

II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

"Vorrei che tu mi ascoltassi"
La comunicazione medico-paziente

Donatella Buscemi

17 NOVEMBRE 2017

CATANIA
16-17-18 NOVEMBRE 2017

II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

VORREI CHE
TU MI
ASCOLTASSI

ANCHE IO VORREI CHE
TU MI
ASCOLTASSI



II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

L'iperspecializzazione, la tecnologia e il rischio della focalizzazione sul sintomo, sull'organo malato

La scarsa formazione sulla comunicazione

La carenza di tempo

Il medico si confronta con una serie di organi, piuttosto che con una persona!!!

II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

La comunicazione non è una possibilità, una alternativa.
È indispensabile per effettuare la diagnosi.
È terapeutica, è strumento di cura.
Permette l'aderenza terapeutica.
Diminuisce il rischio di denunce.
Favorisce l'efficacia del trattamento.

Sempre e con tutti i tipi di pazienti!

Figuriamoci nelle malattie croniche!!!

II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali



II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

IERI

- Medico come unico depositario del sapere sanitario,
- La fiducia del paziente, scontata
- .

OGGI (medicina patient centred)

- il paziente non è più passivo ma dotato di capacità di autodeterminazione,
- la fiducia del paziente, continuamente riconquistata e verificata
- l'esperto non è solo il clinico, ma esperto (della propria condizione) è anche il paziente, protagonista della propria malattia e della propria sofferenza

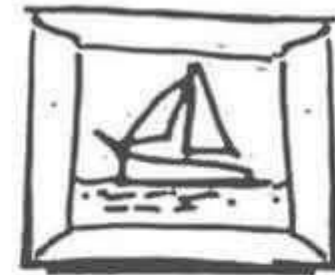
II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

STUDIO MEDICO

**COLORO CHE SI SONO GIÀ
DIAGNOSTICATI DA SOLI TRAMITE GOOGLE,
MA DESIDERANO UN SECONDO PARERE,
PER CORTESIA CONTROLLINO SU YAHOO.COM**



II CONGRESSO AINAT SICILIA

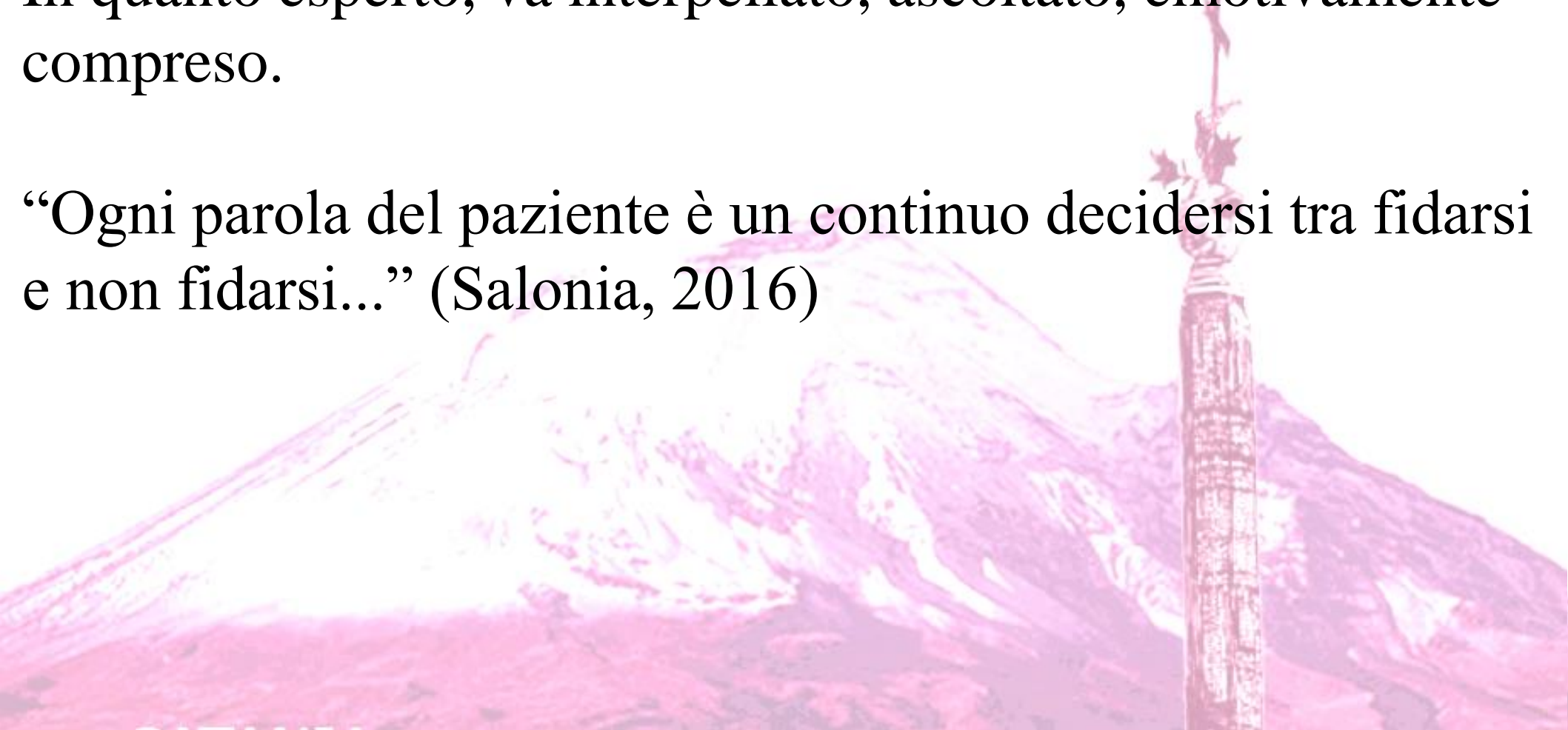


Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

In quanto esperto, va interpellato, ascoltato, emotivamente compreso.

“Ogni parola del paziente è un continuo decidersi tra fidarsi e non fidarsi...” (Salonia, 2016)



II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

Oggi i cittadini sono in grado di capire (o presumono di esserlo...) la natura e l'origine dei propri malesseri, formulare ipotesi, effettuare specifiche terapie per se stessi (self empowerment), il paziente vuole accrescere le proprie capacità decisionali, esprimere la propria autonomia, fare progetti relativi alla propria salute, adottare determinati comportamenti.

(Argentino, 2016)

II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

Ma con quale vissuto questo paziente, dotato di capacità critica e decisionale, bussava alla porta del nostro ambulatorio?

Quali sono i suoi bisogni a cui è necessario dare risposta? La comunicazione, in questo contesto, non è la semplice trasmissione di informazioni, ma il riconoscimento di una serie di bisogni e del vissuto di malattia di quel paziente.

II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

L'insorgenza di una malattia cronica è un evento che altera e rompe precedenti equilibri organici, psicologici e sociali: ciò determina una sensazione di progressiva perdita di salute e integrità, che può indurre nel paziente l'idea di diversità e solitudine

La malattia non può essere guarita

La prescrizione terapeutica non è limitata nel tempo e il trattamento coinvolge aspetti relativi allo stile di vita

La partecipazione al percorso terapeutico è indispensabile

II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

BISOGNI DEL PAZIENTE (Pinkus; Iandolo):

- **di sicurezza**: necessità di vivere una situazione di ragionevole “certezza” e di stabilità, piuttosto che sviluppare un vissuto di incertezza e di smarrimento;
- **di comprendere**: esigenza di essere adeguatamente informato sulle scelte diagnostiche e sull’andamento terapeutico della propria malattia, attraverso un linguaggio chiaro e comprensibile;

II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

- *di attenzione:* la necessità del paziente di instaurare con il medico, il personale sanitario, un rapporto che egli possa sentire motivato da un interesse per la sua persona;
- *il bisogno di stima e di considerazione sociale:* la necessità di sentirsi rispettato come persona;
- *di autonomia:* poter conservare un certo grado di indipendenza di giudizio nel rapporto con il medico, avere un ruolo nelle scelte terapeutiche che lo riguardano, partecipare alle decisioni sulla propria salute (empowerment del paziente).

II CONGRESSO AINAT SICILIA

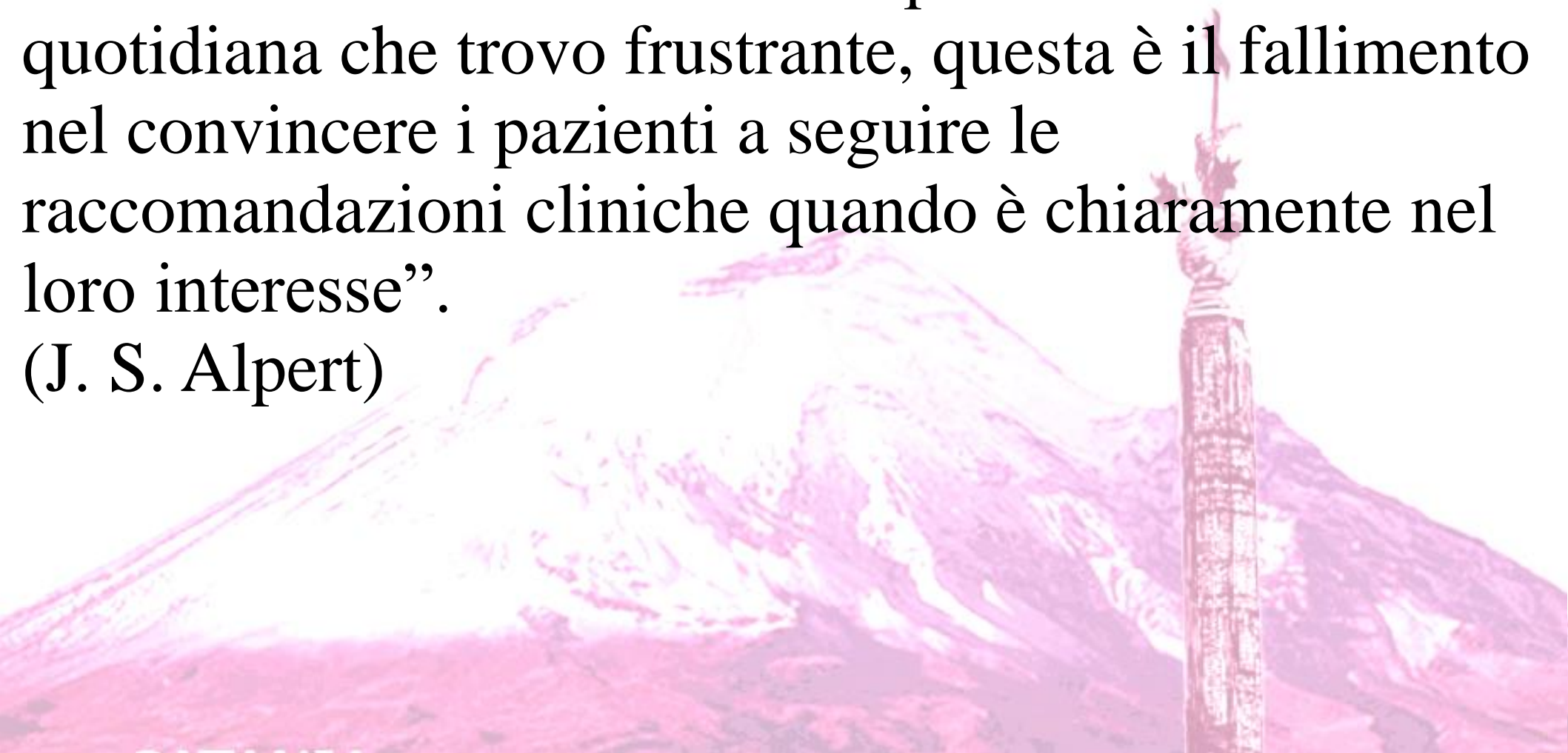


Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

“Se c’è una caratteristica della pratica clinica quotidiana che trovo frustrante, questa è il fallimento nel convincere i pazienti a seguire le raccomandazioni cliniche quando è chiaramente nel loro interesse”.

(J. S. Alpert)



II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

La reattanza (Brehm S.S., Brehm J.W) è la forza motivazionale che spinge verso il ripristino della libertà perduta (o semplicemente minacciata di essere perduta) di realizzare un determinato comportamento libero, cioè un comportamento che una persona può scegliere di assumere o meno, ora o in futuro. Si manifesta principalmente con la non aderenza ad una direttiva, o la messa in atto di un comportamento opposto ad essa.

II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

La reattanza non è una reazione dovuta a puro spirito di contraddizione o al rifiuto programmatico, ma un fenomeno motivazionale specifico. Il tentativo di ripristinare con ogni mezzo la libertà limitata o il comportamento vietato non è frutto di capriccio o dispetto, né di una ordinata scelta razionale che definisce percorsi e obiettivi.

II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

La reattanza entra automaticamente in azione anche quando il cambiamento, che implica la rinuncia ad una particolare libertà, risulterebbe utile e vantaggioso (come nel caso di un percorso di cura, necessario per la salute del paziente).

La reattanza, pertanto, ostacola la cooperazione e l'alleanza terapeutica tra medico e paziente.
(Giusti-Barbuto, 2014; Argentino, 2016)

II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

Aderenza terapeutica: Coinvolgimento attivo e collaborativo del paziente a cui si chiede di partecipare alla pianificazione e attuazione del trattamento terapeutico, dopo aver ricevuto dettagliate informazioni al riguardo.

Già nel 2003 l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) aveva identificato l'Aderenza alla terapia come uno dei pilastri fondamentali per la prevenzione della mortalità e per il contenimento dei costi dei sistemi sanitari!.

II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

La scarsa aderenza alle prescrizioni del medico è la principale causa di non efficacia delle terapie farmacologiche ed è associata a un aumento degli interventi di assistenza sanitaria, della morbilità e della mortalità, rappresentando un danno sia per i pazienti che per il sistema sanitario e per la società. (AIFA, 2015, Rapporto OsMed 2014).

II CONGRESSO AINAT SICILIA

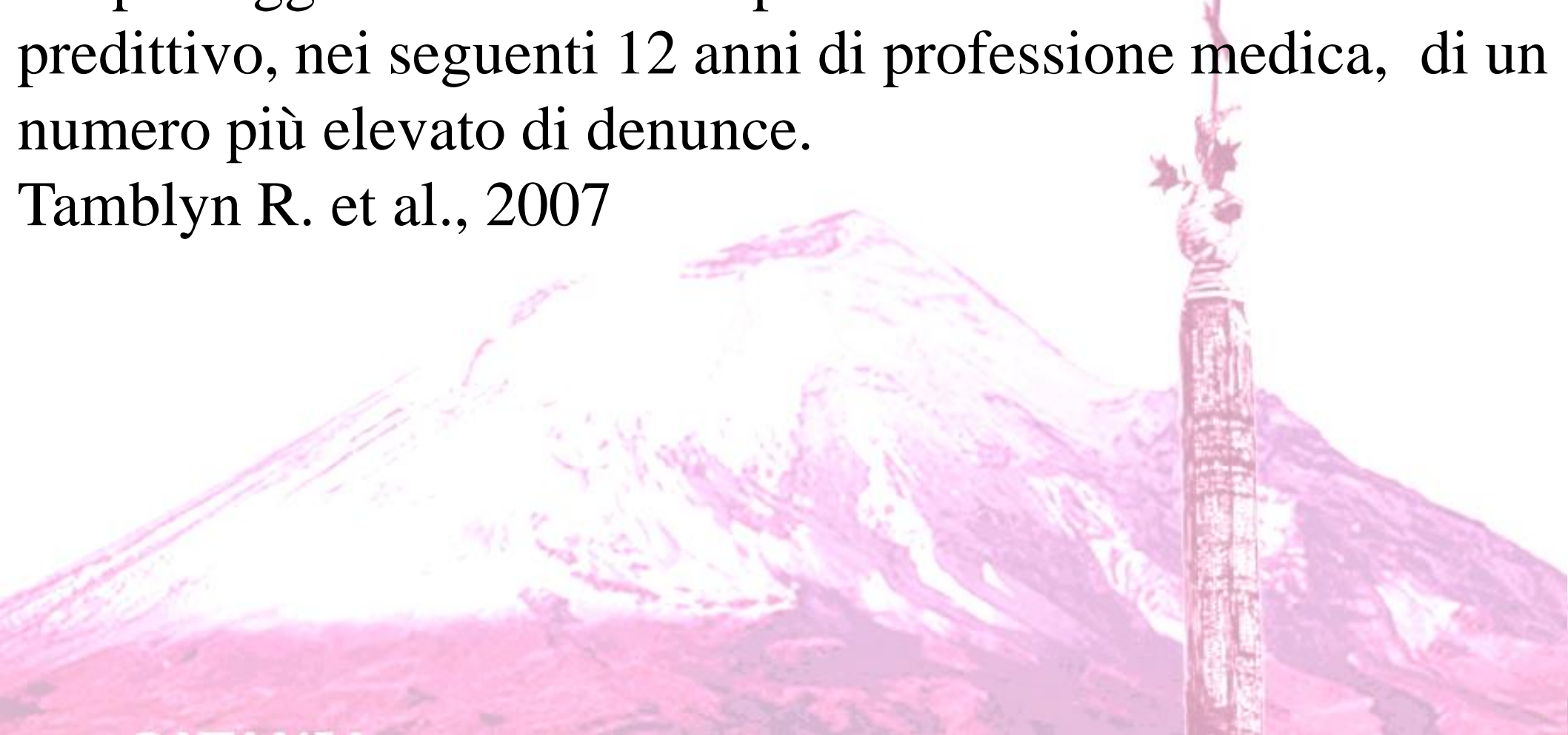


Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

Uno studio condotto su 3224 medici in Canada e USA:
un punteggio inferiore nella prova di abilità comunicative è
predittivo, nei seguenti 12 anni di professione medica, di un
numero più elevato di denunce.

Tamblyn R. et al., 2007



II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

COMPETENZE COMUNICATIVE:

Ascoltare senza interferire

Interrogare senza suggerire

Osservare

Il medico, mediamente, interrompe il resoconto del paziente sui propri sintomi circa 22 secondi dopo che ha iniziato a raccontare

Il 90% dei pazienti conclude spontaneamente il racconto entro 92 secondi!!!

(Langewitz, 2002)

II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

La competenza del medico alla relazione:
accogliere
ascoltare
fare domande (utilizzare il feedback)
restare in silenzio
rassicurare
informare
cogliere i segnali del paziente
provare a mettersi nei panni dell'altro



II CONGRESSO AINAT SICILIA



Associazione
Italiana
Neurologi
Ambulatoriali
Territoriali

www.ainatsicilia.it

Grazie per avermi ascoltato....

Buona comunicazione a tutti!

