
Soft Skill per operatori sanitari

Better choices.
Better practice.
Better life.



Soft Skill: che cosa sono?

Le Soft Skill (abilità non tecniche) sono un set di comportamenti e tratti individuali che influenzano **come lavoriamo e come apprezziamo** il nostro lavoro. Alcune di queste competenze sono, ad esempio: Skill comunicative, competenze nel lavoro di gruppo con profitto, skill per la gestione dei clienti, capacità di problem solving, di apprendimento, di pianificazione e organizzazione.

Una persona che dimostri spiccate Soft Skill non ha, nei fatti, una personalità debole [*da soft: delicato, calmo*]. Al contrario, manifesta il potenziale interiore frutto di una conoscenza e di una padronanza di sé.



Perché prendercene cura

Nel settore sanitario l'urgenza di una preparazione sulle Soft Skill è sempre più sentita, e i dati della ricerca sottolineano questa tendenza. Più del 70% degli errori prevenibili in situazioni di emergenza sono infatti dovuti ad errori propri della comunicazione¹. Ad esempio, le Skill di leadership non sono affrontate durante la preparazione universitaria o la Scuola di specializzazione; ma, come è risaputo, qualunque operatore sanitario potrebbe ritrovarsi a coordinare una situazione di emergenza. Civiltà, empatia, e gentilezza – tra colleghi e con i pazienti – influenzano le condizioni stesse del paziente e il lavoro di team molto più di quanto non si pensasse finora². La psicologia del lavoro sottolinea la necessità di promuovere e implementare i percorsi educativi sulle Soft Skill in ogni Istituzione che abbia a cuore la sicurezza del paziente, la qualità dei propri servizi e il benessere dei propri dipendenti.

I Risultati

Il valore delle Soft Skill è riconosciuto, nella pratica, sin dall'antichità. Oggi la loro importanza è sostenuta dai risultati della ricerca come un requisito essenziale in ambito clinico, ed è connessa a³⁻⁵:

- Teamwork efficace
- Aumento della collaborazione tra colleghi
- Aumento della soddisfazione del paziente
- Migliore risposta del paziente nel follow-up del suo trattamento
- Maggior collaborazione del paziente con il medico e con il percorso di cura
- Preservazione della sicurezza del paziente
- Leadership efficace



Simple Coaching fornisce a operatori sanitari la conoscenza, gli strumenti, e le competenze per sviluppare:

1.



**Cura dei
pazienti**

Comunicazione chiara
ed eloquente (di risultati
clinici e fattori di rischio)

Metodi per risvegliare
motivazione e responsabilità
nel paziente

Disposizione
all'ascolto

Compassione e
gentilezza

2.



**Cura della
squadra**

Leadership skill
fondate su
motivazione interiore

Principi del lavoro in
team

Comunicazione
empatica

3.



**Rispetto per
l'Istituzione**

Principi di
collaborazione
interprofessionale

Rispetto e
comunicazione non
violenta

Armonia sul luogo di
lavoro

4.



**Cura per sé
stessi e
benessere**

Resilienza e gestione
positiva dell'emotività

Equilibrio tra vita
privata e lavoro

Sana assertività e
gestione dei limiti
personali

Il Metodo?

Valutando le necessità del cliente o dell'Istituzione, i percorsi presentati possono essere modulati su misura secondo le sue esigenze formative.

Le sessioni di coaching possono essere offerte singolarmente (individual client coaching) o a gruppi di professionisti (group coaching).

La formazione e le sessioni di coaching sono erogabili in presenza, presso la sede del cliente, o online.

- **Lezioni frontali e training sulle soft Skill in medicina**
- **Training di Crisis Resource Management**
- **Approccio di coaching professionale**
- **Giochi di team building**
- **Esercizi di psicologia positiva**
- **Tavole rotonde per sviluppo senso di squadra (gratitudine e apprezzamento)**
- **Simulazione di casi e debriefing**
- **Consulenza per la creazione e/o il miglioramento di corsi sulle Soft Skill**



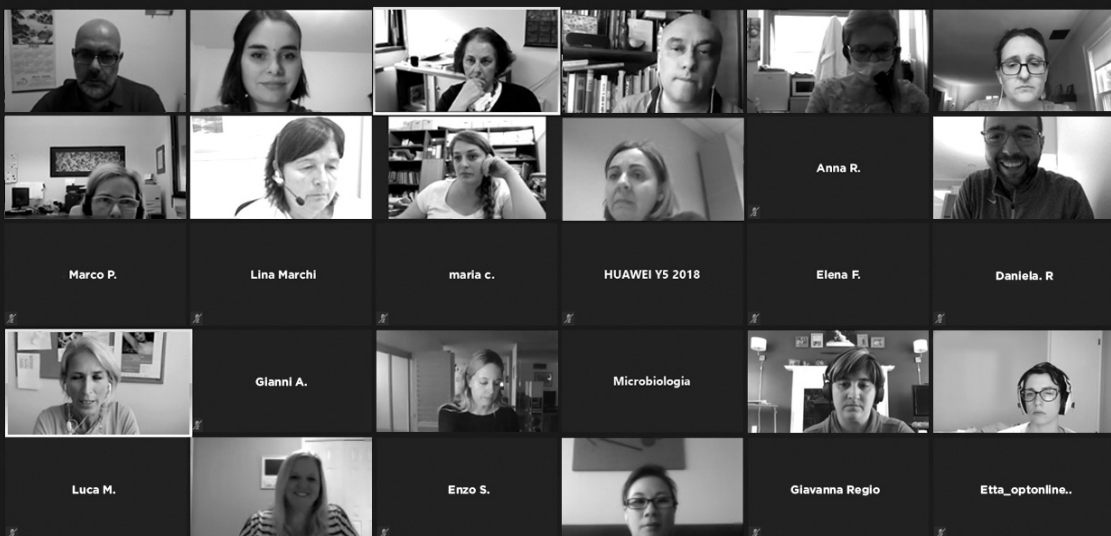
A chi è rivolto

A ogni medico, infermiere e al personale sanitario che desideri migliorare incessantemente le proprie scelte e la propria vita professionale.

Trainer



La Dott.ssa Irina Ban è un trainer e coach professionista certificata. Laureata in Medicina, dal 2013 è istruttore certificato in simulazione medica, un settore dedicato alla promozione della sicurezza del paziente attraverso l'apprendimento sperimentale. Vive attualmente a Padova (Italia), dove presso l'Università degli Studi ha svolto attività di ricerca nell'ambito della formazione del personale sanitario in situazioni di emergenza, in particolare sulle metodologie di formazione da sviluppare per migliorare i risultati clinici. Fondatrice del progetto Simple Coaching, Irina Ban dirige training e programmi di coaching in collaborazione con l'Università degli Studi di Padova e con numerosi centri di simulazione medica europei.



Contatti:

contact@simplecoaching.it

 [linkedin.com/in/irina-ban](https://www.linkedin.com/in/irina-ban)

 [coachinghealthcare](https://www.facebook.com/coachinghealthcare)

+393881186882

Bibliografia:

1. *The Joint Commission: Sentinel Event Alert: Preventing infant death and injury during delivery. Sentinel Event Alert. 2004 Jul 21; 30.*
2. *Sinclair, S., Norris, J.M., McConnell, S.J. et al. Compassion: a scoping review of the healthcare literature. BMC Palliat Care. 2016; 15, 6.*
3. *Steiner-Hofbauer V, Schrank B, Holzinger A. What is a good doctor? Wien Med Wochenschr. 2018 Nov;168(15-16):398-405.*
4. *Weng, H., Steed, J.F., Yu, S. et al. The effect of surgeon empathy and emotional intelligence on patient satisfaction. Adv in Health Sci Educ. 2011; 16:591-600.*
5. *Weng HC. Does the physician's emotional intelligence matter? Impacts of the physician's emotional intelligence on the trust, patient-physician relationship, and satisfaction. Health Care Manage Rev. 2008 Oct-Dec;33(4):280-8.*