

**Buonasera a tutti,**

**innanzitutto mi presento... sono Anna Marullo e da qualche mese ho acquisito il titolo di Oss qui all'interno del Policlinico Gemelli ed attualmente lavoro nel reparto di Neurochirurgia/Neurotraumatologia al 10 N.**

**In precedenza lavoravo come Ausiliaria nel Settore dell'Università e quindi con nessuna esperienza di reparto.**

**Con convinzione ho deciso di intraprendere questa nuova avventura perché ho pensato che il lavoro da Oss non è un semplice lavoro come tanti altri, ma un'esperienza di vita che ti forma e ti cambia giorno dopo giorno.**

**La nostra figura professionale è di ausilio all'infermiere nel soddisfare i bisogni primari della persona ed a garantire il suo benessere psico-fisico e sociale.**

**Noi stiamo più a contatto con il paziente e molto spesso diventiamo i confidenti delle loro ansie e timori. Grazie anche a questo privilegio ,cioè conoscendo bene il paziente con cui ci si relaziona e si interagisce, abbiamo il dovere di prestare maggiore attenzione nell' "osservarlo" con tutti i nostri sensi riconoscendo i più comuni sintomi e segni che indicano le variazioni dello stato di salute.**

**Alla base del nostro agire quotidiano c'è la comunicazione con le figure sanitarie quali infermieri, caposala e medici, comunicazione fra colleghi e soprattutto comunicazione col paziente che deve essere al centro della nostra attenzione.**

**Ho imparato parlando con i pazienti con cui mi st relazionando quotidianamente che le terapie se somministrate in modo meccanico non guariscono ma rattoppano una malattia che prima o poi può ripresentarsi.**

**Parte essenziale del metodo di Cura è la Relazione che si instaura con il malato, essendo anche consapevoli che l'essere umano non è immortale e che la medicina non ci deve portare alla vita eterna ma a vivere armoniosamente con noi stessi e possibilmente anche con gli altri.**

**Ho imparato come anche con il familiare sia necessario instaurare una comunicazione efficace, una interazione che sia di sostegno e confronto, sviluppando una collaborazione attiva.**

Un sorriso associato ad una pastiglia può fare la differenza nel nostro lavoro sia per noi che per gli altri.

A volte bastano delle piccole attenzioni, una carezza, una parola di conforto per far sentire vive queste persone che molte volte sono sole nel loro letto di sofferenza.

La nostra comunicazione non è solo verbale, ma soprattutto non verbale; per questo motivo dobbiamo essere sempre attenti ai nostri atteggiamenti che a volte possono anche disturbare la loro sensibilità.

Dobbiamo sempre tener presente che la persona che abbiamo di fronte è una persona che soffre e che può affrontare la malattia in diversi modi, a volte anche con aggressività e proprio in questo caso deve prevalere il nostro buon senso e la nostra sensibilità e riuscire a stare accanto a loro, con umiltà e a volte anche in silenzio.

Imparare a comunicare di più e meglio con le persone malate e con i loro familiari può migliorare la loro condizione rendendoli più partecipi e meno soli, ma può anche migliorare la condizione dell'operatore sanitario.

Per comunicare è necessario interagire pienamente con l'altro, mettendosi in relazione con corpo e mente mostrandosi accoglienti e pronti all'ascolto.

L'Oss deve offrire un tipo di relazione priva di ogni pregiudizio, e gestire alcuni elementi importanti della relazione d'aiuto, come l'Empatia e l'Ascolto attivo.

L'Empatia è la capacità di immedesimarsi nelle condizioni di un'altra persona;

per Ascolto attivo s'intende il prestare attenzione a ciò che un altro sta dicendo, con un ascolto aperto agli altri e verso se stessi, per ascoltare le proprie emozioni sottolineando quindi l'aspetto psicologico dell'ascolto.

Tenendo presente che ogni comportamento è una forma di comunicazione l'Oss, o qualsiasi altra figura sanitaria, non deve limitarsi ad eseguire interventi tecnici ma svolgere le sue funzioni in maniera supportiva e terapeutica attraverso il dialogo per stabilire un'interazione efficace e personalizzata, per soddisfare i bisogni, recuperare l'autostima e superare lo stress che ogni malattia o forma di disagio o sofferenza, porta quasi sempre con sé.

La comunicazione, a tutti i livelli , può essere ostacolata da molti fattori, ma quello che sovrasta gli altri è sicuramente la “ mancanza di tempo”...troppe cose da fare in un tempo che non sembra mai abbastanza...

Per migliorare questa situazione sicuramente ognuno di noi può intervenire e far sì che si ottimizzino i tempi con una comunicazione più efficace tra medici e personale infermieristico, e di conseguenza anche con gli Oss, il tutto a vantaggio del paziente che dobbiamo sempre ricordare essere al centro del nostro agire quotidiano.

In questi mesi io ho avuto la fortuna di lavorare in più reparti ed acquisire esperienze che mi hanno arricchita lavorativamente e soprattutto umanamente; ho incontrato diversi tipi di pazienti, con esigenze differenti, ma soprattutto ho avuto la fortuna di collaborare con personale molto competente che ha capito il senso della Comunicazione, l'importanza della relazione di ascolto verso il paziente , nonostante le diverse difficoltà che ci possono essere.

Dall'esperienza acquisita in questi mesi, sin dal tirocinio, ho potuto constatare una cosa molto importante che è alla base di tutto: il buon svolgimento delle attività dipende soprattutto dal lavoro d'èquipe, dall'intesa ed il rispetto che c'è tra i colleghi e nei confronti del caposala.

Il lavoro in èquipe è caratterizzato dall'interazione degli interventi di diverse figure professionali attraverso la comunicazione verbale e scritta.

Nell'èquipe sono mantenuti i rapporti gerarchici pur nella suddivisione dei compiti anche se può causare delle tensioni, e ciò può avvenire solo se si mantiene una comunicazione rispettosa del proprio e dell'altrui ruolo.

Ho potuto constatare che la qualità dell'assistenza sanitaria è direttamente proporzionale alla qualità delle relazioni interpersonali tra le diverse figure professionali dell'èquipe integrata e delle relazioni con i pazienti.

Lavorare in gruppo significa, infatti, riuscire ad utilizzare tutte le risorse di ogni singolo membro, valorizzando ogni opinione, ritenendola degna di ascolto anche se molto diversa dalla propria.

Laddove ci sono situazioni di divergenza di opinioni è richiesto autocontrollo e molte volte è necessaria la presenza di un coordinatore con la funzione anche di moderatore.

All'interno dell'èquipe devono emergere le difficoltà riscontrate durante il lavoro, per poterle affrontare con gli altri, con l'obiettivo di mantenere sempre alta in ognuno la motivazione e la fiducia in sé stessi e nel proprio operato.

E' quindi basilare il confronto continuo, quotidiano ed un ruolo di fondamentale importanza lo ha il coordinatore che deve cercare di raggiungere tutti gli obiettivi che gli vengono assegnati, gestire il personale con cui collabora, dove ognuno ha esigenze differenti.