

IPPOCRATES

 Fondazione Giancarlo Quarta
ONLUS

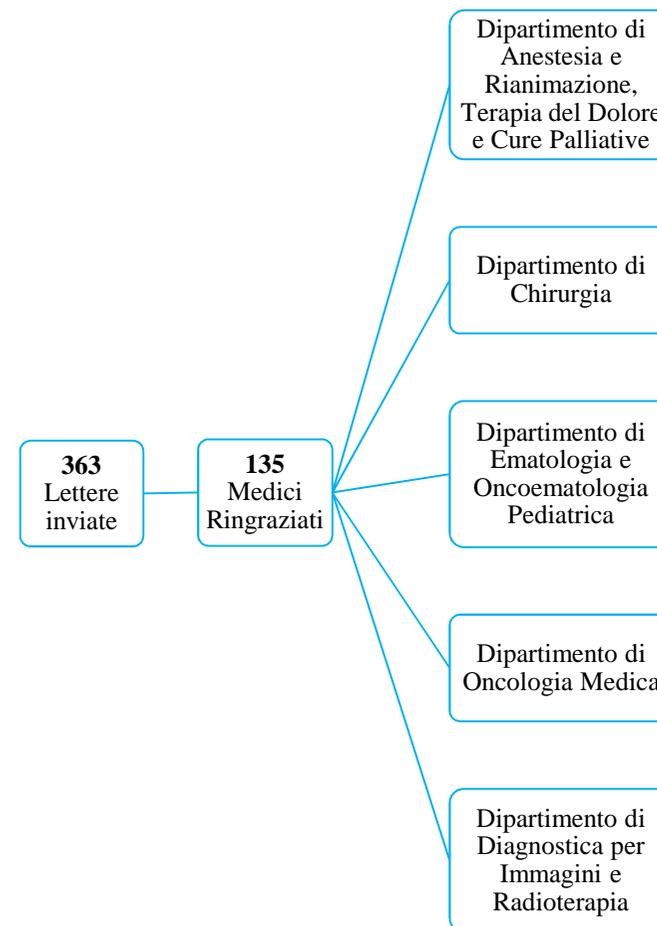
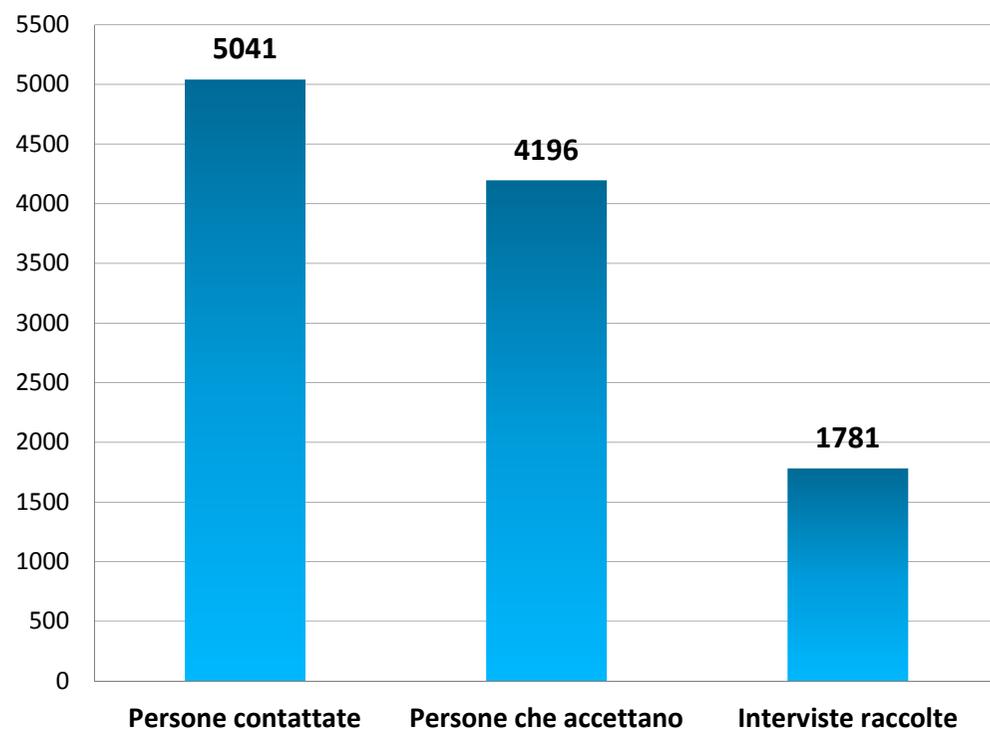
Anche le parole curano

Relazione di cura e complessità

Dott. Alan Pampallona



I Numeri dell'Intervento

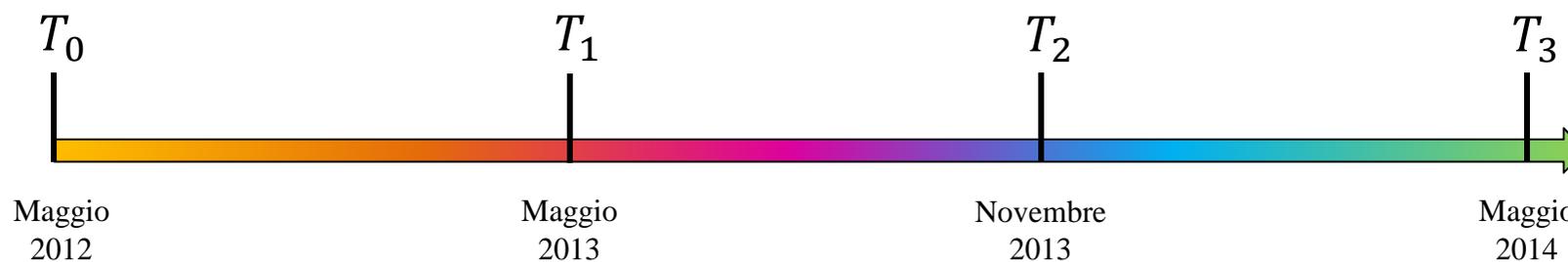


Rilevazioni di Efficacia

Ipotesi di Ricerca

Incremento della frequenza dei comportamenti «rinforzati»

Posizionamento su un livello qualitativo superiore del servizio relazionale





Rilevazioni di Efficacia: Struttura del Questionario

DOMANDA:

«quante volte il Medico con cui è in cura ora si è comportato secondo le modalità descritte»

RISPOSTE:

mai=1; quasi mai=2; qualche volta=3; di frequente=4; spesso=5; sempre=6

Tipologia di Comportamento			
Dimensione	Adeguito	Buono	Ottimo
RAZIONALITA'	+	++	+++
CONTINUITA'	+	++	+++
INFLUENZAMENTO	+	++	+++
VALORIZZAZIONE	+	++	+++
REALIZZAZIONE	+	++	+++

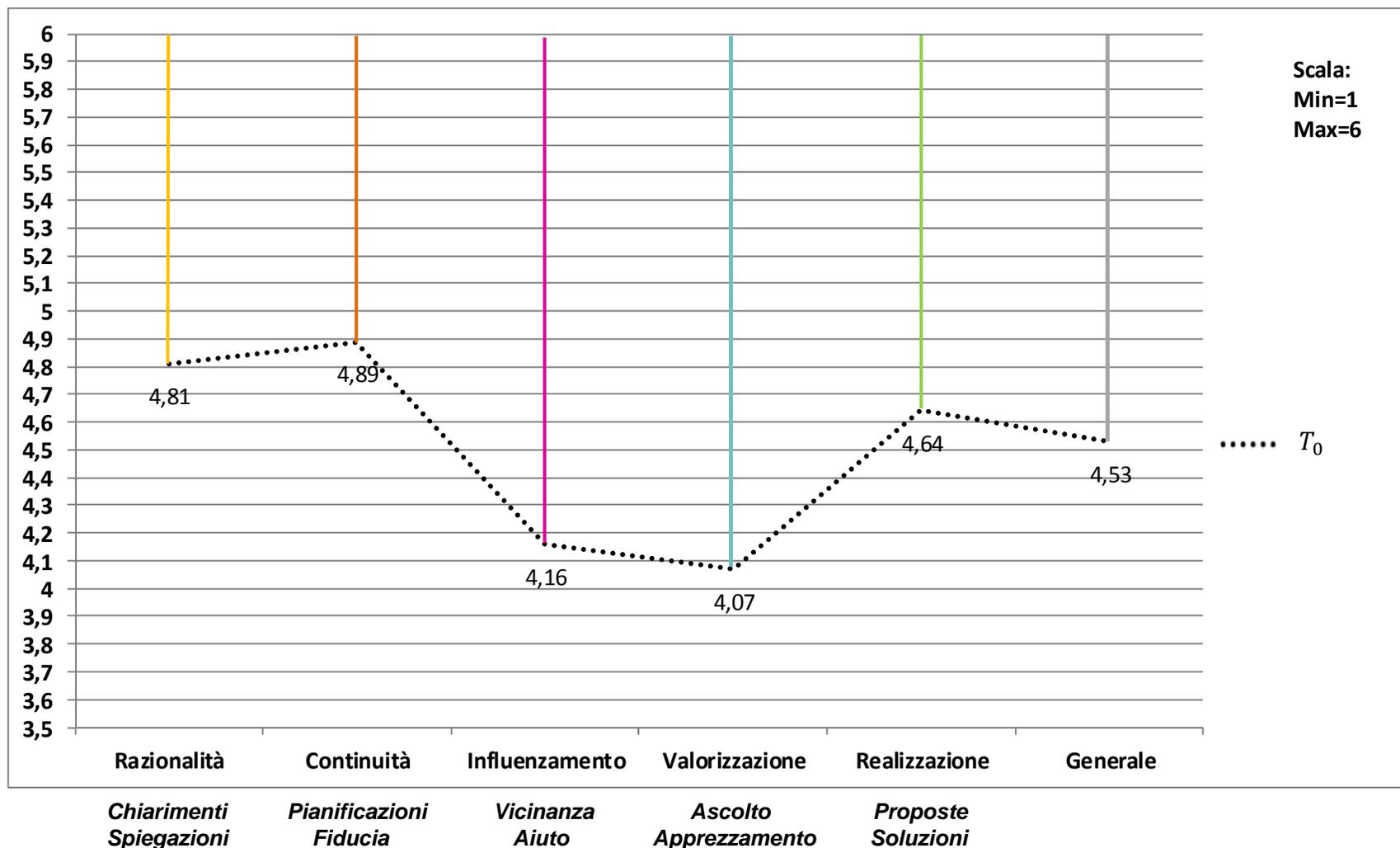


Rilevazioni di Efficacia: il Campionamento

Reparto Somministrazione	Totale Dimissioni Annue	Totale Dimissioni Mensili	35% Teorico	Soggetti Intervistati Mag. 2012	Soggetti Intervistati Mag. 2013	Soggetti Intervistati Nov. 2013	Soggetti Intervistati Mag. 2014
Chirurgia: <ul style="list-style-type: none">• Epato-Gastro-Pancreatica• Chirurgia Toracica	1570	130	45	40	50	55	68
Oncologia Medica: <ul style="list-style-type: none">• OM 1• OM 2• Day Hospital	1813	151	52	56	74	74	73
Altro:				14	-	-	-
Totale	3.383	281	97	110	124	129	141

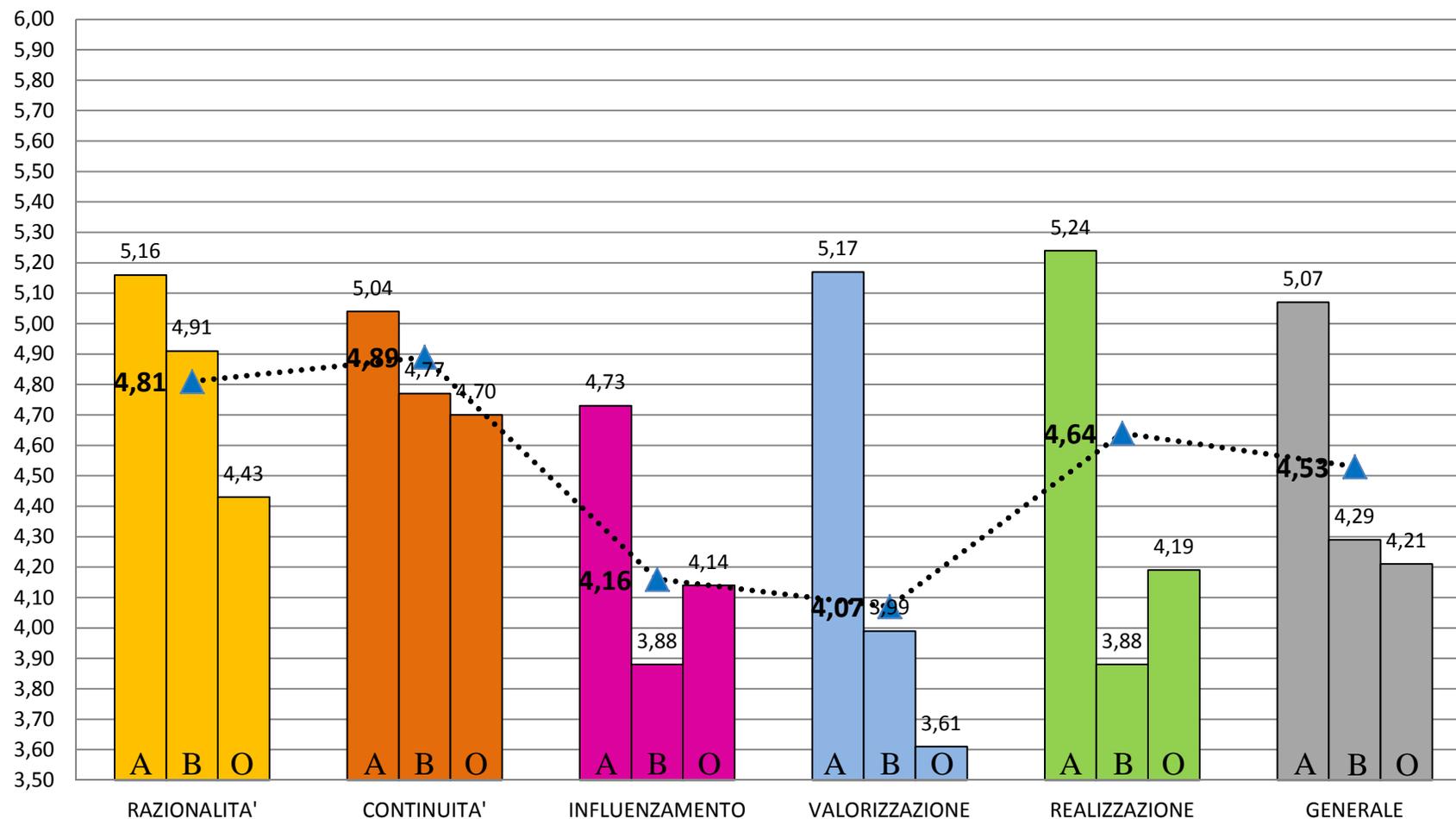


Fotografia Iniziale (T₀): Frequenza dei 5 tipi di Comportamento



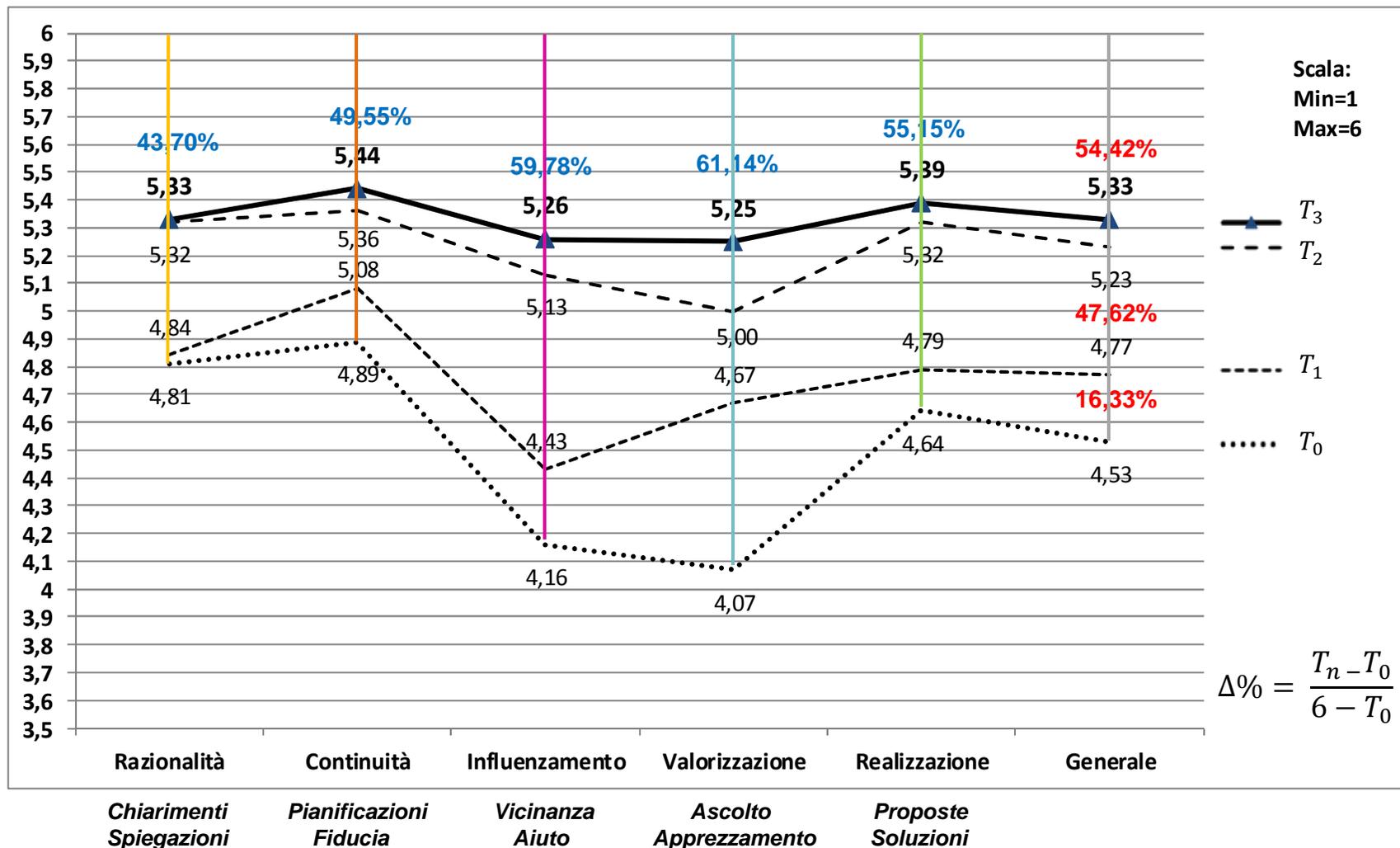


Fotografia Iniziale (T₀): Zoom Qualitativo



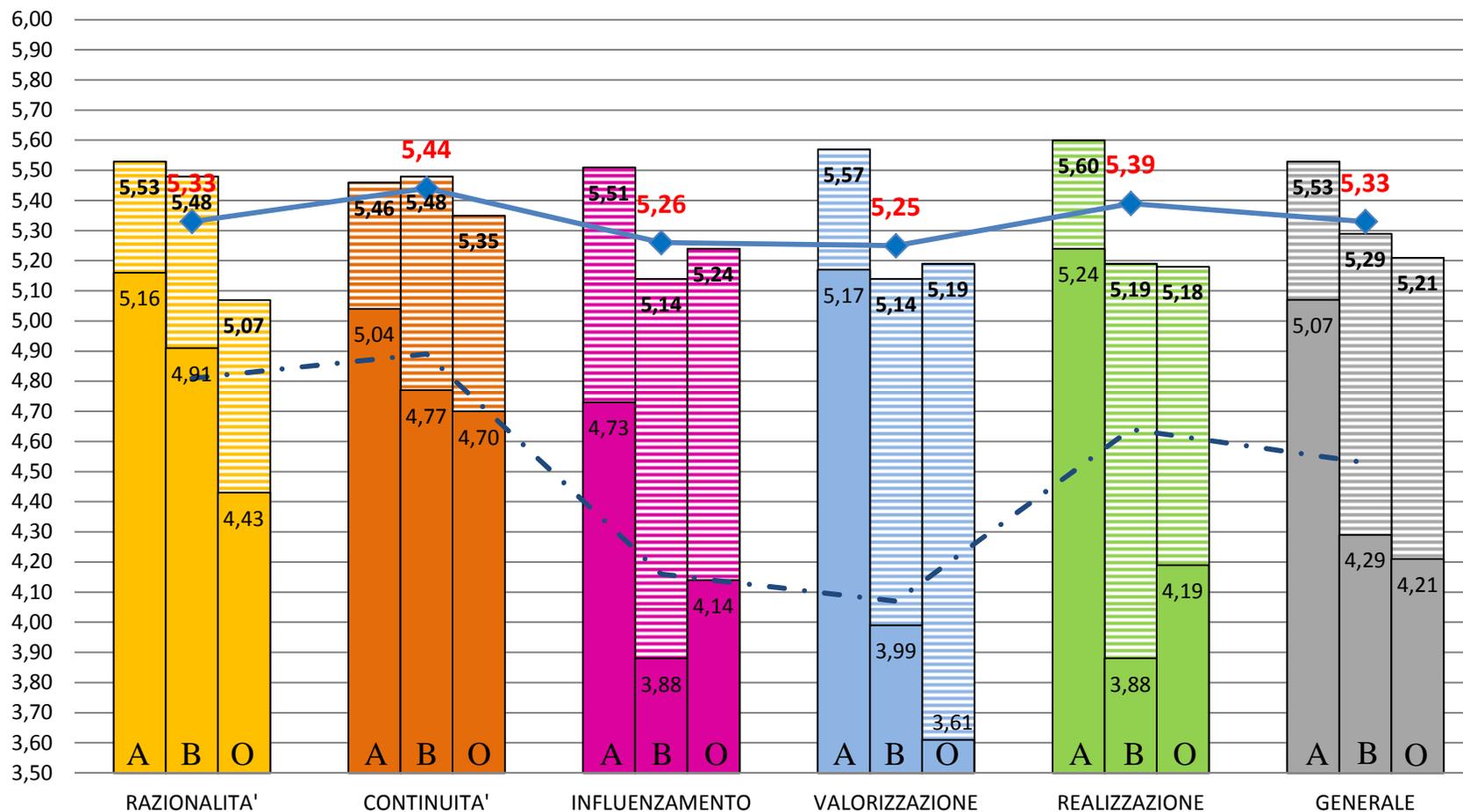


Frequenza dei 5 tipi di Comportamento Relazionale dei Medici (Confronti Temporal)





Fotografia Finale (T_3): Zoom Qualitativo (Confronto Temporale $T_0 - T_3$)





Il Quadro Emerso

SODDISFAZIONE:

- Ringraziamento come Rinforzo del Paziente

RICONOSCIMENTO:

- Attenzione di FGQ e dei Responsabili

Come?

APPRENDIMENTO:

- Rinforzo Differenziale di FGQ

COMPLESSITA':

- Effetto Campo e Retroazione Positiva



SODDISFAZIONE:

- Ringraziamento come Rinforzo del Paziente

RICONOSCIMENTO:

- Attenzione di FGQ e dei Responsabili

Soddisfazione

- Il Medico trae soddisfazione dal Ringraziamento del Paziente
- Incrementa la consapevolezza riguardo all'importanza degli Aspetti Relazionali
- Avvia un circolo virtuoso di soddisfazione: Medico – Paziente

«... dalla lettera ho riconosciuto la paziente... non avevo colto che mi apprezzasse tanto... quando l'ho rivista ho cercato di darle ancora più soddisfazione del solito...»

Riconoscimento

- FGQ ha valorizzato la Relazione come un aspetto fondamentale dell'attività clinica e della soggettività del Medico e dato rilievo alla personalizzazione del rapporto
- FGQ, attraverso incontri di Feedback e la Ricerca «Ho Bisogno di Te. Anche le parole curano», ha dato attenzione ai Medici e considerazione alla loro attività Relazionale
- Si sono verificati migliori incrementi dove c'è stato un particolare interesse del Vertice per l'attività Relazionale

«... mi sono ricordato il motivo per cui faccio il medico...»



APPRENDIMENTO:

- Rinforzo Differenziale
di FGQ

COMPLESSITA':

- Effetto Campo e
Retroazione Positiva

Apprendimento

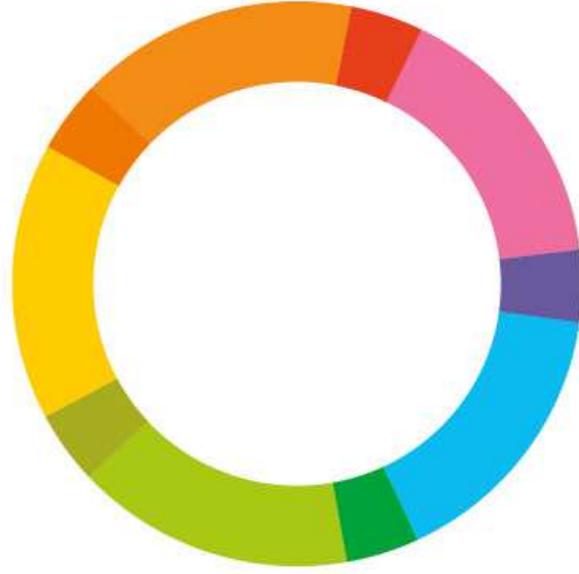
- Ogni lettera di Rinforzo, spiega in modo dettagliato le logiche Relazionali che hanno decretato l'apprezzamento e l'efficacia dei singoli comportamenti
- I Rinforzi Differenziali hanno permesso di potenziare specifiche competenze Relazionali
- Il potenziamento è stato guidato dalle indicazioni dei Pazienti e dalla loro progressiva percezione di miglioramento
- L'Intervento ha conferito sistematicità alle esperienze dei Medici

«... le lettere e i casi ti illuminano su quali aspetti sono ritenuti importanti dai pazienti: si colgono le frasi che il paziente ha più in mente, le cose a cui tiene in determinate circostanze. Tutto questo ti aiuta a capire le aree e i bisogni su cui perseverare, ti aiuta a trasformare queste conoscenze in comportamenti ed esperienze positive ...»

Complessità

- La Ricerca Intervento attiva effetti di campo che inducono un processo di trasformazione
- I Rinforzi hanno innescato fenomeni di retroazione positiva, ossia hanno reso possibile l'incremento progressivo di «Soddisfazione», «Riconoscimento» e «Apprendimento»
- L'insieme dei fattori esposti ha permesso la manifestazione di «proprietà emergenti», ossia la capacità del sistema di autorganizzarsi su livelli più elevati.

Anche le parole curano
Relazione di cura e complessità



IPPOCRATES

Fondazione Giancarlo Quarta
ONLUS

Anche le parole curano
Relazione di cura e complessità