

RIFIUTO DELLE CURE:

COMPRENDERE, NEGOZIARE E RISPETTARE – UN APPROCCIO DOLCE ED ETICO

Formazione destinata ai professionisti che accompagnano persone anziane in strutture residenziali, assistenza domiciliare e centri diurni

Trasformare il rifiuto in dialogo e trovare soluzioni eticamente accettabili

Durata : 4 ore	Moduli : 4 moduli
Lezioni : 16 lezioni	Destinatari : Professionisti che accompagnano persone anziane
Formato : 100 % online, asincrono	Organismo : N° 11757351875
Certificazione : Qualiopi	Tariffa : Su preventivo

www.dynseo.com/nos-formations | contact@dynseo.com | 09 66 93 84 22

Descrizione della formazione

Questo corso di 4 ore è rivolto ai professionisti che accompagnano persone anziane in tutti i tipi di strutture e servizi (residenza medicalizzata, assistenza domiciliare, centro diurno). Permette di comprendere le molteplici ragioni che possono portare una persona anziana a rifiutare le cure, di adottare un atteggiamento rispettoso della sua autonomia garantendo al contempo la sua sicurezza, e di padroneggiare tecniche di comunicazione e negoziazione dolce adeguate. Il corso affronta anche il quadro legale del rifiuto delle cure, la gestione delle situazioni complesse (disturbi cognitivi, fine vita) e il supporto del team di fronte a queste situazioni difficili. Al termine del corso, ogni partecipante sarà in grado di trasformare un rifiuto in dialogo e di trovare soluzioni eticamente accettabili.

Sommario dei moduli

MODULE 1	Comprendere il rifiuto delle cure – cause, significati e diritto	4 lezioni
MODULE 2	La postura assistenziale di fronte al rifiuto	4 lezioni
MODULE 3	Tecniche di comunicazione e di negoziazione dolce	4 lezioni
MODULE 4	Situazioni complesse, lavoro di squadra e prevenzione	4 lezioni

Obiettivi pedagogici

Obiettivi pedagogici

- Identificare le diverse forme e cause del rifiuto delle cure nelle persone anziane
- Conoscere il quadro legale del diritto al rifiuto delle cure e gli obblighi dell'operatore sanitario
- Adottare una postura professionale rispettosa dell'autonomia della persona garantendo la sua sicurezza
- Padroneggiare tecniche di comunicazione e negoziazione dolce adeguate
- Gestire situazioni complesse di rifiuto (disturbi cognitivi, fine vita, urgenze)
- Utilizzare gli strumenti di supporto (DYNSEO) per ridurre l'ansia e ricreare la fiducia
- Documentare e comunicare efficacemente con il team di fronte ai rifiuti delle cure

Informazioni generali

Durata	4 ore
Pubblico destinatario	Professionisti che accompagnano persone anziane in strutture residenziali medicalizzate, assistenza domiciliare e centri diurni (infermieri, assistenti sanitari, animatori, educatori, ausiliari socio-sanitari)
Prerequisiti	Nessuno, formazione accessibile a tutti gli adulti
Tariffa	Su preventivo - IVA non applicabile (articolo 261-4-4° del CGI)

Certificazione	Qualiopi - Attestato di fine formazione
Organismo	DYNSEO - N° di dichiarazione di attività: 11757351875

Lezione 1 - Il rifiuto delle cure, cos'è davvero?

- Definizione e forme del rifiuto (verbale, passività, aggressività, fuga)
- Il rifiuto come comunicazione da decifrare
- Frequenza del fenomeno nella quotidianità assistenziale
- Distinguere il rifiuto dal fallimento personale dell'operatore

Lezione 2 - Le cause del rifiuto delle cure

- Cause fisiche: dolore, disagio, fatica, effetti secondari
- Cause psicologiche: paura, ansia, depressione, perdita di controllo
- Cause relazionali: mancanza di fiducia, cattive esperienze passate
- Cause cognitive: incomprendimento, disorientamento, disturbi del riconoscimento

Lezione 3 - Il quadro legale — diritto di rifiuto e obblighi dell'operatore sanitario

- Diritto fondamentale al rifiuto: legge 4 marzo 2002 e legge Leonetti-Claeys
- Consenso libero e informato: condizioni e limiti nella demenza
- Cosa l'operatore non può fare: forzare, costringere, ingannare
- Rifiuto di cure vitali: procedura, attori, tracciabilità obbligatoria

Lezione 4 - Il rifiuto delle cure nella persona con disturbi cognitivi

- Quando la persona non può dare consenso informato: chi decide
- Ruolo della persona di fiducia e del tutore legale
- Consenso relativo: cercare l'assenso anche senza consenso formale
- Direttive anticipate: come considerarle nelle situazioni di rifiuto

Lezione 1 - Non vivere il rifiuto come un fallimento personale

- Il rifiuto come espressione di autonomia, non rifiuto dell'operatore
- Identificare le proprie reazioni emotive: frustrazione, colpa, impotenza
- Differenza tra curare e controllare: rinunciare può essere professionale
- Sviluppare curiosità piuttosto che insistenza di fronte al rifiuto

Lezione 2 - L'ascolto attivo come primo strumento

- Linguaggio del corpo: fermarsi, posare il materiale, sedersi all'altezza della persona
- Lasciare esprimere senza interrompere né giustificare immediatamente
- Riformulare per mostrare comprensione: "Mi dice che ha paura che..."
- Convalidare l'emozione prima di riprendere il dialogo sulla cura

Lezione 3 - Rispetto del rifiuto garantendo la sicurezza

- Regola dei 3 rifiuti: non insistere, tornare più tardi con altro approccio
- Cosa fare nonostante il rifiuto: presenza, sorveglianza, cure parziali
- Documentare il rifiuto: cosa annotare, come formulare, perché è indispensabile
- Informare team e medico: quando diventa situazione medica

Lezione 4 - Gestire le proprie emozioni di fronte ai rifiuti ripetuti

- Professionista esausto per rifiuti cronici: riconoscere e nominare la fatica
- Meccanismi di difesa dannosi: banalizzazione, imposizione, evitamento
- Risorse interne: supervisione, analisi pratiche, supporto tra colleghi
- Diritto del professionista a non accettare tutto: limiti della relazione di cura

Lezione 1 - Riformulare la proposta di cura

- Cambiare parole: "comfort" invece di "cura", "rinfrescarsi" invece di "toilette"
- Proporre alternative: orario, luogo, ordine, operatore di riferimento
- Frazionare il comfort: proporre solo una parte per ricreare fiducia

- Utilizzare umorismo con discernimento: disinnescare senza minimizzare

Lezione 2 - Fare riferimento alla relazione e alle preferenze della persona

- Mobilitare storia di vita: abitudini, valori, punti di riferimento
- Caregiver di riferimento come leva: cure accettate solo con persona di fiducia
- Ritualità personali come punti di appoggio: musica, odore, ordine rassicurante
- Presenza della famiglia come mediatrice: quando e come coinvolgerla

Lezione 3 - L'approccio Montessori e le tecniche derivate dalle cure centrate sulla persona

- Approccio Montessori in gerontologia: autonomia, dignità, competenze preservate
- Validazione (Naomi Feil): entrare nella realtà emotiva piuttosto che correggere
- Umanità (Gineste-Marescotti): sguardo, parola, tocco, verticalità come fondamento
- Positive Care Approach: valorizzare l'accettato piuttosto che insistere sul rifiutato

Lezione 4 - Quando la cura è urgente e il rifiuto persiste

- Urgenza vitale: quando si può ignorare un rifiuto e sotto quale autorità
- Protocollo di decisione in urgenza: medico, famiglia, tracciabilità, debriefing
- Sedazione d'urgenza in estrema sofferenza: quadro legale ed etico
- Prendersi cura del team dopo intervento forzato: debriefing post-evento

MODULE 4

Situazioni complesse, lavoro di squadra e prevenzione

4 lezioni

Lezione 1 - Le situazioni di rifiuto più frequenti e come affrontarle

- Rifiuto della toilette: cause comuni e soluzioni adeguate
- Rifiuto dei farmaci: tecniche alternative, forme galeniche adeguate
- Rifiuto di alimentarsi: distinguere anoressia, disfagia, rifiuto fine vita
- Rifiuto di alzarsi o camminare: dolore, paura, scoraggiamento — risposte differenziate

Lezione 2 - Il rifiuto delle cure alla fine della vita — una dimensione particolare

- Rifiuto come desiderio di morire: comprenderlo senza negarlo
- Distinguere richiesta di sedazione, rifiuto alimentazione, richiesta eutanasia
- Supporto palliativo come risposta: non più trattare ma mai abbandonare
- Ruolo del team mobile cure palliative nelle situazioni complesse

Lezione 3 - Gli strumenti DYNSEO per ridurre l'ansia e ricreare la fiducia

- IL MIO DIZIONARIO: comunicare rifiuto e bisogni diversamente dall'agitazione
- EDITH: sessioni di stimolazione dolce per ridurre ansia e ricreare fiducia
- E-SOUVENIRS: ricordi positivi per rilassare prima di cura difficile
- Musica e riferimenti sensoriali come preparazione alla cura rifiutata

Lezione 4 - Costruire una cultura dell'istituzione attorno al rifiuto delle cure

- Formare intero team a postura comune di fronte al rifiuto
- Creare protocollo condiviso: cosa fare, chi allertare, come tracciare
- Riunioni di analisi pratiche attorno a situazioni complesse
- Valutare regolarmente qualità accompagnamento: soddisfazione, indicatori benessere

Modalità pedagogiche

- Formazione in modalità e-learning, accessibile 24/7 su piattaforma dedicata
- Contenuti pedagogici: video, quiz interattivi, casi pratici, documenti scaricabili
- Supporto pedagogico via email per domande durante il percorso
- Valutazione finale delle conoscenze acquisite
- Attestato di fine formazione rilasciato al completamento del corso