

*Elena Rusconi, U.O. di Chirurgia
Polispecialistica, HCM-Asst Lecco*

**LA PERSONA AL CENTRO
DELLA CURA:
LA COMUNICAZIONE
EFFICACE COME ABILITÀ
TERAPEUTICA
NELLA RELAZIONE
INFERMIERE-PAZIENTE.**



LA RELAZIONE INFERMIERE-PAZIENTE

Relazione di aiuto, unione o legame tra l'individuo che necessita di cure e l'individuo che le fornisce
(Allande-Cussò et al., 2022).



COMUNICAZIONE EFFICACE

Comunicazione terapeutica ed olistica, centrata sul paziente e coinvolge aspetti della cura fisiologica, psicologica, ambientale e spirituale (Gutiérrez-Puertas L. et al., 2020).

Vantaggi:

- Diminuzione della paura dell'ignoto, di ansia e depressione
- Aumento dell'aderenza al trattamento
- Miglioramento dell'autogestione della propria malattia
- Percezione positiva della presa in carico
- Miglioramento della sicurezza propria del professionista
- Riduzione durata della degenza e delle complicanze mediche
- Condivisione dei propri pensieri e sentimenti di incoraggiamento, fiducia e rispetto verso gli infermieri



Assistenza centrata sul paziente: gli assistiti non sono più passivi nei confronti del trattamento, ma sono alleati nel processo di cura.

(Alpert et al. 2021; Newell et al., 2015; Vanini, 2021).

(Bramhall, 2014; Bray et al., 2022; Chan Z. et al., 2012; Gutiérrez-Puertas L. et al., 2020; Roche e Jones, 2021; Shamaskin e Garroway et al., 2021)





Tuttavia ... mantenere una comunicazione efficace in ambienti sanitari è un'abilità impegnativa e complessa:

- Ambiente di lavoro stressante e pressurizzato (carico di lavoro elevato)
 - Mancanza di tempo (reale o percepita)
- Problemi attitudinali (noia, disinteresse, pregiudizi, discriminazione, atteggiamento aggressivo)
 - Paura e ansia legate all'essere deboli e giudicati
 - Rumori ambientali, privacy ridotta
- Non avere le capacità o le strategie per mostrare comprensione e/o affrontare reazioni/domande difficili

(Bramhall, 2014; Bray et al., 2022; Chan Z. et al., 2012)



La comunicazione con il paziente non è solo una capacità innata, ma sono necessarie formazione adeguata ed esperienza, che si acquisisce durante l'esercizio.

(Bramhall, 2014; Kourkouta e Papathanasiou, 2014).



SCOPO

Presentare tecniche ed abilità comunicative-relazionali, descrivere il modello di consultazione “Calgary Cambridge Model” e far conoscere lo strumento “CAIIN”, quali strumenti utili alla conoscenza e al miglioramento comunicativo al fine di garantire una relazione di cura patient-centered e mantenerla ad ogni atto terapeutico rivolto alla persona.



METODI:

PubMed,
Cinahl,
Psyc.info,
Cochrane,
Joanna Briggs Institute

Testo principale: Craven et al., 2019.
Principi fondamentali dell'assistenza infermieristica, sesta edizione.

Codice Deontologico delle professioni infermieristiche 2019

Siti universitari



INGREDIENTI CHIAVE DELLA COMUNICAZIONE TERAPEUTICA

Empatia

“Il sentire come l’altro”: essere disposti a provare a percepire com’è il mondo per l’altra persona.

NB Diverso dal concetto di **simpatia** *“il sentire per l’altro”*.

(Bramhall, 2014; Craven et al., 2019; Cuff et al., 2016; Jeffrey, 2017; Viggiano, 2015).

Considerazione positiva

Significa calore, genuinità, interesse e rispetto per il paziente, in modo da vederlo senza pregiudizi ed evitando etichettature non necessarie.

La persona è considerata nella sua interezza, con valore e dignità in quanto essere vivente.

(Craven et al., 2019; Newell, 2015)

Buon senso di sé: autoconsapevolezza ed autoriflessione

L’infermiere auto-valuta i propri punti di forza e di debolezza.

Autoconsapevolezza: scoperta di sé, dell’ essere consapevoli dei propri pensieri, emozioni e comportamenti.

Autoriflessione: considerazione delle varie esperienze: essere critici.

(Bulmer et al. 2022, Craven et al., 2019; Grech, 2021 ; Rasheed et al., 2019; Viggiano, 2015)





ABILITÀ E TECNICHE DI COMUNICAZIONE TERAPEUTICA

Aiutare l'assistito ad iniziare

Obiettivo: incoraggiare il paziente a esprimere le proprie emozioni e preoccupazioni.

Domande aperte

Osservazioni aperte

Ascolto attivo: decodifica delle emozioni.

Riaffermazione: ripetere i principali contenuti.

Riflessione: identificare i principali temi emotivi nella comunicazione e riorientali all'assistito.

(Allende-Cussò et al. 2022; Bramhall, 2014;
Craven et al., 2019; Nocentini, 2013)



Esplorazione della situazione

Obiettivo: facilitare il coinvolgimento attivo del paziente.

Focalizzarsi

Incoraggiare l'elaborazione

Cercare chiarimenti

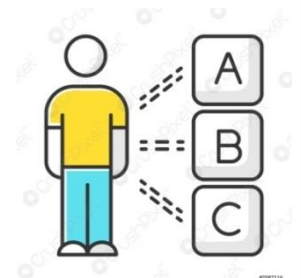
Dare informazioni: quantità e tempo necessario

Cercare le alternative

Uso del silenzio

Sintesi

(Bray et al., 2022; Chan Z. et al., 2012; Craven et al. 2019; Roche e Jones, 2021)



COME MIGLIORARE LE PROPRIE CAPACITA' DI COMUNICAZIONE

Calgary Cambridge Model

Modello di consultazione

Obiettivo: instaurare una relazione positiva mentre si procede con la consultazione.

La consultazione è suddivisa in 7 fasi:

1: inizio della sessione: prepararsi, instaurare un rapporto, identificare i motivi della consultazione.

2: raccolta di informazioni

3: esame fisico

4: spiegazione e pianificazione → approccio condiviso

5: chiusura della sessione

Fase trasversale di: costruzione della relazione: linguaggio del corpo aperto, empatia, sostegno per l'intera persona e non solo per il sintomo.

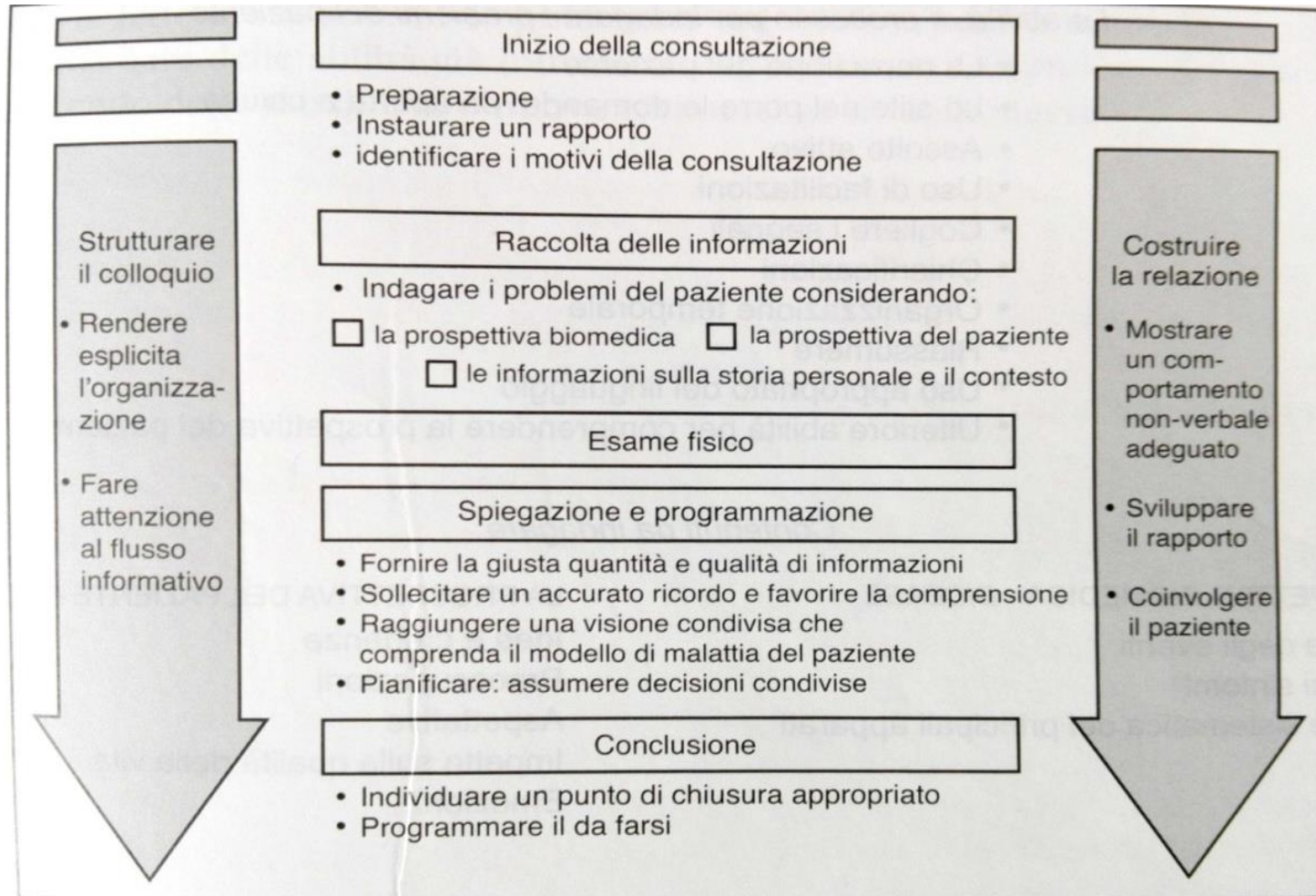
Fase trasversale di: fornire la struttura del colloquio

Schema di facile utilizzo che dà importanza alle preoccupazioni dei singoli pazienti, coinvolgendoli nel processo decisionale.

(Gillard et al. , 2009; Kurtz e Silverman in Munson e Willcox, 2007)



Calgary Cambridge Model



COME MIGLIORARE LE PROPRIE CAPACITA' DI COMUNICAZIONE

CAIIN (Consultation Assessment and Improvement Instrument for Nurses)

Strumento di valutazione e miglioramento della consultazione per infermieri

Elementi di cui si compone il CAIIN:

- **Sette macro-categorie di competenza consultiva** (Intervistare; Esame/test diagnostici e procedure pratiche; Pianificazione dell'assistenza e gestione del paziente; Risoluzione dei problemi; Comportamento/rapporto con i pazienti; Promozione della salute/prevenzione delle malattie; Tenuta dei registri).
- **Un modulo di registrazione per l'osservatore**
- **Domande da porre agli infermieri sotto osservazione**
- **Criteri che facilitano l'affidabile assegnazione di gradi o voti**
- **Strategie consigliate per il miglioramento**
- **Moduli di riepilogo del feedback**
- **Guida per dare feedback**

Nasce proprio come strumento di educazione e miglioramento.
Permette l'analisi delle prestazioni di una consulenza, portando un feedback
efficace su quanto sia competente il professionista e fornendo effettive e
pratiche soluzioni alle difficoltà individuate.

(Hastings et al., 2003; Hastings e Redsell, 2006; Munson e Willcox, 2007)



CAIIN: Esempi, strategie consigliate per il miglioramento

Macro-categoria: Intervistare	
<i>Competenza da migliorare</i>	<i>Strategia consigliata</i>
Mettili il paziente a proprio agio	<p>Se non hai mai incontrato il paziente prima, presentati e spiega il tuo ruolo;</p> <p>Accogliere il paziente ad esempio chiedendogli come preferisce essere chiamato, stabilendo il contatto visivo, indicando dove sedersi;</p> <p>Riesaminare la comprensione da parte del paziente delle precedenti consultazioni (se appropriato).</p>
Consenti al paziente di spiegare la situazione/problema	<p>Resistere completamente alla tentazione di interrompere all'inizio della consultazione, sebbene ciò possa essere necessario in seguito se il paziente diventa ripetitivo;</p> <p>Usa le domande aperte per cominciare, ad es. "Come posso aiutarti?";</p> <p>"Come ti sei sentito al riguardo?";</p> <p>Utilizzare i prompt appropriati, ad es. 'Vedo'; 'Capisco'; 'Raccontami di più riguardo quello';</p> <p>Se viene fatta una dichiarazione significativa e il paziente si ferma, ripeti l'ultima affermazione fatta dal paziente, con un tono interrogativo.</p>

Macro-categoria: Risoluzione dei problemi	
<i>Competenza da migliorare</i>	<i>Strategia consigliata</i>
Riconoscere i limiti di competenza personale e agire di conseguenza	<p>Nessuno sa tutto. È un eccellente attributo professionale essere in grado di riconoscere i limiti della propria competenza;</p> <p>Non aver paura di dire al paziente che non sai qualche cosa. Di solito apprezzeranno la tua onestà;</p> <p>Quando riconosci di aver raggiunto i limiti del tuo competenza, non indovinare: cerca l'aiuto appropriato chiedendo a un collega o consultando fonti di informazioni.</p>





- Comunicazione efficace → vantaggi
- La persona viene considerata e si sente al centro del percorso di cura
- Le abilità comunicative sono un aspetto da apprendere ed esercitare

• Università di Milano Bicocca:
*Master di primo livello in
Promozione della salute, sviluppo
di comunità e reti operative: la
relazione come strumento di cura:
comunicazione terapeutica*

CONCLUSIONI



- Metodologia più efficace?
Calgary Cambridge Model, CAIIN,
Programma di Coaching con psicologi,
Registrazioni, Simulazioni ...

- **Formazione universitaria e formazione continua:**
maggior parte dei Master legati all'aspetto
comunicativo economico-manageriale-
politico.
(es. Università Cattolica del Sacro Cuore MI
Estero Usa e Cina)



*L'Infermiere sostiene la relazione con
la persona assistita ... attraverso
strategie e modalità comunicative
efficaci.*

*(Art. 21 Codice deontologico delle
professioni infermieristiche, 2019)*

