

# Le regole d'oro per la comunicazione efficace con il paziente

## Gruppo COnnect

Amati Antonio, Bordi Alessandra, Bosio Gloria, Bullitta Monica, Cassetta Michele, Cominelli Piera, D'Ippolito Maria Rosaria, Finocchiaro Yvonne Claudia, Gabriele Adelaide, Galante Marianna, Guerra Eliana, Laganà Elisabetta, Lanzafame Salvatore, Leggio Nicola, Mantovani Luca, Marino Maria, Merico Francesco, Palmiero Nicola, Panarelli Arianna, Petruzzelli Tatiana, Pizzarelli Francesco, Proietto Massimo, Pugliese Fabiola, Rovere Diana, Sansone Claudio, Sapone Giuseppe.

## Scenario

La comunicazione è una parte essenziale di ogni interazione con il paziente<sup>1</sup> e può avere un impatto significativo sugli outcome del paziente.<sup>2,3</sup>

Non tutti i pazienti sono uguali e non tutte le strutture ospedaliere sono al contempo organizzate nella stessa maniera.

I Percorsi, le fasi e i professionisti sanitari coinvolti potrebbero variare da struttura a struttura. Le seguenti regole, pensate dal gruppo di stomaterapisti COnnect in collaborazione con Coloplast grazie alla guida dei Dott.ri Michele Cassetta e Claudia Yvonne Finocchiaro, specialisti nella comunicazione, hanno l'obiettivo di definire alcune regole generali per rendere efficace la comunicazione con i propri assistiti.

Le regole sono pensate per un uso quotidiano e sono rivolte ai professionisti sanitari operanti nella stomaterapia.

### Fattori da considerare durante la comunicazione

- Età e livello di indipendenza del paziente
- Comprensione della lingua
- Livello di istruzione
- Necessità di coinvolgere l'eventuale Caregiver o meno
- Tempo trascorso dall'intervento
- I bisogni fisici e psicologici del paziente
- Il contesto sociale del paziente
- Se il paziente è solito utilizzare strumenti digitali o la rete internet per informarsi sulla sua condizione

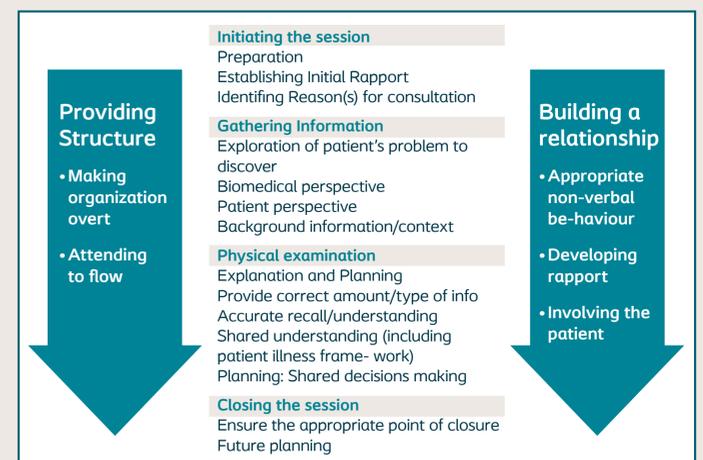
### Fase del percorso in cui si trova il paziente da considerare durante la comunicazione

- Pre-operatoria
- Immediato Post operatorio
- Follow-up di routine

1. Gilligan C, et al. Interventions for improving medical students' interpersonal communication in medical consultations. Cochrane Database Syst Rev. 2021 Feb 8;2(2):CD012418.  
2. Kwame A, Petrucci PM. A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward. BMC Nurs. 2021 Sep;15:8.  
3. Banioghi AS, Ghazemi S, Rezaei-Aval M, Behnampour N. Effect of communication skills training using the Calgary-Cambridge Model on interviewing skills among midwifery students: a randomized controlled trial. Iran J Nurs Midwifery Res. 2022 Jan 25;27(1):24-9.

## Modello di Calgary-Cambridge

Importanza della comunicazione per ottenere buoni outcome in termini di salute



4. Hiller A, Delany C. Communication in physiotherapy: Challenging established theoretical approaches. Manipulating Practices: A Critical Physiotherapy Reader. 2018:308-33.  
5. Kwame A, Petrucci PM. A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward. BMC Nurs. 2021 Sep;15:8.  
6. Banioghi AS, Ghazemi S, Rezaei-Aval M, Behnampour N. Effect of communication skills training using the Calgary-Cambridge Model on interviewing skills among midwifery students: a randomized controlled trial. Iran J Nurs Midwifery Res. 2022 Jan 25;27(1):24-9.

## Le regole

- **Pensare** all'interlocutore come una persona oltre al paziente, lo aiuterà a sentire il tuo supporto come personalizzato e lo metterà a suo agio nel comunicare con te.
- **Preparare** un'accoglienza ottimale ponendosi a una distanza adeguata per mostrarsi professionali ma non troppo lontani. Portarsi al fianco del paziente laddove occorra un supporto emotivo.
- **Affinare** l'ascolto attivo ed entrare in empatia. Per capire bene ciò che ci viene detto ci si deve mettere nei panni dell'altro comprendendone le emozioni del momento.
- **Fare domande** oltre che sulla storia clinica sulle abitudini di vita per raccogliere tutte le informazioni che serviranno per costruire una buona relazione e la relativa fidelizzazione del paziente.
- **Esplorare** i sistemi di convinzioni del paziente (es. cultura, la religione, la comunità e l'istruzione).
- **Esplorare** le percezioni e le preoccupazioni del paziente e definire le priorità (es. indagare i bisogni inespressi).
- **Determinare** le aspettative del paziente.
- **Esplorare** l'impatto dei sintomi sulla vita del paziente.
- **Osservare** la persona durante la comunicazione per cogliere le sue reazioni (Feedback).
- **Usare** approccio non diretto, facendo domande a risposta aperta.
- **Attivare** un'esplorazione più diretta, facendo domande a risposta chiusa per verificare le informazioni.
- **Ricordare** di utilizzare la ripetizione concisa delle informazioni raccolte (riformulazioni) fino a quel momento, offrendo in questo modo al paziente l'opportunità di chiarire i dettagli, fare correzioni o aggiungere ulteriori informazioni.
- **Adeguare** il linguaggio ai bisogni del paziente. Esprimersi con chiarezza, facendo esempi e paragoni per essere certi di essere ben compresi. Il paziente deve capire cosa proposto di modo da avviare un rapporto di fiducia ed essere aderente al trattamento prescritto.
- **Curare** il linguaggio para-verbale e il non verbale. Adeguare il tono e il ritmo della voce, oltre ai gesti e le espressioni del viso. Cercare al contempo di capire la mimica e i gesti del paziente aiuterà a fare emergere aspetti da lui non verbalizzati.
- **Utilizzare** dati e strumenti a supporto della comunicazione. Servirà a rafforzare le proposte terapeutiche/informative.
- **Essere sintetici** chiari e diretti, ricapitolando quanto indicato e lasciando materiali riassuntivi.
- **Condividere** le scelte terapeutiche con la persona stomizzata, cercando il più possibile di conferire potere di scelta, questo aumenterà la sua aderenza al trattamento.
- **Programmare** i passi successivi.
- Se presente un Care Giver **assicurarsi** che tutti gli interessati abbiano ben compreso i concetti comunicati.
- **Avvalersi** dei servizi a supporto della persona messi a disposizione delle aziende produttrici, come il Coloplast Care\*\*, informando il paziente sull'iscrizione. Questi servizi aiutano il paziente ad informarsi da fonti validate, a prendere consapevolezza sulla propria condizione da siti internet attraverso i check periodici di autovalutazione nonché ispirarsi attraverso i canali social di riferimento tra pari.

## Coloplast Care

È il servizio di supporto personalizzato per gli utilizzatori dei prodotti Coloplast.

Crediamo che anche il nostro supporto in qualità di azienda produttrice dei presidi che utilizzeranno, possa fare la differenza nel riadattare la propria quotidianità e le nuove abitudini.

Il servizio propone informazioni sull'utilizzo dei presidi dell'azienda produttrice nonché informazioni base e spunti di ispirazione per affrontare le sfide che gli utilizzatori potrebbero trovare nella gestione della propria quotidianità.

I contenuti e i materiali del programma sono stati validati da professionisti sanitari e associazioni di categoria, gli operatori telefonici (Specialist) svolgono attività di formazione periodiche e strutturate. Riteniamo fondamentale un confronto costante e lo scambio di informazioni con gli operatori sanitari del settore, per supportare e migliorare nel tempo i contenuti del servizio Coloplast Care.

Iscrivi i tuoi pazienti per assicurargli un supporto costante nel tempo e il rimando a te per qualsiasi problema di ordine clinico.

Coloplast®  
**Care** | Il tuo servizio  
giorno dopo  
giorno

