

## All. A Capitolato Prestazionale

### COMUNICAZIONE EFFICACE E RELAZIONE

#### CON I FAMILIARI DEL POTENZIALE DONATORE DI ORGANI E TESSUTI.

**Progetto formativo destinato ai professionisti dei Coordinamenti Ospedalieri per i Trapianti del Veneto**

##### 1. Premessa

La Fondazione Scuola di Sanità Pubblica (Fondazione SSP) ha tra i suoi obiettivi statuari (DGR n. 276 del 9 marzo 2021) la realizzazione di attività finalizzate alla promozione e diffusione dell'informazione in materia di donazione e trapianto di organi e tessuti.

Tale obiettivo è declinato annualmente in un Piano Formativo definito in accordo con il Coordinamento Regionale per i Trapianti del Veneto, con le Banche dei Tessuti della stessa Regione, riservato ai professionisti che lavorano nella Rete Trapianti del Veneto.

Inserita nella Rete Italiana Trapianti coordinata dal Centro Nazionale Trapianti, con sede a Roma, la Rete Veneta fa parte della Macro Area del Centro-Nord e, assieme a Liguria, Lombardia, Provincia Autonoma di Trento, Friuli-Venezia Giulia e Marche fa parte del Nord Italia Transplant (NITp), la prima Organizzazione di coordinamento del prelievo e trapianto di organi e tessuti nel territorio nazionale.

Il Sistema Regionale Trapianti Veneto è in capo al Coordinamento Regionale per i Trapianti del Veneto ed è articolato in:

- Ospedali di Donazione di Organi e Tessuti, distribuiti su tutto il territorio, all'interno delle Aziende Sanitarie;
- 4 Centri Trapianto: Padova (cuore, polmone, fegato, rene, pancreas); Treviso (rene); Vicenza (rene), Verona (cuore, fegato, rene);
- 4 Banche dei Tessuti: la Fondazione Banca degli Occhi del Veneto, con sede a Zelarino (VE); la Fondazione Banca dei Tessuti del Veneto, con sede a Treviso; il Centro per la Terapia cellulare del diabete, con sede presso l'Azienda Ospedale Università di Padova; la Banca della Cute di Verona, con sede presso l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona.

Ogni Coordinamento Ospedaliero per i Trapianti è in capo a un Coordinatore Medico, coadiuvato da un Coordinatore Infermieristico.

I professionisti che ne fanno parte, medici e infermieri, sono chiamati a lavorare in rete, non solo all'interno della loro équipe, ma anche nell'ambito del Sistema Regionale in cui sono inseriti e della più vasta organizzazione nazionale.

A loro sono richieste conoscenze riguardanti gli aspetti normativi, bioetici e di processo, competenze tecnico-specialistiche relative all'attività chirurgica di prelievo e trapianto di organi e competenze "non tecniche" legate, soprattutto, al lavoro in team e in rete; coloro che ricoprono ruoli di Coordinamento devono inoltre mettere in gioco competenze manageriali per gestire il team di collaboratori e il processo di donazione e trapianto degli organi e/o dei tessuti del donatore, dal suo avvio alla sua conclusione.

È sempre più evidente, però, come tra le competenze dei medici e degli infermieri che seguono il processo non possano mancare quelle di tipo comunicativo-relazionale – in presenza e/o da remoto – necessarie a una gestione del colloquio con i familiari del potenziale donatore che sia efficace, ma, soprattutto, rispettosa del diritto all'autodeterminazione del paziente ed empatica nei confronti dei familiari: questi ultimi, infatti, in un momento molto doloroso, sono invitati a confermare o esprimere il consenso alla donazione degli organi e/o dei tessuti del loro caro appena deceduto.

La proposta di donazione ai familiari di una persona deceduta rappresenta una fondamentale premessa di legge, ma, allo stesso tempo, è un momento critico nel processo di donazione, poiché può scatenare emozioni negative nelle persone che la ricevono, con ricadute sullo stato emotivo dei professionisti che la conducono.

Strategia del Coordinamento Regionale per i Trapianti è dunque investire nella formazione dei professionisti della Rete per fornire loro gli strumenti utili a comunicare efficacemente, imparando a riconoscere e governare le emozioni proprie e dei familiari.

Una formazione così orientata offrirebbe, inoltre, strumenti utili per gestire al meglio la comunicazione con i colleghi negli ambienti lavorativi.

In risposta a tale interesse, la Fondazione SSP ricerca il *progetto più adatto al consolidamento e allo sviluppo delle competenze comunicative, relazionali dei medici e degli infermieri* che lavorano nella Rete Trapianti del Veneto, in particolare di quelli *che lavorano all'interno dei Coordinamenti Ospedalieri per i Trapianti*.

L'operatore economico cui sarà affidato l'incarico potrà contare sulla possibilità di un confronto con i "top performer" regionali nell'acquisizione del consenso, per definire una proposta che permetta di replicare modelli virtuosi presenti nella Regione.

## **2. Obiettivi**

L'obiettivo generale consiste nell'individuare il progetto formativo più adatto al consolidamento e allo sviluppo delle competenze comunicative, relazionali dei medici e degli infermieri che lavorano nella Rete Trapianti del Veneto, in particolare di quelli che lavorano all'interno dei Coordinamenti Ospedalieri per i Trapianti.

La Fondazione SSP e il Coordinamento Regionale per i Trapianti si aspettano che, al termine del percorso formativo, i partecipanti dimostrino di:

- conoscere cosa significa comunicare, ascoltare, anche attraverso il linguaggio del corpo, riconoscendo le emozioni e i segnali di rifiuto e gradimento;
- conoscere e saper utilizzare strumenti e strategie utili per comunicare con efficacia e rapidità, agendo con l'interlocutore su un piano di rispetto, empatia e fiducia, anche in situazioni ad alto stress emotivo – non solo in presenza, ma anche a distanza – e lavorando sulle leve motivazionali delle persone e sul loro linguaggio.

### **3. Target: descrizione e numeri**

Il Progetto dovrà prevedere la partecipazione contestuale di medici e infermieri.

Nei Coordinamenti Ospedalieri per i Trapianti, infatti, i processi sono seguiti da équipe multi professionali che si trovano ad interagire quotidianamente, passando con rapidità dallo svolgimento di attività tecniche e organizzative alla gestione di colloqui con i familiari dei pazienti deceduti, affrontando paure e disinformazione.

Il fattore tempo, nel processo di prelievo e trapianto degli organi e dei tessuti, è determinante, tanto quanto la capacità di comunicare efficacemente con tutti coloro che sono coinvolti, sanitari e familiari, instaurando rapporti di fiducia.

In molti contesti questa attività è svolta su base volontaria e nel proprio tempo libero, fuori dall'orario di lavoro istituzionale.

L'assenza, in alcuni casi, di un adeguato riconoscimento e di strumenti utili a reggere per lungo tempo situazioni altamente stressanti sono all'origine di un elevato turn-over all'interno dei Coordinamenti Ospedalieri.

Per garantire l'avvio della formazione su tutto il territorio regionale, si prevede di formare con questo progetto 40 infermieri e 25 medici per un totale di 65 professionisti.

### **4. Tempi e spazi**

Le attività potranno svolgersi tra novembre-dicembre 2023 e il primo semestre del 2024.

Data la complessità del lavoro all'interno dei Coordinamenti Ospedalieri per i Trapianti, i professionisti non hanno la possibilità di staccarsi frequentemente, seppur per motivi di formazione e aggiornamento. Si invitano comunque i candidati a proporre il numero di giornate che ritengono utili per raggiungere gli obiettivi formativi sopra descritti e il dettaglio sarà poi valutato nell'ambito della proposta nella sua interezza.

Come per gli altri corsi regionali riservati agli stessi professionisti e organizzati dalla Fondazione SSP, i partecipanti potranno essere invitati presso una sede diversa dal loro contesto ospedaliero.

Sarà la Fondazione SSP a seguire e a farsi carico degli aspetti logistico- organizzativi.

## **5. Materiali didattici**

Si chiede la predisposizione di materiali didattici/strumenti che la Fondazione possa mettere a disposizione dei partecipanti, come vademecum utile a riprendere nel quotidiano concetti e strumenti spiegati in aula.

## **6. Accredimento ECM**

Il corso sarà accreditato ECM per le professioni sanitarie che sono coinvolte nel lavoro della Rete.

Provider ECM è la stessa Fondazione Scuola di Sanità Pubblica che chiederà al candidato scelto la documentazione necessaria ai fini dell'accREDITamento, specificando le relative scadenze.

All'operatore verrà chiesto di fornire i seguenti documenti:

- Per ciascuno dei docenti coinvolti:
  - o Cv in formato europeo privo di dati sensibili (pdf non superiore ai 2 mb)
  - o Documento di identità valido
  - o Codice Fiscale
- Il programma dettagliato dell'attività
- Risultato atteso per ciascuna della attività

Una volta chiuso l'accREDITamento, la Fondazione concorderà con l'operatore le modalità di valutazione dell'apprendimento, in rapporto al numero dei crediti che saranno attribuiti.

## **7. Caratteristiche del progetto**

Nel Progetto dovranno essere dettagliati:

- Curriculum Vitae dei docenti e curriculum aziendale;
- il programma formativo con la specifica:
  - dell'impegno richiesto a ciascun partecipante in termini di giornate e/o numero di ore;
  - articolazione oraria delle attività, indicando anche le pause e la loro durata;
  - macro e micro progettazione dell'attività;
  - per ciascuna attività: articolazione dettagliata dei contenuti teorici proposti e/o delle abilità che si intendono sviluppare, risultato atteso, metodologia didattica, numero docenti coinvolti, numero di partecipanti coinvolti in eventuali sottogruppi per attività interattive;
- numero max partecipanti per ciascuna edizione;
- numero edizioni necessarie per raggiungere il numero di partecipanti indicato al paragrafo 3;
- il numero di giorni che deve intercorrere tra un incontro formativo e l'altro (nel caso si ritenga utile prevedere la frequenza in giorni consecutivi, si chiede di proporre anche un'alternativa con giornate d'aula non consecutive);

- eventuali attività che i partecipanti saranno invitati a svolgere tra un incontro e l'altro;
- la logistica, la tecnologia ed altri eventuali servizi necessari allo svolgimento delle attività, specificando (per materiali o supporti mobili) se sono messi a disposizione dal fornitore o se dev'essere responsabilità della Fondazione;
- descrizione dei materiali didattici che saranno messi a disposizione dei partecipanti;

#### **8. Responsabile Scientifico**

La Direzione scientifica del corso sarà in capo al Coordinatore Regionale per i Trapianti del Veneto e al Direttore della Struttura Operativa del Coordinamento Regionale per i Trapianti del Veneto.