



## La relazione e la comunicazione con i familiari nel percorso della donazione

Antonio Longobardi  
SC trapianti Lombardia - NITp



## obiettivi

- Il ruolo della comunicazione nel processo della donazione organi
- La comunicazione della morte
- La richiesta di donazione degli organi
- Sostegno alla famiglia durante e dopo il processo
- Comunicazione interna tra gli attori coinvolti nel processo

07/05/2024 Antonio LONGOBARDI

2

SIAN RICICLIONE 42 ANNI 4, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

07/05/2024 Antonio LONGOBARDI

## La relazione con i familiari

- L'esperienza maturata nei reparti che si occupano seriamente delle attività per la donazione degli organi e dei tessuti mostra come dopo la fase pionieristica del passato si sia passati ad una forma sistematica che tende a unitarietà di stili e garantisce chiarezza di contenuti.

3

SIAN RICICLIONE 42 ANNI 4, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

07/05/2024 Antonio LONGOBARDI


## La relazione con i familiari

PRESENTAZIONE DEL MANUALE "Valutazione della comunicazione nella donazione di organi e tessuti" Gruppo CARE e Centro Nazionale Trapianti (CNT)



- Uno spartiacque metodologico nella gestione dei colloqui per la donazione è stata la legge 91 del 1999 e la sua conseguente applicazione. Dal momento pionieristico e "volontario" si è passati ad una fase organizzata, che prevede interlocutori chiaramente indicati e funzioni descritte. La formazione nazionale ha facilitato la circolarità di contenuti e di metodi che si riferiscono alla scienza della comunicazione sanitaria.

4



RICCIONE  
4.7.8. MAGGIO 2023  
INFERMIERISTICA  
NEUROLOGICA  
NUOVO COMPITONE  
E SOSTENIBILITÀ


07/05/2024 - ANTONIO LONGOBARDI

# Valutazione della comunicazione

ISS Manuale di valutazione della comunicazione nella donazione di organi e tessuti Gruppo CARE e gruppo CNT 2023

- Il manuale rappresenta uno strumento di lavoro per aiutare i professionisti e gli operatori che a diverso livello lavorano nell'ambito della donazione di organi e tessuti ad aumentare la propria sensibilità su aspetti e problemi comunicativi, psicologici, etici e pratici che intervengono nella relazione professionale con i familiari e tra gli stessi operatori.
- Si pone inoltre come strumento di autovalutazione, sia come singoli che come membri di una équipe, dello stile comunicativo e relazionale nei diversi momenti del percorso della donazione e dei trapianti al fine di migliorare la consapevolezza e la sensibilità dei familiari rispetto alla donazione.
- Parole chiave: Donazione; Trapianti; Autovalutazione; Comunicazione; Relazione

5




RICCIONE  
4.7.8. MAGGIO 2023  
INFERMIERISTICA  
NEUROLOGICA  
NUOVO COMPITONE  
E SOSTENIBILITÀ

ANTONIO LONGOBARDI

## Chi conduce il colloquio ?

PRESENTAZIONE DEL MANUALE "Valutazione della comunicazione nella donazione di organi e tessuti" Gruppo CARE e Centro Nazionale Trapianti (CNT) 2023



- La conduzione spetta per definizione ai curanti, in quanto il colloquio è parte della cura, sia quando è rivolto a pazienti che quando è rivolto ai familiari. Si intende per "curanti" l'intera équipe curante, che non si limita alla figura del medico: è prezioso il ruolo dell'infermiere, parte attiva della relazione con il paziente e con le famiglie.

6

07/05/2024 Antonio LONGOBARDI

## Dove si tengono i colloqui?

PRESENTAZIONE DEL MANUALE "Valutazione della comunicazione nella donazione di organi e tessuti" Gruppo CARE e Centro Nazionale Trapianti (CNT) 2023

```
graph TD; A((pensieri creano Emozioni)) --> B((Emozioni Creano Comportamenti)); B --> C((Comportamenti rinforzano i pensieri)); C --> A;
```

- È necessario un luogo appartato che garantisca discrezione e rispetto del peso degli argomenti trattati. Quando i familiari si siedono la loro capacità di ascolto aumenta, così come aumenta l'intensità attentiva di tutti gli interlocutori. Vengono rivolte più domande, la dinamica si arricchisce dell'intensità degli sguardi e i tempi percepiti sono più lunghi.

7

07/05/2024 Antonio LONGOBARDI

## Colloqui informali

TPM Corso Nazionale Coordinatori alla Donazione e al Prelievo di Organi e Tessuti Colloquio con la famiglia: convinzione del personale e relazione con i familiari S. Mascarin


- Gli spazi della comunicazione non si esauriscono nella stanza colloqui o nello studio medico. Alla parte ufficiale bisogna sommare i colloqui informali che le famiglie hanno al letto del paziente con il personale infermieristico durante il tempo di visita.

8

SIAN 42<sup>°</sup> ANNO  
RICCIONE 4, 7 & MAGGIO 2024  
INFERMIERISTICA NEFROLOGICA PULSO COMPETENZE E SOSTENIBILITÀ

## Colloqui informali

TPM Corso Nazionale Coordinatori alla Donazione e al Prelievo di Organi e Tessuti Colloquio con la famiglia: convinzione del personale e relazione con i familiari S. Mascarin



- Il contesto “parla” e il personale che lavora nel contesto inevitabilmente comunica:
- Accoglienza
- Disponibilità
- Chiusura
- Conflittualità

L'armonia degli ambienti e la gestione dei tempi di colloquio influiscono anche sulle modalità comunicative dei familiari.

07/05/2024 Antonio LONGOBARDI

9

SIAN 42<sup>°</sup> ANNO  
RICCIONE 4, 7 & MAGGIO 2024  
INFERMIERISTICA NEFROLOGICA PULSO COMPETENZE E SOSTENIBILITÀ

## ESISTE UNO STILE COMUNICATIVO DI REPARTO?

- Quando nel reparto c'è consapevolezza che la comunicazione interna ed esterna va organizzata è possibile stabilire un metodo verificato e standardizzato.
- L'organizzazione della comunicazione interna aiuta a contenere i conflitti e facilita il buon clima di reparto creando cultura di team

07/05/2024 Antonio LONGOBARDI


10

SIAN 42 ANNI  
RICCIONE  
A.7.8. MACROREGIONE  
INFERMIERISTICA  
NEFROLOGICA  
PUNTO COMPETENZE  
E SOSTENIBILITÀ

07/05/2024 Antonio LONGOBARDI

## Parlare di donazione

- Il colloquio per la donazione reca con sé l'alleanza costruita in precedenza. La famiglia che nei giorni precedenti ha ricevuto informazioni chiare e dettagliate e ha ben compreso l'evoluzione degli eventi non avrà bisogno di ripercorrere il tutto se non con poche battute



11

SIAN 42 ANNI  
RICCIONE  
A.7.8. MACROREGIONE  
INFERMIERISTICA  
NEFROLOGICA  
PUNTO COMPETENZE  
E SOSTENIBILITÀ

07/05/2024 Antonio LONGOBARDI

## Parlare di donazione

- L'alleanza con i membri della famiglia è un evento costruito da tutti i membri della équipe curante nel corso del processo di cura, e il colloquio per esplorare la volontà donativa del defunto è una sorta di verifica delle alleanze. Quando il processo di cura è stato spiegato adeguatamente e compreso correttamente la morte pur nella ovvia drammaticità che comporta non viene vissuta come evento inatteso. A questo punto il passo del colloquio per esplorare la volontà donativa risulta naturale e consequenziale. L'alleanza e la fiducia sono state costruite e in questa fase ottengono una verifica in un piano di parità.

12

07/05/2024 Antonio LONGOBARDI



# Linguaggio e significato

TPM Corso Nazionale Coordinatori alla Donazione e al Prelievo di Organi e Tessuti Colloquio con la famiglia: convinzione del personale e relazione con i familiari S. Mascarin

Professionista sanitario motivato	professionista sanitario disinteressato
Donazione a fine di trapianto	Espianto
Potenziale donatore	Cadavere
Possibilità di donare	La legge impone che.. Dobbiamo procedere
Prendetevi il vostro tempo per decidere	Se volete
Siamo a disposizione	Abbiamo poco tempo per procedere

13

07/05/2024 Antonio LONGOBARDI




# Sistema di verifica del processo comunicativo



- Debriefing sull'andamento del processo con i partecipanti
- Compilazione report
- Condivisione punti di forza, criticità  
Supervisione Cosa fare di diverso

14




07/05/2024 Antonio LONGOBARDI

## RELAZIONE e RESTITUZIONE CON I FAMILIARI DEI DONATORI

- Verificare la disponibilità a contatti successivi
- Restituzione sull'esito da parte del COP
- Lettera di ringraziamento dal CRT-NITp
- Colloqui telefonici periodici
- Assistenza psicologica

15




07/05/2024 Antonio LONGOBARDI

## considerazioni

- L'atto della comunicazione tra curanti e familiari nella donazione va condotto .
- Le parole definiscono il mondo, usiamole con rispetto.
- Parlare di donazione di organi e tessuti è un atto sanitario non commerciale.
- I colloqui per la donazione sono atti che con tecnica possono contenere e alleviare il dolore.
- Il convincimento personale è della persona sia esso familiare, curante, e come tale va inteso e rispettato.
- È più facile trovare le parole giuste se in questa pratica terapeutica ci si crede e la si fa disinteressatamente.

16




07/05/2024 Antonio LONGOBARDI

# conclusioni


- La qualità della relazione con i parenti nel processo di donazione rappresenta il nucleo di un processo di umanizzazione delle cure
- La qualità della relazione con i familiari in tutto il suo dispiegarsi, (come confermato dalla letteratura e dall'esperienza continua degli operatori) è la condizione fondamentale per giungere ad un consenso consapevole, partecipato ed amorevole.

17



07/05/2024 Antonio LONGOBARDI

## Grazie per l'attenzione



Donatori 2023  
#PoliclinicoMi

Settimana della donazione di Organi e Tessuti  
Un grazie speciale a chi ha scelto di donare per dare una nuova vita ai pazienti in attesa di trapianto

Mercoledì 17 Aprile  
Piazzetta Coperta Pad. Guardia

18