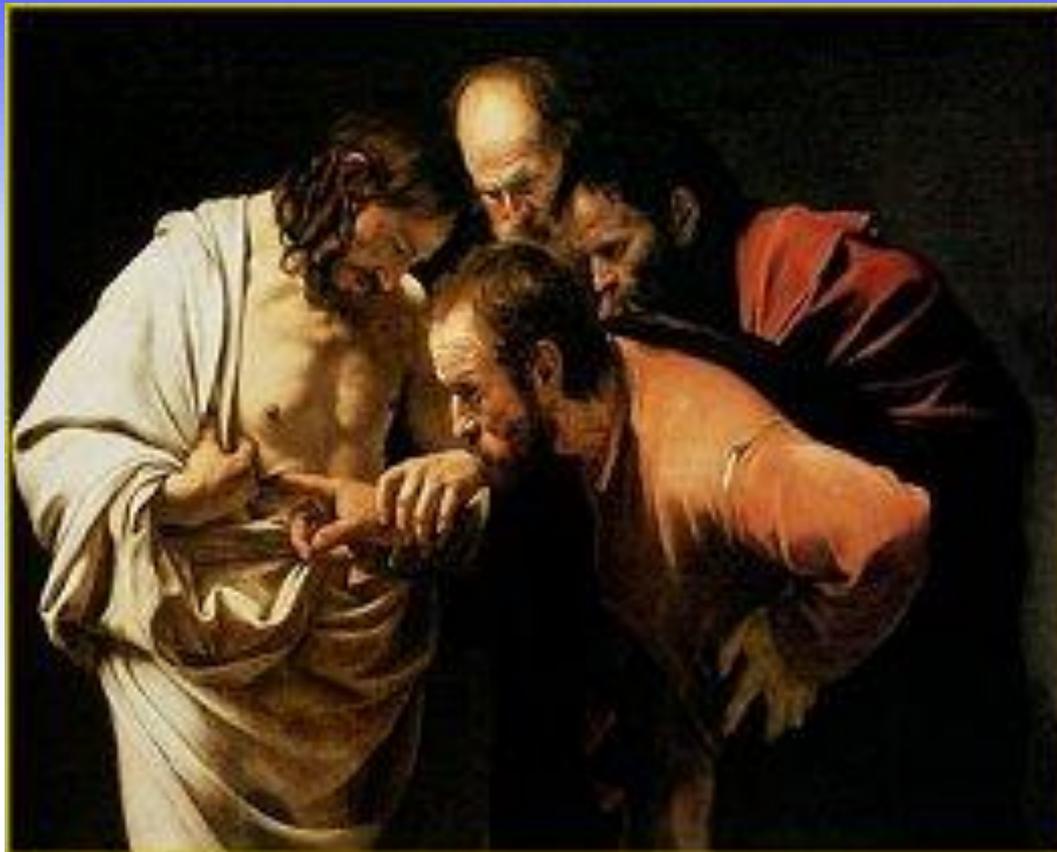


La comunicazione *efficace* medico-paziente



DOMENICO CASSANO

Neuro-Psichiatra

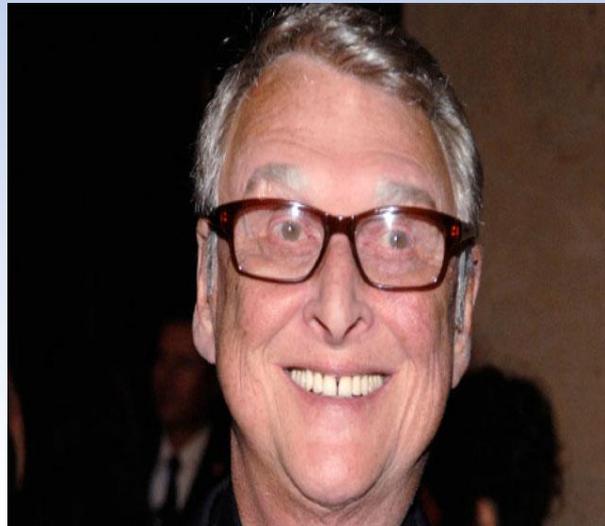
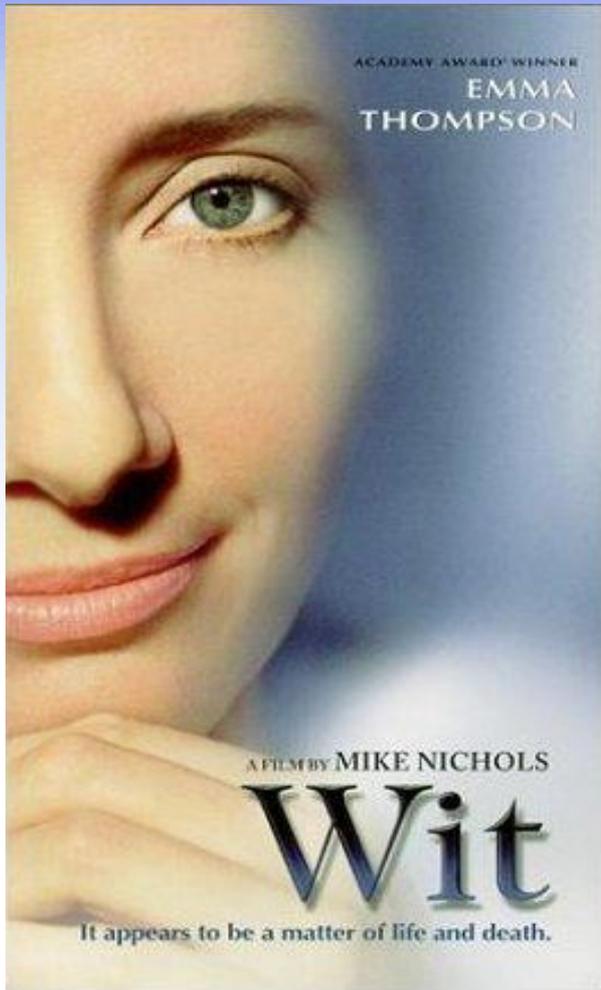
ASL SALERNO

THE WIT (*La forza della mente*)

regia di Mike Nichols, 2001

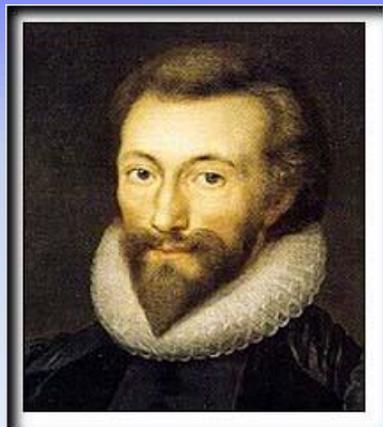
con *Emma Thompson*

su testo teatrale di Margaret Edson (Premio Pulitzer, 1999)



“The Wit”, lo spirito

in riferimento alla metafisica del poeta John Donne (1572-1631)



- Vivian Bearing, professoressa di letteratura inglese, improvvisamente, si trova di fronte ad una terribile realtà: scopre di avere un cancro alle ovaie, in fase avanzata.
- Accetta di sottoporsi a una serie di trattamenti sperimentali, brutali e ripetuti. Ha Inizio così il suo calvario tra ricoveri ospedalieri, esami diagnostici e chemioterapia.
- Per otto mesi, la sua vita prende una piega inaspettata, il passaggio da insegnante a «oggetto di studio». Vivian sta per scoprire la sottile linea tra la vita e la morte che può essere percorsa soltanto con la forza della mente.
- Nel corso della sua triste esperienza, sperimenta sulla propria pelle l'indifferenza dello staff sanitario (ad eccezione dell'empatica infermiera Susie) e l'umiliazione di essere considerata soltanto una cavia e non più un essere umano.



L'opera di Nichols presenta numerosi e interessanti spunti di riflessione.

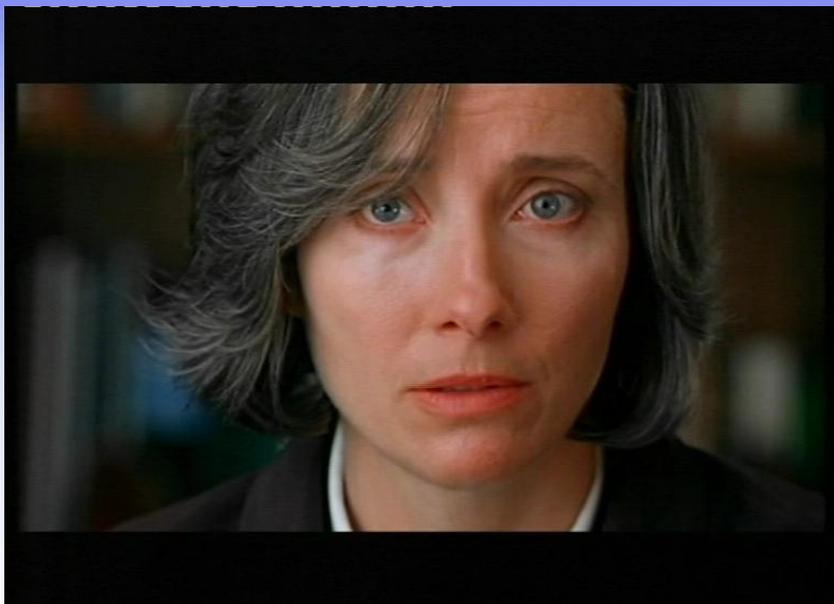
Non è il solito film sulla malattia. La novità sta nel fatto che Vivian commenta ironicamente, rivolgendosi direttamente in camera (e quindi direttamente allo spettatore), quanto le succede, mostrando il disagio del malato senza cadere nel patetismo.

Assistiamo così alle varie visite del corteo di medici, sempre commentate da Vivian o ai ricordi del suo passato più o meno recente che si materializzano nella sua stanza di ospedale o mentre viene sottoposta ad esami

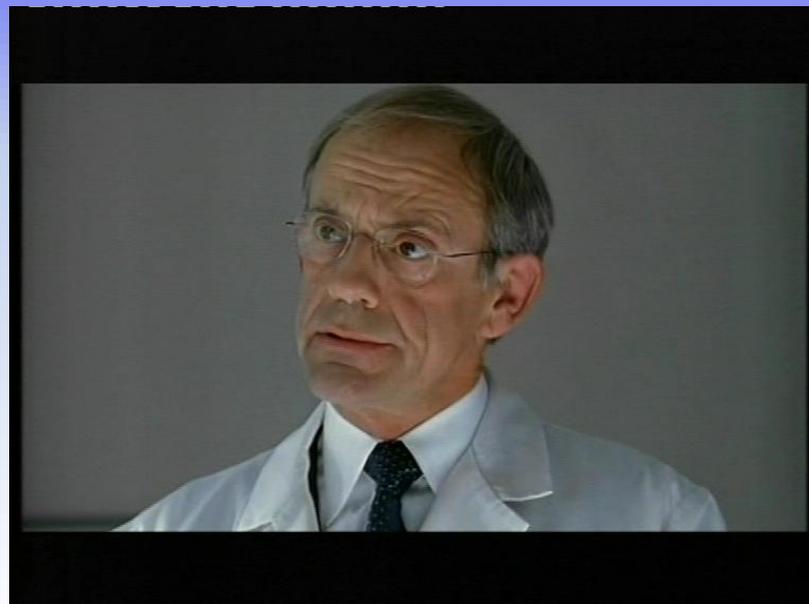


L'umorismo pungente, insieme con la cultura, alla poesia e all'intelligenza, rappresenta uno dei meccanismi di difesa, tramite i quali la professoressa Bearing cerca di sopravvivere al ruolo compressore della terapia a "*dose piena*" e ad una medicina intrappolata da linee guida e protocolli, estremamente carente da un punto di vista umano.

LA COMUNICAZIONE DELLA DIAGNOSI



Vivian Bearing (Emma Thompson)



Dott. Kelekian (Christopher Lloyd)

Filmato :
«The wit»



Vivian si sforza di stabilire col medico un rapporto simmetrico, paritario, sfruttando la superiorità delle proprie conoscenze linguistiche: al primo incontro non sente ancora addosso i panni della paziente.

Il Dr. Kelekian stabilisce immediatamente l'asimmetria dei ruoli: per lui, Vivian è "una paziente" nel momento stesso in cui ha varcato la porta del suo ambulatorio.



Il dottor Kelekian fornisce informazioni complete, in maniera brutale e precipitosa: nell'arco di soli 4 minuti, le ha comunicato la diagnosi di cancro, le ha prospettato la terapia e le ha fatto firmare il consenso informato, senza che la paziente abbia letto il documento.

L'accuratezza di dettagli (forniti in maniera troppo tecnicistica) non procura alcun dato utile alla paziente.

IL NUOVO CLIMA

Evoluzione nel paradigma di



modello medico

rapporto medico-paziente

Cambio di paradigma nel modello medico

- **Il modello bio-medico**

La malattia è riconducibile a variabili biologiche che il medico deve identificare e correggere con interventi terapeutici mirati

- **Il modello bio-psico-sociale**

La malattia è riconducibile all'interazione tra fattori biologici, psicologici e di natura sociale



Centralità del malato in una dimensione relazionale e sistemica

*La salute non è assenza di malattia
ma equilibrio armonico tra l'io, il corpo e il mondo esterno*

La nuova, ideale Sanità: obiettivi

***La cura riguarda la persona nella sua interezza
non solo i sintomi associati alla malattia***

**La promozione della salute comprende
l'accesso alle informazioni, le competenze necessarie alla vita,
la possibilità di compiere scelte adeguate
a vantaggio della propria salute**

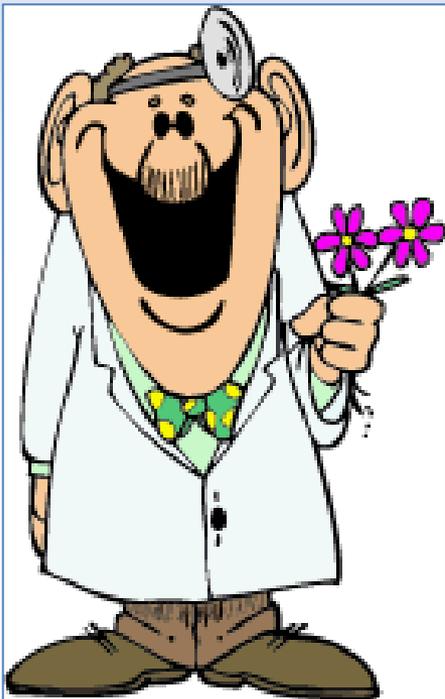
OMS, 1986



**Compito del medico è l'educazione alla salute:
stimolare il soggetto a perseguire stili di vita
equilibrati e vantaggiosi**

Un trattamento... allargato

- attenzione ai sentimenti, alle convinzioni e al contesto del paziente
- incoraggiamento continuo a evitare stili di vita e comportamenti dannosi
- supporto nel trovare strategie di adattamento efficaci e punti di riferimento per la vita sociale ed emotiva



L'accento del processo di cura va posto sulla salute più che sulla malattia, sulla prevenzione più che sul rimedio

Evoluzione del rapporto medico-paziente

Superamento della tradizionale relazione medico-paziente,
contraddistinta da una figura dominante del medico



**Dal paternalismo medico
all'autodeterminazione
e alla collaborazione attiva (partnership):
*il rapporto medico-paziente viene a strutturarsi
anzitutto sui diritti del paziente***

Il cambio di paradigma nella relazione Medico-Paziente

**l'empowerment del paziente:
la condivisione della responsabilità**



- **Il medico esperto e attivo**
- **Il paziente che riceve passivamente informazioni (poche!) e prescrizioni**

- **Il medico esperto e attivo**
- **Il paziente attivo e informato, partecipa delle scelte terapeutiche e del recupero del proprio equilibrio**

Il cambio di paradigma nella relazione Medico-Paziente



- La Medicina occidentale si confronta con una crisi di fiducia in relazione con la scarsa capacità di condividere le conoscenze
- Internet è sempre più un potente mezzo per ottenere informazioni circa i problemi e i trattamenti medici e circa le medicine alternative
- Il pubblico è sempre più informato e sempre più scettico nei confronti dei medici

Il medico può trattare un paziente solo

- dopo averlo informato delle implicazioni che la scelta del trattamento comporta
- dopo che il paziente ha dato il suo consenso sulla base delle informazioni ricevute

Il rapporto medico paziente nella nuova sanità



I consensi

1. Consenso al trattamento dei dati personali
2. Consenso alle cure

*Il consenso al trattamento sanitario è
“strettamente personale”,
specifico per ogni singolo trattamento
e per ogni singola consulenza*

Costituzione Italiana (1948)



Art. 13

La libertà personale è inviolabile.

Non è ammessa forma alcuna di detenzione, di ispezione o perquisizione personale, né qualsiasi altra restrizione della libertà personale, se non per atto motivato dell'autorità giudiziaria e nei soli casi e modi previsti dalla legge.

Art. 32

La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti.

Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge.

La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana.

Nuovo Codice di Deontologia Medica

approvato dal Comitato Centrale della Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri il 18 maggio 2014



Il Consenso Informato: uno *strumento etico – giuridico* che permette al Sanitario di condividere la responsabilità della scelta terapeutica con il proprio assistito

Consenso informato e *Informazione*

“il medico garantisce alla persona assistita o al suo rappresentante legale un'**informazione comprensibile ed esaustiva** sulla prevenzione, sul percorso diagnostico, sulla diagnosi, sulla prognosi e sulle eventuali alternative diagnostico-terapeutiche, sui prevedibili rischi e complicanze, nonché sui comportamenti che il paziente dovrà osservare nel processo di cura. ...”

Art. 33 CD, 2014

Consenso informato e *Condivisione*

“L’acquisizione del consenso o del dissenso è un atto di specifica ed esclusiva competenza del medico, non delegabile.

Il medico non intraprende né prosegue in procedure diagnostiche e/o interventi terapeutici senza la preliminare acquisizione del consenso informato o in presenza di dissenso informato...”

CD Art. 35, ivi

Consenso informato e Comunicazione *efficace*

“Il medico adegua la comunicazione alla capacità di comprensione della persona assistita o del suo rappresentante legale, corrispondendo ad ogni richiesta di chiarimento, tenendo conto della sensibilità e reattività emotiva dei medesimi, in particolare in caso di prognosi gravi o infauste, senza escludere elementi di speranza”

Art. 33 CD, 2014

Tramonto del Modello *Disease centred*



Dietro le quinte

Mentre il dermatologo, esaminando la cute di un malato, formula la diagnosi clinica di *psoriasi*, ignora al tempo stesso la diagnosi del paziente: *umiliazione*.

Gianni Bonadonna

Tramonto del Modello *Doctor Centred*



“Dovremmo smetterla di chiedere ogni volta il parere dei pazienti, altrimenti finiranno con il pretendere il consenso informato”

Dottor House

Il nuovo paradigma: il modello Patient centred

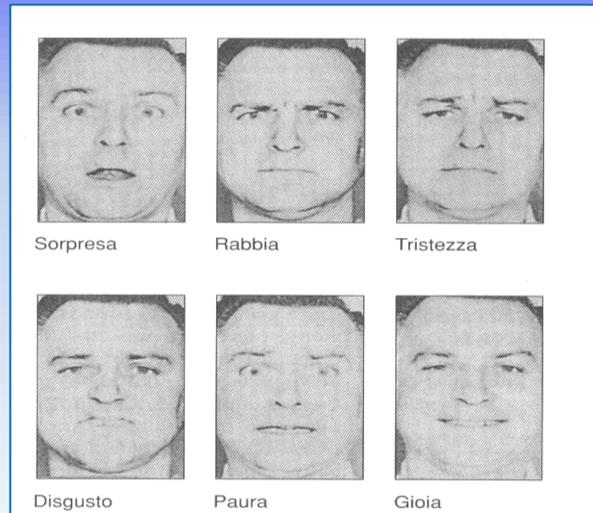


“Noi siamo un colloquio”

Friedrich Hölderlin
(1770-1843)

L'intesa biologica

siamo «cablati» per interagire con gli altri



- Il linguaggio è uno strumento di intesa, fallisce se porta all'incomprensione

Louis Cozolino, Il cervello sociale

I fallimenti comunicativi avvelenano la vita a molte persone

La Marina

Comunicazione in sanità: un obbligo giuridico

CASS. PEN. IV SEZ. 19220/2013



«IL MEDICO DEVE PARLARE AL MALATO»

Comunicazione come obbligo morale

Il «cuore» della comunicazione

- La malattia, “uguale” per tutti i pazienti, emerge nella sua dimensione individuale

La comunicazione non è mera trasmissione di informazioni...

...ma il riconoscimento del *vissuto* di malattia
(emozioni più sofferenza)
– unico e soggettivo – per quel paziente



Comunicazione e Relazione: parti integranti dell'attività clinica

« il nodo centrale dell'attività del medico è
la sua relazione con il paziente »

M. Balint

Le basi dell'empatia



Una fiducia in due

«La medicina è conoscenza e sapere, ma è anche un'arte. Cioè perspicacia e intuito, capacità di creare un dialogo con il paziente ... Si tratta di far risorgere l'arte senza rinunciare alla scienza»

Gianni Bonadonna

la sintonizzazione empatica

conoscere il proprio mondo emotivo

L'empatia si basa sull'autoconsapevolezza:
quanto più si è aperti verso le proprie emozioni,
tanto più si è abili anche nel leggere i sentimenti altrui

Questa capacità ci consente di
«*sapere*»
come si sente un altro essere umano



Venerdì di Repubblica 13.8.10

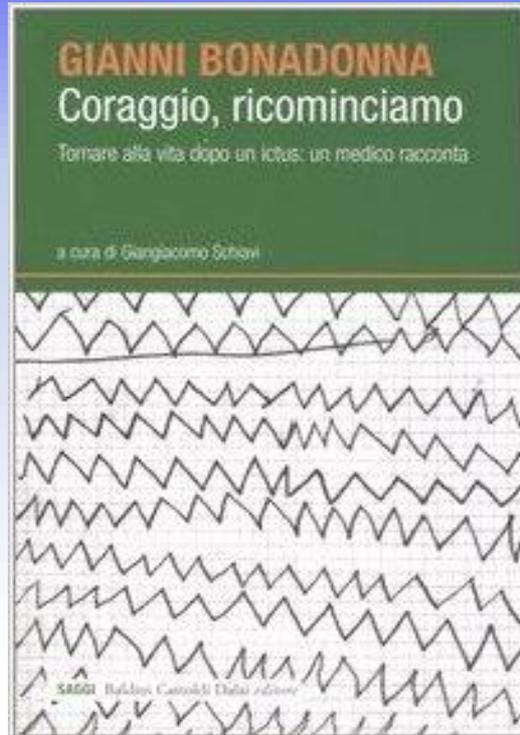


**“I migliori medici sono quelli
che si sforzano di vedere il mondo
così come lo può vedere il paziente”**

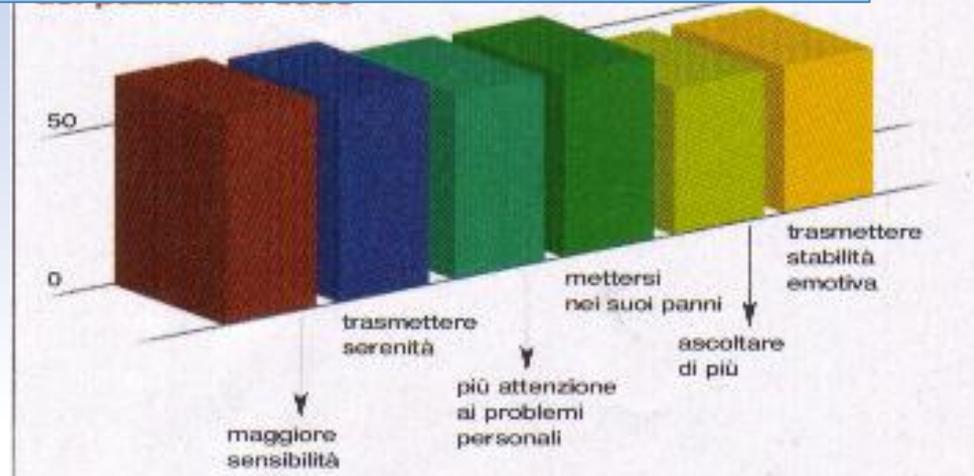
***R. Smith. Thoughts for new medical students at a new medical school
BMJ 2003***

Il guaritore ferito: la vita spezzata di un medico

Coraggio, ricominciamo: tornare alla vita dopo un ictus. Un medico racconta



Dopo la malattia, cresce l'empatia nei confronti dei pazienti



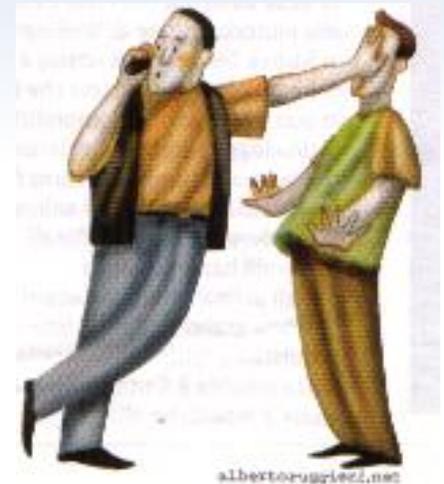
**Il codice etico per una medicina dalla parte del paziente
*dialogo, informazione, attenzione e rispetto***

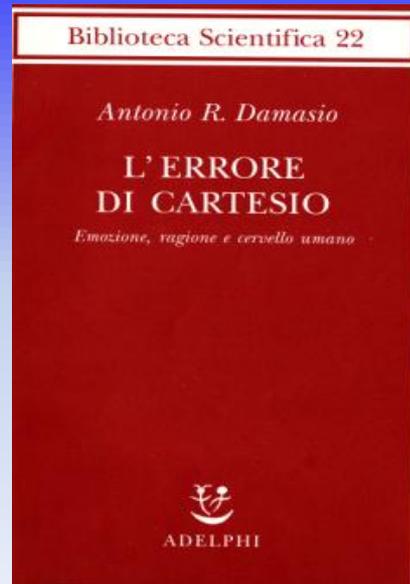
Sottrarsi alle insidie dei tecnicismi, di una Sanità burocratizzata e politicizzata

- Il tempo da dedicare all'utenza non è mai sufficiente
- Alcuni casi clinici richiedono troppo tempo e attenzione
- Una burocrazia soffocante toglie tempo all'utenza



***Medici al telefono durante l'intervento
«I cellulari chiamavano e ricevevano»***





**Non è più sufficiente il buon senso
occorre una competenza specifica:**

la competenza del medico alla relazione

Il medico competente



- **Dotato di sensibilità**
- **Trasmettere accoglienza, sensibilità emotiva, serenità**
- **Capacità di chiedere**
- **Capacità di ascoltare**
- **Uso del silenzio**
- **Capacità di rassicurare**
- **Capacità di informare**
- **Capacità di cogliere i segnali del paziente**
- **Maggiore attenzione ai problemi personali**
- **Mettersi nei suoi panni**

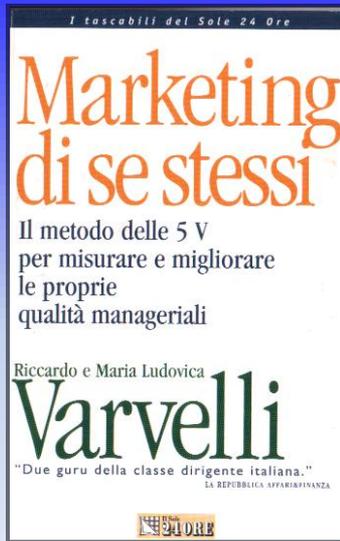
«Competenti ci si diventa»



Il fitness cognitivo-emotivo come processo di apprendimento continuo

Addestramento mirante a valorizzare la persona e il suo diritto a continuare ad esserlo anche nella malattia

un modo di comunicare: lo stile personale



- **Verbalità**
- **Vestibilità**
- **Visibilità**
- **Vivibilità**
- **Vitalità**

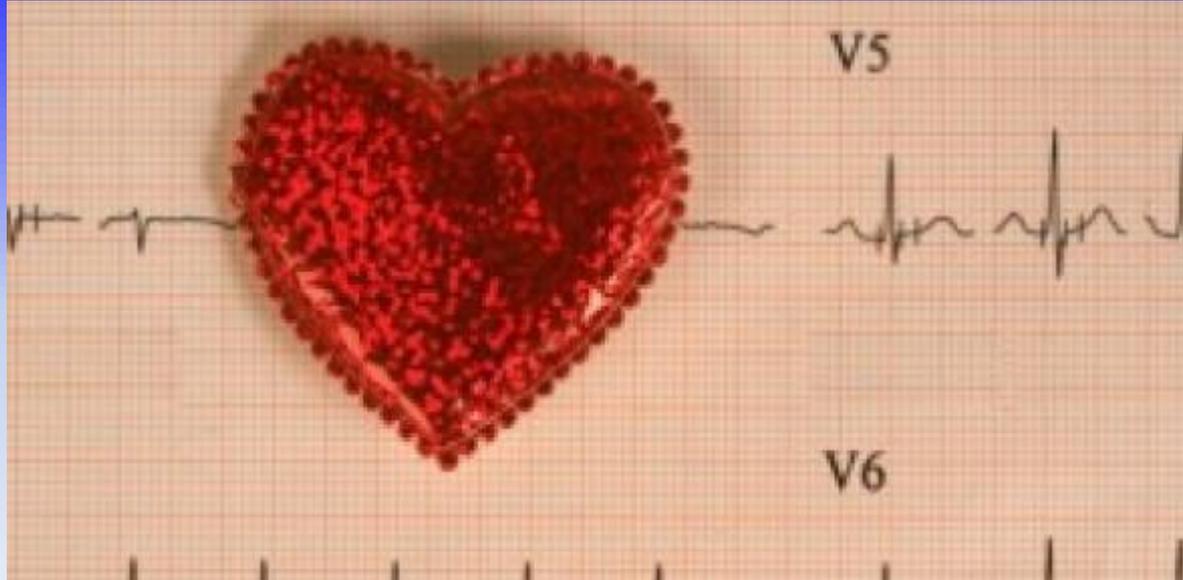
marketing plan personale



La comunicazione efficace medico-paziente



- **Estremamente importante nella gestione delle patologie croniche:**
cefalee, diabete, ipertensione, coronaropatie, insufficienza cardiaca, malattie autoimmuni, disturbi dell'umore
- **minore stress e sofferenza**
- **maggiore aderenza al trattamento**
- **aumentata gratificazione verso i trattamenti ricevuti**
- **minore frequenza di vertenze legali (>14 milioni di denunce in 10 anni)**
- **adeguato outcome**



La comunicazione avviene quando, oltre al messaggio passa anche un supplemento dell'anima

Henry Bergson

Il dolore è un “messaggio informatico”



Grazie per l'attenzione

**Sta al «buon medico ... guardare, sentire, toccare il corpo
ma insieme interrogare e ascoltare l'anima...»**

U. Galimberti