16° CONGRESSO NAZIONALE AUDIOPROTESISTI: temi aperti per uno sviluppo della formazione

* **C. Regazzo** - Presidente di Antiforma s.r.l. Milano, docente di Organizzazione Aziendale presso l'Università degli studi di Milano
** **P. Tiberi** - Ricercatore. Direzione scientifica Antiforma s.r.l. Milano
*** **A. Giannitrapani** - Sociologa. Formatrice junior Antiforma s.r.l.

Nei giorni 13, 14 e 15 dello scorso novembre si è svolto al Palacongressi d'Abruzzo a Montesilvano (Pe) il 16° Congresso nazionale audioprotesisti. I temi caratterizzanti le tre giornate hanno posto un importante tassello nello sviluppo della figura dell'audioprotesista in Italia, rendendo possibile un confronto con le logiche formative che da tempo si incentrano su queste dinamiche. Il fascino delle idee e dei progetti esposti rappresenta al contempo la necessità di una riflessione sul ruolo, ma anche le esigenze e le capacità, di questa categoria professionale. Pur rimanendo impossibile prescindere dalle prestazioni specificatamente tecniche, il salto di qualità riguarda, soprattutto, l'abilità d'innovarsi, le competenze relazionali e quelle relative allo specifico professionale.

Una grande campagna informativa è stata fatta e ha avuto molta importanza in merito all'immagine dell'audioprotesista, una volta semplice addetto alla vendita di un prodotto, oggi sempre più esperto e vero valore aggiunto nel processo diagnostico - audiologico. La prestazione intellettuale, nonché sanitaria, del tecnico audioprotesista è oggi riconosciuta, ma l'elemento sul quale invece lo sviluppo è possibile sta proprio nella capacità dell'operatore di gestirsi all'interno della rete di relazioni che vanno dal paziente all'ente sanitario o associativo e, forse l'elemento più importante proprio nell'ottica del prendersi cura del paziente, con le altre professioni sanitarie.

È all'interno di questa relazione che proviamo a delineare un quadro prospettico con la prof.ssa Costantina Regazzo, docente di Organizzazione Aziendale presso l'Università degli Studi di Milano, nonché presidente dell'agenzia formativa Antiforma s.r.l., presente al Congresso.

Come può essere inquadrato lo sviluppo del ruolo dell'audioprotesista proposto al congresso di Pescara?

«Oggi non solo la figura dell'audioprotesista, ma la società nel suo complesso è in rapida evoluzione. Se limitiamo la nostra analisi alla questione sanitaria ciò che notiamo è soprattutto una crescente domanda di salute sia in termini quantitativi che qualitativi. Ciò con

Da sinistra Alice Giannitrapani, C. Regazzo, L. Scigliano al Congresso

cui primariamente dobbiamo fare i conti è la sua dinamica. In termini numerici in Italia, ad esempio, i pazienti cronici rappresentano già il 25 per cento della popolazione e assorbono il 70 per cento della spesa. È a situazioni come questa che dobbiamo cercare di adattarci, orientando la nostra professionalità al tentativo di anticipare la domanda di servizi. La lettura del contesto nel quale ci troviamo è essenziale in questo ragionamento e ci permette realmente di fare i conti con i cambiamenti socio demografici ed epidemiologici senza venirne travolti. Risulta a questo punto essenziale orientare la nostra professionalità al tentativo di anticipare la domanda di servizi. Molto spesso non ci si rende conto che possedere gli adeguati strumenti di intervento relazionale è il primo passo proprio verso la lettura del contesto di cui stiamo parlando. Per l'audioprotesista, ma in generale per tutti i professionisti della salute, la relazione è innanzitutto quella con il paziente/cliente. Sapere gestire la comunicazione, e conoscerne i risvolti, costituisce uno dei "fil rouge" tra queste due figure».

La strada da percorrere passa quindi attraverso una corretta relazione con il paziente ed un efficace lettura del suo contesto di riferimento. Non è così?

«Certamente, farsi carico del paziente significa primariamente conoscere le modalità attraverso le quali è possibile effettuare l'accompagnamento del cittadino audioleso nel suo progetto di salute. Non è quindi solo questione di effettuare una diagnosi corretta in termini tecnici, ma, oltre a questo, è essenziale possedere, e farne un corretto uso, strumenti di costruzione di comunicazioni etiche. Attraverso questi passa la proposta dei servizi poiché saper pianificare determinate configurazione di prodotti mirati alla salute del paziente è possibile se al centro della riflessione si posiziona il progetto di cura nei suoi confronti».

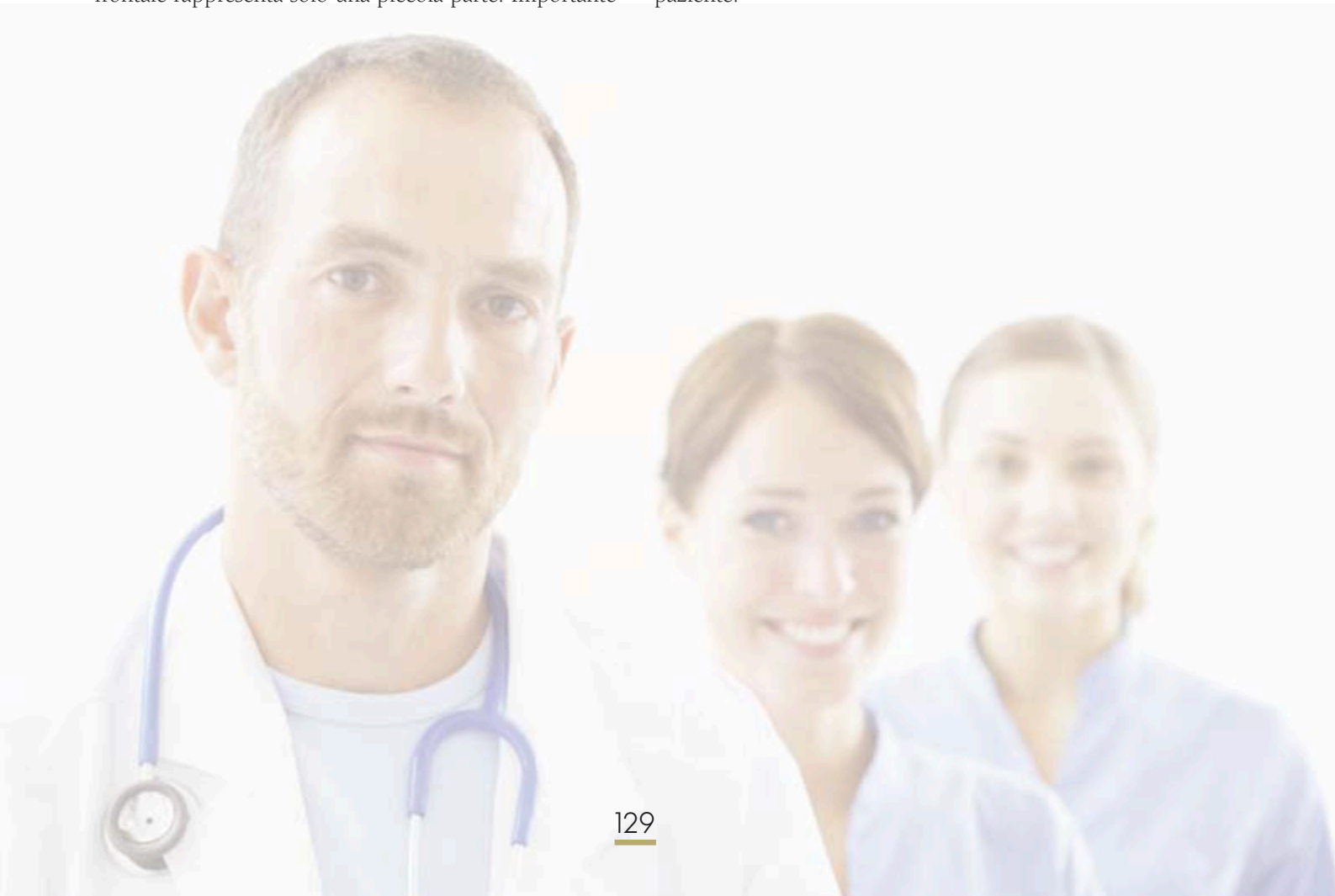
Come possiamo coniugare questo discorso al concetto di sevizio di salute?

"Per servizio intendiamo un momento di erogazione di una prestazione in maniera congiunta. Il momento della cessione del servizio quindi, non può mai prescindere dai fattori di contesto e della capacità del professionista di relazionarsi con la persona che ha di fronte, il suo paziente/cliente. Questo ci porta poi ad interrogarci sul fatto che la nostra prestazione si colloca all'interno di una rete che è il servizio sanitario, dove la nostra interfaccia con il paziente/cliente si inserisce all'interno di un percorso di cura che vede di volta in volta intervenire diversi attori, dalle altre figure mediche e sanitarie alla rete delle associazioni e dei famigliari, cui non possiamo prescindere. Il "come" gestire un servizio diventa sempre più la leva su cui puntare in modo da poter sempre più personalizzare l'offerta e adattarla alle esigenze del nostro interlocutore, rendendolo partecipe del suo percorso di salute».

Nei giorni del 14 e 15 settembre scorso si è svolta a Cernobbio la 1° Conferenza Nazionale sulla Formazione Continua in Medicina. Quali scenari futuri?

«Il sistema della formazione in ambito sanitario va sempre più perfezionandosi e sta ora entrando in una fase di nuova evoluzione. Il forte cambiamento che sta avvenendo riguarda il passaggio dall'accreditamento degli eventi all'accreditamento dei provider. Questo nuovo scenario mira a garantire un'offerta formativa più compiuta e integrata, poiché non sarà più possibile accreditare il singolo corso ma verrà riconosciuto l'intero piano formativo di quel provider - pubblico o privato - che saprà assicurare un sistema di offerta qualificata. La società di cui sono presidente, Antiforma s.r.l., si muove già da diversi anni in questa logica. Ne è testimonianza il nostro lavoro d'aula, nato da un accordo triennale con l'A.N.A., fondato su di un piano formativo mirato per la professione degli audioprotesisti, che tendesse in questi anni a sviluppare alcuni temi cardine: management, comunicazione, salute e presa in carico, qualità. L'importanza del piano formativo si riflette nella capacità di fornire percorsi di formazione che tendano a sviluppare, nei più diversi livelli, conoscenze e abilità, che spazino dall'ambito tecnico a quello relazionale o gestionale; la formazione deve quindi contribuire allo sviluppo continuo del professionista in un'ottica di maggior completezza possibile. Questo è possibile grazie ad un'attenta analisi dei fabbisogni, focus groups tra colleghi e interviste a rappresentanti significativi delle associazioni di categoria. I piani formativi non nascono mai in maniera astratta ma grazie ad un'azione di ascolto del contesto».

Con il sistema ECM tutti i professionisti coinvolti nel Sistema Sanitario Nazionale hanno l'obbligo del conseguimento dei crediti formativi. Come la formazione allora può aiutare i tecnici audioprotesisti in questo passaggio?

«Qui tocchiamo un dei punti che ovviamente mi sta più a cuore. Con il termine formazione spesso facciamo riferimento semplicemente alle lezioni frontali nelle quali al discente vengono somministrate istruzioni operative che poi dovrà eseguire una volta tornato al lavoro. Questa però appare come una visione distorta di quanto in realtà succede nell'universo della formazione. L'aspetto legato alla lezione frontale è solo una minima parte di quello che accade dal momento che decidiamo di iscriverci ad un corso. Quello che maggiormente bisogna comprendere a questo punto, non è tanto il costituirsi della formazione nella sua dinamica processuale, fatta quindi di più elementi e di cui la lezione frontale rappresenta solo una piccola parte. Importante ora è comprendere che la formazione si costituisce originariamente come strumento di comprensione della realtà nella quale il lavoratore è situato. Proprio in virtù della frenesia con la quale il mondo evolve, oggi al professionista non sono dati momenti in cui può rispondere alla domanda che chiede del suo senso. La formazione è uno dei pochi luoghi in cui questo succede. Dobbiamo imparare a fare tesoro di questi momenti».

Dall'istituzione del sistema ECM è divenuto chiaro a tutti, ma probabilmente si mostrava essenziale già da molto prima, il rapporto tra l'associazione degli audioprotesisti e la formazione, intesa come luogo in cui il professionista può riflettere sul proprio ruolo organizzativo. A fronte di quanto espresso dalla prof.ssa Regazzo possiamo affermare che lo sviluppo dell'audioprotesista necessita della relazione esposta con la formazione e il passaggio ad una professionalità consapevole dell'importanza del ruolo della relazione con paziente.