

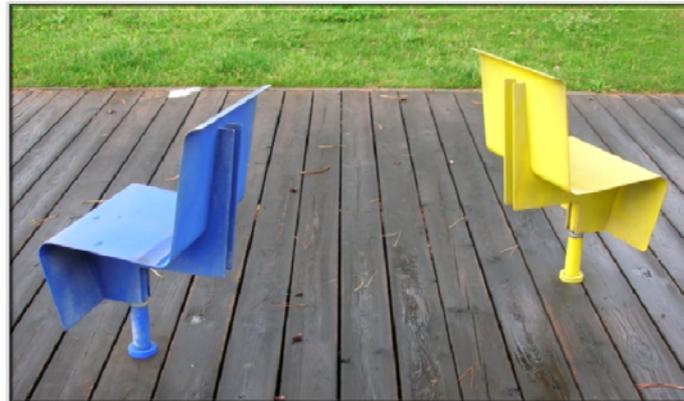
Azienda Sanitaria Firenze

APPLICAZIONE DELLA MEDICINA NARRATIVA IN CARDIOLOGIA

Federica Biondi

Ilaria Sarmiento

www.ilariasarmiento.it/materiali



Servizio Sanitario della Toscana

COMUNICAZIONE E ADERENZA TERAPEUTICA

Comprensione del pz della malattia e rischi/benefici del trattamento (Osterberg & Blaschke, 2005)

Coinvolgere il pz nel processo decisionale (Charles, Gafni, & Whelan, 1997; Greenfield, Kaplan, & Ware, 1985; Guadagnoli & Ward, 1998)

Ricerca di informazioni cliniche e psicosociali (Falvo & Tippy, 1988; Waitzkin, 1985)

Discussione su benefici e rischi dell'aderenza (Chewning & Sleath, 1996; O'Connor, Legare, & Stacey, 2003; Stewart et al., 1999)

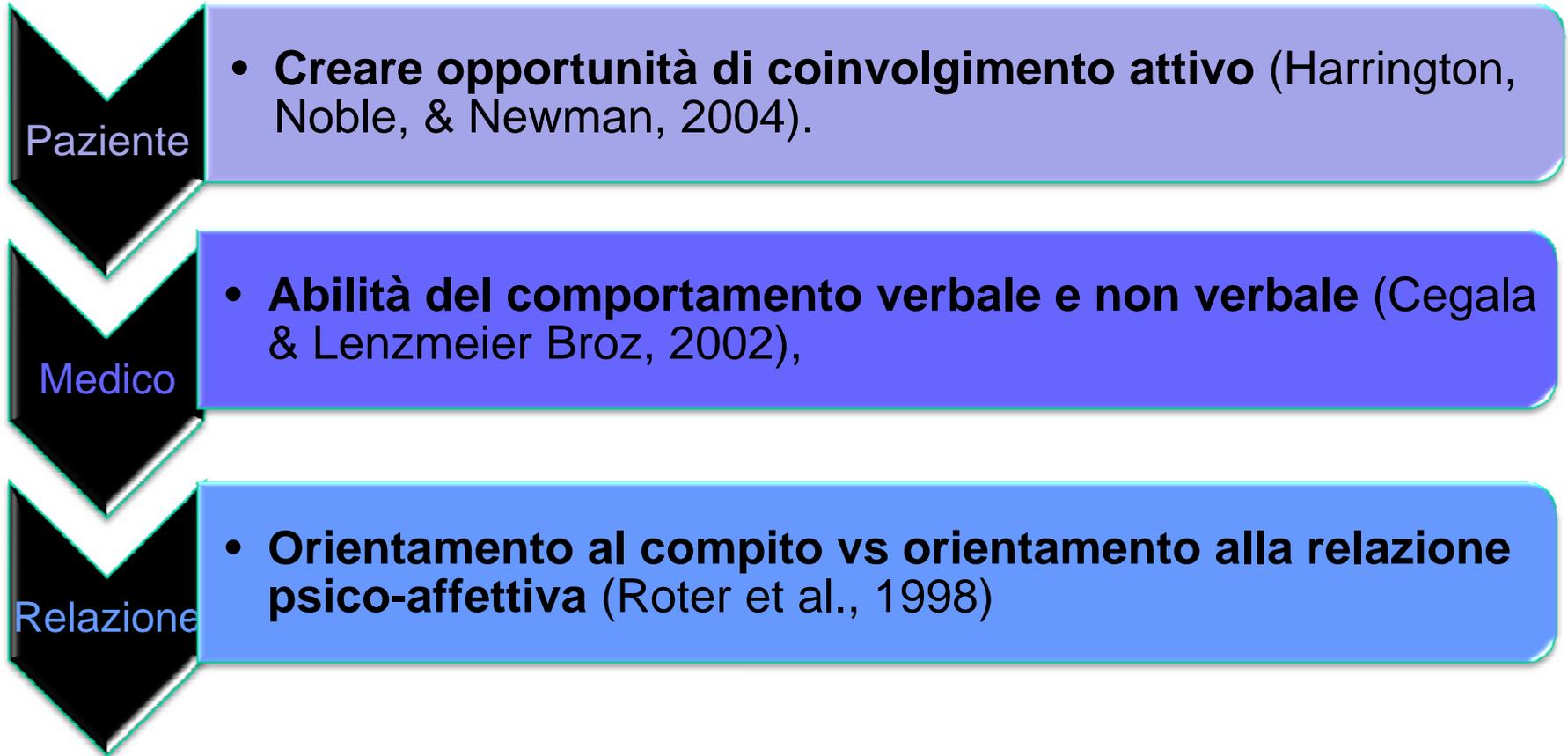
Costruzione di un rapporto di fiducia (Fiscella et al., 2004)

Sensazione di supporto ed incoraggiamento per il pz (Beck, Daughtridge, & Sloane, 2002)

Come migliorare la comunicazione medico-paziente



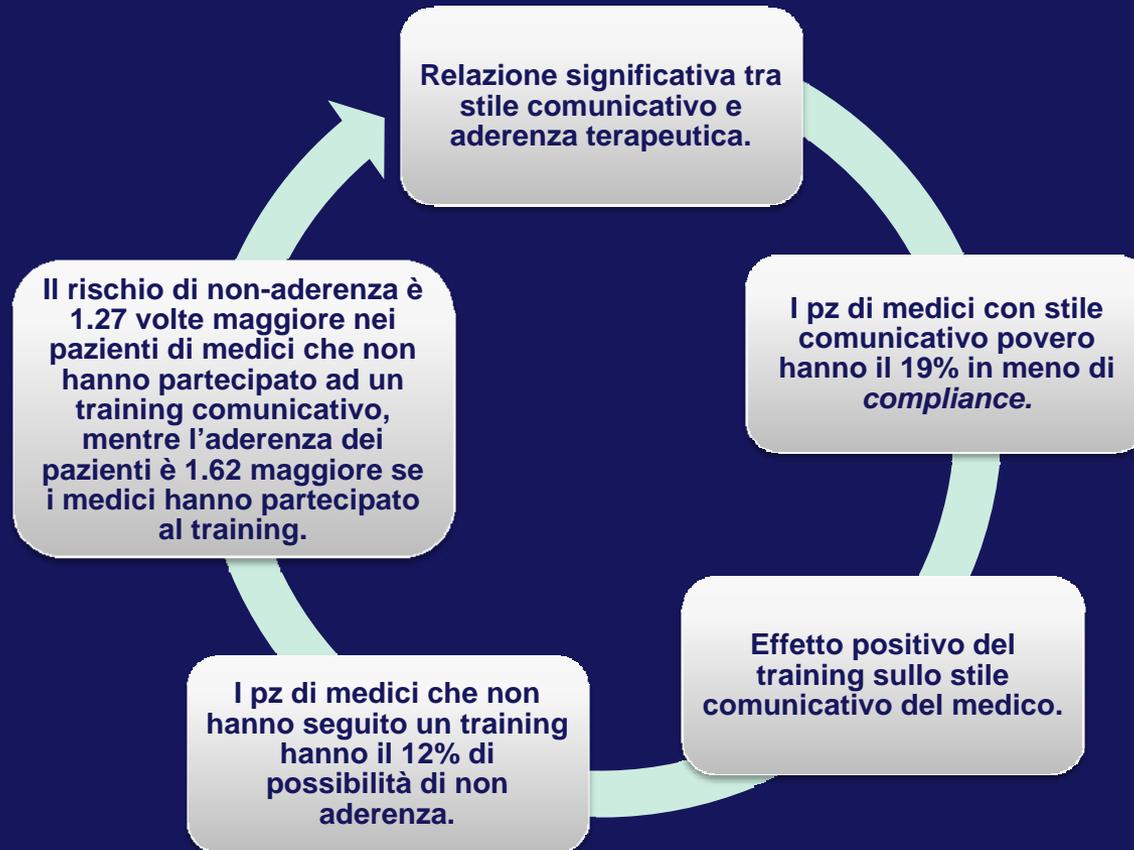
Migliorare la comunicazione medico-paziente



Stile comunicativo e aderenza terapeutica

METANALISI SU 127 RICERCHE

(Zolnierek e Di Matteo, 2009)



ESERCITAZIONE I

- Dividetevi in 2-3 gruppi
- Discutendo insieme, produrre una scaletta di elementi importanti nella valutazione di un colloquio medico-paziente (setting, comportamento verbale e non verbale).
- Scegliere un portavoce
- Condividere

Setting

a)

- **Stanza**

b)

- **Interruzioni**

c)

- **Privacy**

Comportamento verbale

a)

- Benvenuto al paziente

b)

- Uso appropriato domande aperte e chiuse

c)

- Uso appropriato linguaggio

d)

- Capacità stabilire e mantenere un buon rapporto con il paziente

e)

- Chiarezza delle informazioni date al paziente

f)

- Modalità chiusura del colloquio

Comportamento non verbale

- a) • **Espressività facciale**
- b) • **Contatto visivo**
- c) • **Movimenti della testa**
- d) • **Movimenti del corpo**
- e) • **Postura**
- f) • **Distanza interpersonale**
- g) • **Inclinazione del corpo**
- h) • **Contatto interpersonale**
- i) • **Tono di voce**

Esempio diversi stili di colloquio

Durante la visione annotatevi gli elementi di positività e negatività della relazione medico-paziente.

Setting

| | | | | | | |
|--------------------------|------------------------------|---|---|---|---|----------------------------|
| Adeguatezza spazi | Assolutamente inadeguato (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Assolutamente adeguato (5) |
|--------------------------|------------------------------|---|---|---|---|----------------------------|

| | | | | | | |
|----------------------------|-------------|---|---|---|---|--------------|
| Numero interruzioni | Assenti (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Almeno 5 (5) |
|----------------------------|-------------|---|---|---|---|--------------|

| | | | | | | |
|---------------------------|-------------|---|---|---|---|----------------|
| Privacy (generale) | Assente (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Rispettata (5) |
|---------------------------|-------------|---|---|---|---|----------------|

Comportamento verbale

| | | | | | | |
|------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|-----------------|
| Uso approfondito di domande aperte | Inappropriato (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Appropriato (5) |
|------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|-----------------|

| | | | | | | |
|--|----------------|---|---|---|---|--------------|
| Uso di linguaggio adeguato al paziente | Inadeguato (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Adeguato (5) |
|--|----------------|---|---|---|---|--------------|

| | | | | | | |
|---|-------------|---|---|---|---|------------|
| Chiarezza delle informazioni date al paziente | Confuse (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Chiare (5) |
|---|-------------|---|---|---|---|------------|

| | | | | | | |
|---|-------------|---|---|---|---|--------------|
| Informazioni sul cambiamento di stile di vita | Assenti (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Presenti (5) |
|---|-------------|---|---|---|---|--------------|

| | | | | | | |
|--|-------------|---|---|---|---|---------------|
| Consigli sulla gestione della malattia | Assenti (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Frequenti (5) |
|--|-------------|---|---|---|---|---------------|

| | | | | | | |
|----------------------------|-------------------|---|---|---|---|-----------------|
| Atteggiamento del paziente | Insoddisfatto (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Soddisfatto (5) |
|----------------------------|-------------------|---|---|---|---|-----------------|

| | | | | | | |
|--|--------------|---|---|---|---|------------|
| Capacità di avere un buon rapporto con il paziente | Incapace (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Capace (5) |
|--|--------------|---|---|---|---|------------|

Comportamento non verbale

| | | | | | | |
|---|-------------------|---|---|---|---|-----------------|
| Contatto visivo del medico con il paziente | Assente (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Frequente (5) |
| Espressioni di incoraggiamento/ approvazione (del medico) | Inadeguate (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Adeguate (5) |
| Espressioni di disapprovazione del medico | Inadeguate (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Adeguate (5) |
| Espressioni di chiusura durante il colloquio (<i>volontà di far terminare il discorso del pz</i>) | Inadeguate (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Adeguate (5) |
| Distanza interpersonale del medico | Inadeguate (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Adeguate (5) |
| Tono di voce del medico | Inadeguato (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Adeguate (5) |
| Atteggiamento del paziente | Insoddisfatto (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Soddisfatto (5) |
| Capacità di avere un buon rapporto con il paziente | Incapace (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Capace (5) |
| Contatto visivo del medico con il paziente | Assente (0) | 1 | 2 | 3 | 4 | Frequente (5) |

Riferimenti bibliografici

- Anne Brédart, Carole Bouleuc and Sylvie Dolbeault (2005). "Doctor-Patient communication and satisfaction with care in oncology". *Current Opinion in Oncology*, 17, 351-354.
- Beck, R. S. , Daughtridge, R., & Sloane, P. D. (2002). Physician-patient communication in the primary care office: a systematic review. *The Journal of the American Board and Family Practice*, 15, 25-38.
- Cegala, D. J., Lenzmeier Broz, S. (2002). Physician communication skills training: a review of theoretical backgrounds, objective and skills. *Medical Education*, 36, 1004-1016.
- Charles, C., Gafni, A., & Whelan, T. (1997). Shared decision-making in the medical encounter: what does it mean? (or it takes at least two to tango). *Social Science & Medicine*, 44, 681-692.
- Coleman, T., & Manku-Scott, T. (1998). Comparison of video-recorded consultations with those in which patients' consent is withheld. *Br J Gen Pract*, 48, 971-974.
- Di Matteo, M. R. (2004). Variations in patients' adherence to medical recommendations: a quantitative review of 50 years of research. *Medical Care*, 42, 200-209.
- Fiscella, K. , Meldrum, S., Franks, P., et al. (2004). Patient trust: is it related to patient-centered behavior of primary care physicians? *Medical Care*, 42, 1049-1055.
- Griffith III, C. H., Wilson, J. F., Langer, S., & Haist, S. A. (2003). Nonverbal Communication and Patient Satisfaction. *Journal of General Internal Medicine*, 18, 170-174.
- Harrington, J., Noble, L. M., & Newman, S. P. (2004). Improving patients' communication with doctors: a systematic review of intervention studies. *Patient Education and Counseling*, 52, 7-16.
- Ishikawa, H., Hashimoto, H., Kinoshita, M., Fujimori, S., Shimizu, T., & Yano, E. (2006). Evaluating medical students' non-verbal communication during the objective structured clinical examination. *Medical Education*, 40, 1180-1187.
- Mjaaland, T., & Finset, A. (2009). Frequency of GP communication addressing the patient's resources and coping strategies in medical interviews: a video-based observational study. *BMC Family Practise*, 10, 49-54.
- O'Connor, A. M., Legare, F., & Stacey, D. (2003). Risk communication in practice: the contribution of decision aids. *British Medical Journal*, 327, 736-740.
- O'Neil, J., Williams, J. R., & Kay, L. J. (2003). Doctor-Patient communication in a musculoskeletal unit: relationship between an observer rated structured scoring system an patient opinion. *Rheumatology*, 42, 1518-1522.
- Osterberg L., & Blaschke T. (2005). Adherence to medication. *The New England Journal of Medicine*, 353, 487-497.