la vulnerabilità individuale a tutti i tipi di malattia;
 - ✓ l'interazione tra fattori psicosociali e biologici nel determinare il decorso e l'esito della malattia;
 - ✓ l'applicazione di terapie psicologiche alla prevenzione, terapia e riabilitazione della malattia fisica.

Engel 1977



Libera...mente



LIBERA...MENTE

Nell'ottica bio-psico-sociale, di approccio globale al paziente il Servizio, in collaborazione con l'U.O. di Radioterapia della Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta di Milano, agisce:

DIRETTAMENTE mediante l'intervento di Counselling, fondato sull'ascolto e il supporto finalizzato all'attivazione e alla riorganizzazione delle risorse personali dell'individuo per rendere possibile scelte e cambiamenti nella situazione di malattia percepita come difficile dal paziente, nel pieno rispetto dei suoi valori e delle sue capacità di autodeterminazione;

INDIRETTAMENTE mediante l'intervento sulla relazione d'aiuto e la prevenzione del burn-out rivolto all'équipe, con l'obiettivo di migliorare la percezione da parte di pazienti e familiari della Qualità del Servizio offerto.



Libera...mente



LIBERA...MENTE

COS'È IL COUNSELLING?

L'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) definisce il Counselling come:

“un processo che, attraverso il dialogo e l'interazione, aiuta le persone a risolvere e gestire problemi e a prendere decisioni; coinvolge un *cliente* e un *counsellor*: il primo è un soggetto che sente il bisogno di essere aiutato, il secondo è una persona esperta, imparziale, non legata al paziente, addestrata all'ascolto, al supporto e alla guida”.

Il counsellor, attraverso l'uso consapevole delle proprie abilità e strategie comunicative e relazionali, consente alla persona di chiarire il vero significato della sua richiesta e la portata del suo problema e lavora al fine di realizzare le condizioni più opportune per consentirle di attuare le scelte e i cambiamenti necessari per far fronte alla situazione.

(British Association for Counselling)



Libera...mente



LIBERA...MENTE

COS'È IL BURN-OUT?

Una sindrome costituita da esaurimento emotivo, depersonalizzazione e ridotta realizzazione professionale.

Per esaurimento emotivo si intende lo svuotamento delle risorse emotive e personali e la sensazione di non aver più niente da offrire a livello psicologico.

La ridotta realizzazione professionale riguarda la percezione della propria inadeguatezza al lavoro e implica una caduta della stima di sé, del desiderio di successo.

Infine, la depersonalizzazione si riferisce ad atteggiamenti negativi, di distacco, di cinismo e di ostilità nei confronti delle persone con cui si lavora.

Maslach e Leiter



Libera...mente



LIBERA...MENTE

ATTIVITÀ CON I PAZIENTI

Identificare e potenziare le più importanti modalità reattive del paziente.

Aiutare il paziente a riorganizzare la quotidianità che verrà, inevitabilmente, mutata dall'evento malattia e dai successivi trattamenti.

Acquisire, potenziare e ottimizzare abilità comportamentali e sociali per far fronte alle difficoltà pratiche derivanti dagli esiti della malattia e dei trattamenti.

Valorizzare e potenziare gli aspetti positivi della quotidianità.

Migliorare la Qualità di Vita.



Libera...mente



LIBERA...MENTE

ATTIVITÀ CON GLI OPERATORI

Migliorare la comunicazione fra operatori e tra operatori e pazienti.

Formare alla relazione d'aiuto.

Prevenire e/o ridurre il fenomeno del burn-out e promuovere l'impegno.

Prevedere e realizzare una riorganizzazione del lavoro sulla base dei risultati dell'OCS Organizational Checkup System.



Libera...mente



LIBERA...MENTE

AZIENDA SANITARIA

AL CONFRONTO CON IL SISTEMA QUALITA'

Con il decreto legislativo 502/92 e successive modifiche ed integrazioni è stato introdotto nel Sistema Sanitario Nazionale il concetto di obiettivo “Qualità” e, successivamente, con i decreti legislativi 502/92 e 299/99 il concetto di “accreditamento istituzionale” una forma di assicurazione della qualità del servizio offerto in sanità.

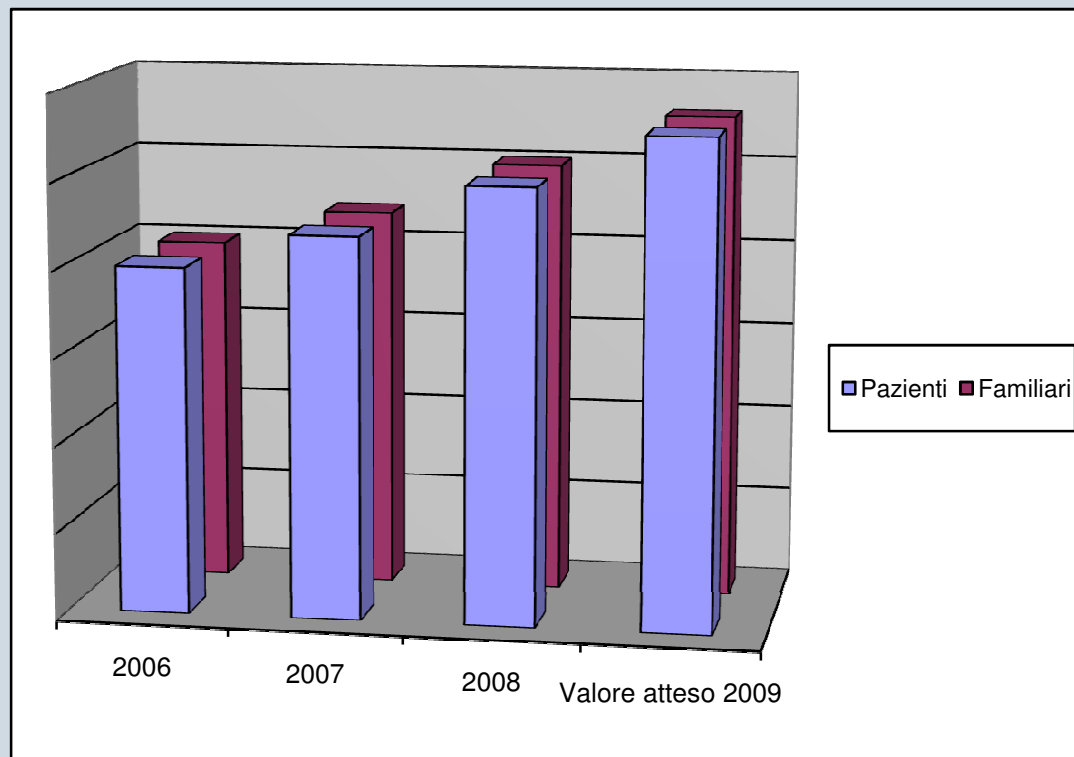
Una definizione completa della qualità delle cure deve tener conto dei tre principali attori del sistema sanitario: il paziente, il medico, quale fornitore delle cure, e l'amministratore.

La qualità delle cure è la capacità di aumentare la probabilità di soddisfare i bisogni del paziente, secondo le conoscenze professionali più avanzate del momento, in funzione delle risorse disponibili.



LIBERA...MENTE

QUALITÀ PERCEPITA DAI PAZIENTI E RELATIVI FAMILIARI FREQUENTANTI L'UNITÀ OPERATIVA DI RADIOTERAPIA



VALORE ATTESO:

MIGLIORAMENTO DEL
GRADIMENTO DEL SERVIZIO
DEL 10% RISPETTO ALLA
RILEVAZIONE PRECEDENTE

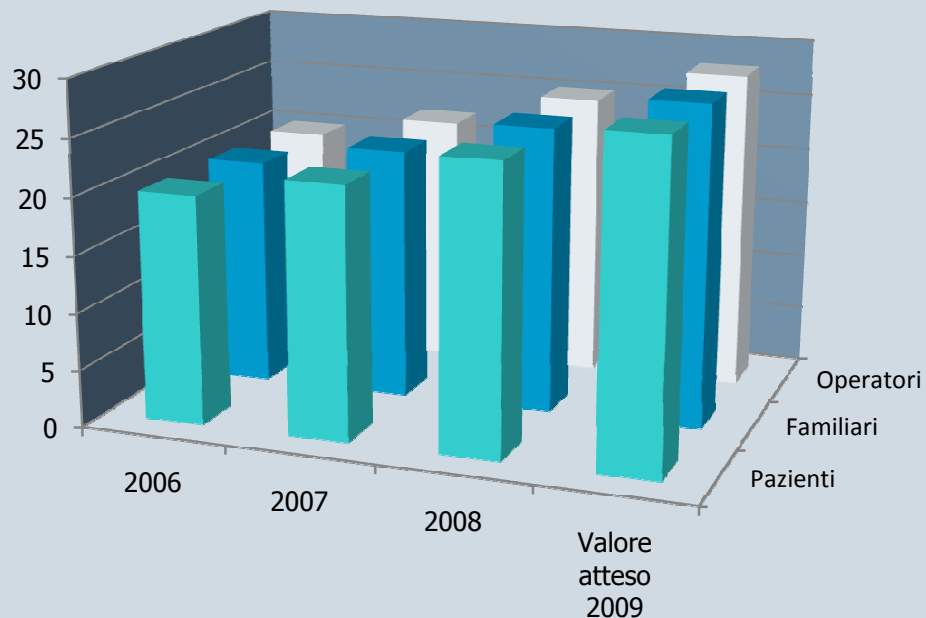
RISULTATI E IMPLICAZIONI

- Introduzione del Servizio di Counselling;
- Formazione alla relazione d'aiuto e prevenzione del burn-out per gli operatori;
- Introduzione di riunione d'èquipe ogni 15 gg;



LIBERA...MENTE

QUALITÀ PERCEPITA ALL'INTERNO DELL'UNITÀ OPERATIVA DI RADIOTERAPIA



VALORE ATTESO:

MIGLIORAMENTO DEL
 GRADIMENTO DEL SERVIZIO
 DEL 10% RISPETTO ALLA
 RILEVAZIONE PRECEDENTE

RISULTATI E IMPLICAZIONI

- Miglioramento e aggiornamento del data base di follow-up dei pazienti;
- Intervento migliorativo sul ricambio d'aria all'interno dell'unità;
- Creazione di un nuovo studio per le visite e i colloqui con i pz.



Libera...mente



LIBERA...MENTE

QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO DALL'U.O. DI RADIOTERAPIA
PERCEPITA ALL'INTERNO DELLA FONDAZIONE

VALORE ATTESO:

MIGLIORAMENTO DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DEL 10% RISPETTO ALLA
RILEVAZIONE PRECEDENTE

RISULTATI E IMPLICAZIONI

In corso di rilevazione



Libera...mente



PRESTAZIONE SANITARIA COME RELAZIONE D'AIUTO

La relazione d'aiuto di un'équipe sanitaria nei confronti del paziente richiede di non limitarsi alla malattia ma di estendersi all'uomo, in alcuni casi anche all'ambiente e alle persone che lo circondano, con un approccio professionale a "tutto campo", che vada oltre l'identificazione del paziente con la sua patologia.

Per riuscire in questo difficile compito l'operatore deve porre attenzione alla dinamica relazionale derivante dall'incontro operatore-paziente-contesto familiare, con un occhio di riguardo al vissuto della persona e alle modalità di reazione e interazione del paziente in modo da garantire l'aiuto ad elaborare progettualità e attuazione di comportamenti compatibili con le risorse possedute e con i problemi di salute.

Richiede inoltre la comprensione delle situazioni di stress sperimentate dal paziente non con un occhio prettamente "psicologico", ma di trarre vantaggio da alcune conoscenze psicologiche di base, da implementare negli incontri con l'équipe, legate alla comunicazione, alla relazione e alla conduzione del colloquio.



Libera...mente



PRESTAZIONE SANITARIA COME RELAZIONE D'AIUTO

PERCORSI DI FORMAZIONE ALLA RELAZIONE D'AIUTO:
GENNAIO – DICEMBRE 2007

Riunioni d'èquipe con cadenza ogni 3 settimane

ARGOMENTI

- DIALOGO E IL CONFRONTO FRA GLI OPERATORI
 - FEEDBACK NELLA COMUNICAZIONE
 - ROLE-PLAYING
 - DIRITTI ASSERTIVI
 - BURN-OUT DEGLI OPERATORI
- INCONTRO APERTO CON PAZIENTI E FAMILIARI



Libera...mente



PRESTAZIONE SANITARIA COME RELAZIONE D'AIUTO

PERCORSI DI FORMAZIONE ALLA RELAZIONE D'AIUTO:
GENNAIO – MARZO 2009

Corso di formazione 28 crediti ECM

ARGOMENTI

- LA FORMAZIONE ALLA COMUNICAZIONE ALL'INTERNO DELL'ÉQUIPE
 - PREVENZIONE DEL BURN-OUT DEGLI OPERATORI
 - ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO ALL'INTERNO DELLE UNITÀ OPERATIVE



Libera...mente



ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE/INFORMAZIONE: LA MARCIA DI GIO

Iniziativa a scopo benefico promossa a sostegno della ricerca sui tumori cerebrali, anche infantili, dalla Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta di Milano, dalla Fondazione IRCCS Istituto Nazionale Tumori di Milano e dal Fondo di Gio ONLUS di Trieste per l'Alleanza Internazionale Tumori Cerebrali- IBTA, con la collaborazione di AITC, Associazione Italiana Tumori Cerebrali, ed organizzata dai volontari appartenenti ai sodalizi Polisportiva As.P.E.S. e Associazione Sportiva Dilettantistica La Michetta di Milano.

L'iniziativa si inserisce nell'ambito di sensibilizzazione internazionale denominato "Walk around the World for Brain Tumours" promosso da IBTA (International Brain Tumours Alliance).

1^Edizione: Domenica 21 ottobre 2007

2^ Edizione: Domenica 19 ottobre 2008

3^Edizione: Domenica 18 ottobre 2009

Milano - Arena Civica



Libera...mente



ATTIVITÀ DI
SENSIBILIZZAZIONE/INFORMAZIONE:

LIBERA...MENTE: INCONTRO CON GLI ESPERTI SULLE NEOPLASIE CEREBRALI

Nell'ambito de "I GIORNI DELLA SALUTE", organizzati dall'Assessorato alla Salute del Comune di Milano, con la collaborazione della Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta, l'Associazione Italiana Tumori Cerebrali - A.I.T.C. ha promosso un "INCONTRO APERTO" con esperti in tema di neoplasie cerebrali. Oncologi, ricercatori, radioterapisti, esperti in fisica medica, tecnici, infermieri professionali e psicologi hanno risposto alle domande di pazienti e familiari.

1^ Edizione: Lunedì 9 Giugno 2008
Milano - Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta



Libera...mente



ATTIVITÀ DI
SENSIBILIZZAZIONE/INFORMAZIONE:

TAVOLA ROTONDA: I BISOGNI ESPRESSI E NON ESPRESSI DEI PAZIENTI NEURO-ONCOLOGICI

Nell'ambito del Corso Residenziale "Neuro-oncologia 2010: stato dell'arte e prospettive future", promosso dall'Accademia Nazionale di Medicina in collaborazione con la Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta, A.I.T.C. ha collaborato all'ideazione e somministrazione di un'indagine sui bisogni espressi e non espressi dei pazienti neuro-oncologici, dal punto di vista dei pazienti, dei familiari e degli operatori sanitari. I risultati dell'indagine sono stati dibattuti all'interno della tavola rotonda ed è in corso di realizzazione uno studio approfondito sulla rilevazione dei bisogni esteso a tutti i pazienti in trattamento presso l'U.O. di Radioterapia e l'U.O. di Neuro-Oncologia Clinica della Fondazione IRCCS Istituto Neurologico Carlo Besta.

1^ Edizione: Sabato 13 febbraio 2010

Milano - I.S.P.E.S.L. Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza sul Lavoro



Libera...mente



LIBERA...MENTE

FASI DEL SERVIZIO



LIBERA...MENTE

Libera...mente



FASI DEL SERVIZIO

SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARIO
DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO A
PAZIENTI E FAMILIARI E
RILEVAZIONE DEL BURN-OUT DEGLI
OPERATORI

Settembre - Ottobre 2006

COLLOQUI COUNSELLING

Ottobre 2006 – Dicembre 2008

FORMAZIONE ALLA RELAZIONE
D'AIUTO E PREVENZIONE DEL BURN-
OUT DEGLI OPERATORI

Ottobre 2006 – Luglio 2007

LA MARCIA DI GIO:
INIZIATIVA DI SENSIBILIZZAZIONE E
INFORMAZIONE SULLA RICERCA PER I
TUMORI CEREBRALI

21 ottobre 2007



LIBERA...MENTE

Libera...mente



FASI DEL SERVIZIO

FOLLOW UP QUESTIONARIO DI
GRADIMENTO DEL SERVIZIO A
PAZIENTI E FAMILIARI
(Umanizzazione del Servizio –
progetto in rete con A.O. Niguarda Cà
Granda, Fondazione San Raffaele del
Monte Tabor e A.O. San Gerardo)

Gennaio – Febbraio 2008

FOLLOW UP QUESTIONARIO DI
UMANIZZAZIONE DEL SERVIZIO PER
GLI OPERATORI

Febbraio 2008

LIBERA...MENTE: INCONTRO CON GLI
ESPERTI SULLE NEOPLASIE
CEREBRALI

9 Giugno 2008



LIBERA...MENTE

Libera...mente



FASI DEL SERVIZIO

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
INTERNO DEL SERVIZIO OFFERTO
DALL'U.O. DI RADIOTERAPIA

Giugno – Luglio 2008

II° Edizione LA MARCIA DI GIO:
INIZIATIVA DI SENSIBILIZZAZIONE E
INFORMAZIONE SULLA RICERCA PER
I TUMORI CEREBRALI

19 ottobre 2008

FOLLOW UP RILEVAZIONE DEL
BURN-OUT DEGLI OPERATORI

Dicembre 2008



LIBERA...MENTE

Libera...mente



FASI DEL SERVIZIO

PERCORSO ECM: LA FORMAZIONE
NELLA RELAZIONE D'AIUTO

Gennaio – Marzo 2009

ASSISTENZA DOMICILIARE AI
PAZIENTI AFFETTI DA NEOPLASIA
CEREBRALE RESIDENTI A MILANO E
PROVINCIA

Gennaio – Settembre 2009

ASSISTENZA TELEFONICA E/O TELEMATICA
E COLLOQUI DI COUNSELLING IN
OCCASIONE DI RICOVERI E/O VISITE DI
CONTROLLO C/O LA FONDAZIONE BESTA
PER PAZIENTI RESIDENTI FUORI PROVINCIA

Gennaio – Settembre 2009

11° CONVEGNO NAZIONALE SIPO
PROFESSIONALITÀ ED INNOVAZIONI IN PSICO-
ONCOLOGIA
PREVENZIONE- ASSISTENZA- RICERCA-
FORMAZIONE:
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO LIBERA...MENTE

1 – 3 Ottobre 2009



LIBERA...MENTE

Libera...mente



FASI DEL SERVIZIO

III° Edizione LA MARCIA DI GIO:
INIZIATIVA DI SENSIBILIZZAZIONE E
INFORMAZIONE SULLA RICERCA PER
I TUMORI CEREBRALI

18 ottobre 2009

COLLOQUI DI COUNSELLING PER I
PAZIENTI FREQUENTANTI L'U.O. DI
RADIOTERAPIA

Da Novembre 2009

CONFERENZA SULLA COMUNICAZIONE PER LA
SALUTE ORGANIZZATO DA CENTRO C.U.R.A.
CENTRO UNIVERSITARIO DI RICERCA SUGLI ASPETTI
COMUNICATIVO RELAZIONALI IN MEDICINA:
Presentazione Corso di Formazione alla Relazione
d'aiuto

26 – 28 Novembre 2009

NEURO-ONCOLOGIA 2010:
STATO DELL'ARTE E PROSPETTIVE FUTURE
PROMOSSO DA ACCADEMIA NAZIONALE DI
MEDICINA IN COLLABORAZIONE CON ISTITUTO
CARLO BESTA

13 Febbraio 2010



LIBERA...MENTE

Libera...mente



FASI DEL SERVIZIO

INDAGINE: I BISOGNI ESPRESSI E
NON ESPRESSI DEI PAZIENTI NEURO-
ONCOLOGICI

Da Aprile 2010

FOLLOW UP QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL
SERVIZIO A PAZIENTI E FAMILIARI (Umanizzazione
del Servizio – progetto in rete con A.O. Niguarda Cà
Granda, Fondazione San Raffaele del Monte Tabor e
A.O. San Gerardo)

Maggio – Giugno 2010

FOLLOW UP RILEVAZIONE DEL
BURN-OUT DEGLI OPERATORI

Maggio – Giugno 2010

FORMAZIONE ALLA RELAZIONE
D'AIUTO E PREVENZIONE DEL BURN-
OUT DEGLI OPERATORI

Settembre 2010