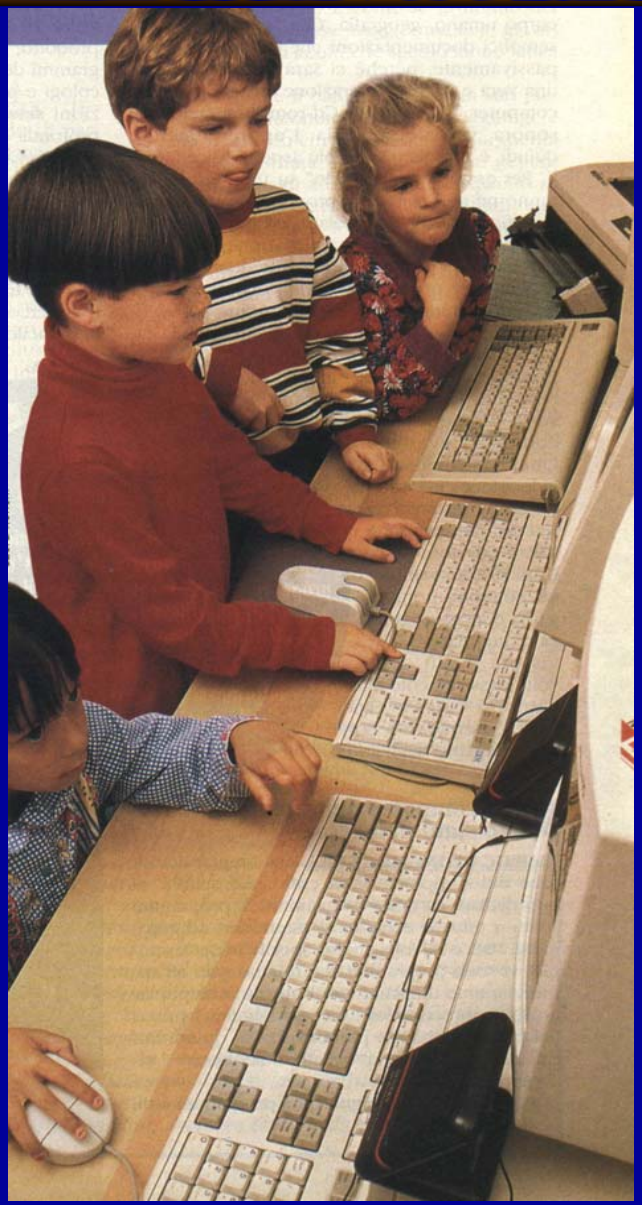
La comunicazione e l'informazione nell'ambulatorio del pediatra

fimp
Federazione Italiana Medici Pediatri

Dott. Giuseppe Di Mauro
Pediatra di famiglia - Caserta



Progresso tecnologico

Sapere medico

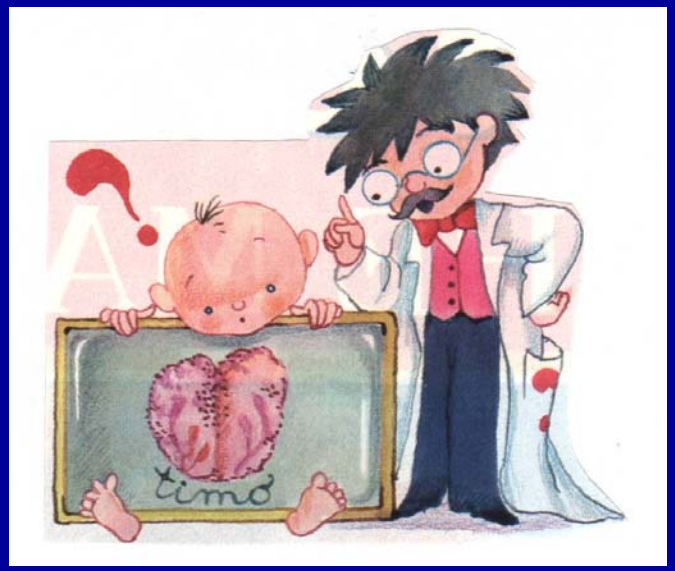
Richiesta di salute

(Nuovi bisogni)

La diffusione dei media sempre più interattivi

Estende le conoscenze sulle malattie e sui mezzi per curarle e prevenirle

Anche tra non addetti



Il paziente una volta subiva le decisioni "autoritarie" del medico

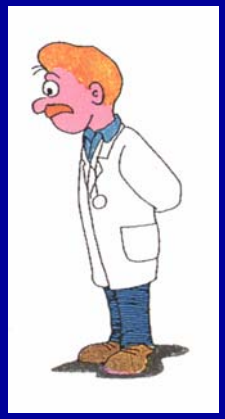
Dedicando sempre più tempo alla **comunicazione** e all'**informazione**

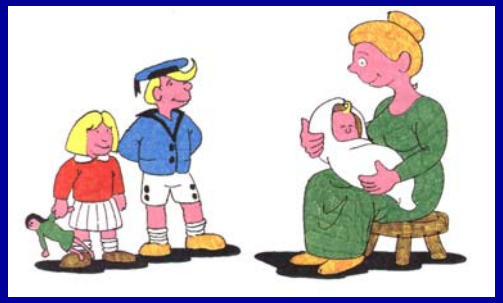
Oggi vuole essere partecipe alle scelte che riguardano la propria salute

Il medico ha dovuto riorganizzare la propria attività

Il Pediatra deve interagire con tutta la famiglia

E' importante che il Pediatra apprenda le tecniche per comunicare in modo ottimale con il bambino e la sua famiglia





Da tale capacità dipende non solo la sua valenza professionale, ma anche i risultati ottenuti dal suo operato

APPRENDIMENTO DELLE TECNICHE DI COMUNICAZIONE

Scuola di specializzazione

Formazione continua

“Guida all’applicazione del nuovo ordinamento didattico della facoltà” di Medicina e Chirurgia

(G.U. N° 255 del 30-10-96)

Codificati approcci didattici al modo di comunicare, già applicati in più di una facoltà medica in Italia

“Concorrono al funzionamento delle scuole di specializzazione le strutture universitarie e quelle del SSN ospedaliere ed extraospedaliere”

(GU n° 167 del 19-7-1995)

Premesse per soddisfare le raccomandazioni dell’ “Unione Europea Medici Specialisti”

“Occorre includere un **periodo di formazione** con un pediatra inpegnato in cure primarie specificamente accreditato a tal fine e con la supervisione di un centro universitario”

Il luogo dove più di frequente si comunica con i genitori è l’ambulatorio del pediatra di famiglia

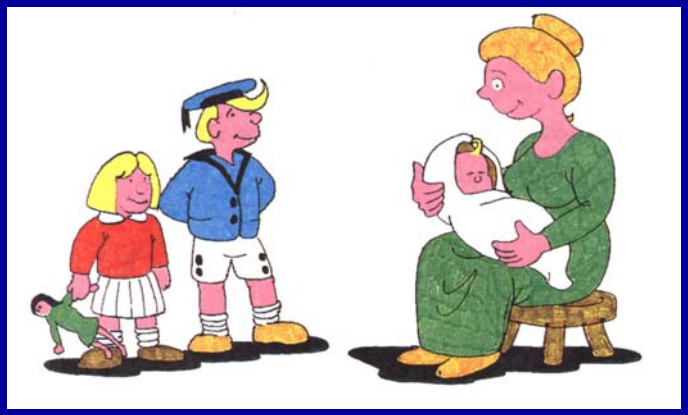
INFORMAZIONE

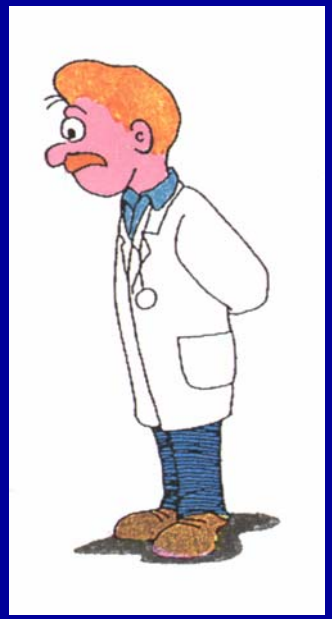
Trasmissione di notizie, istruzioni e comportamenti

COMUNICAZIONE

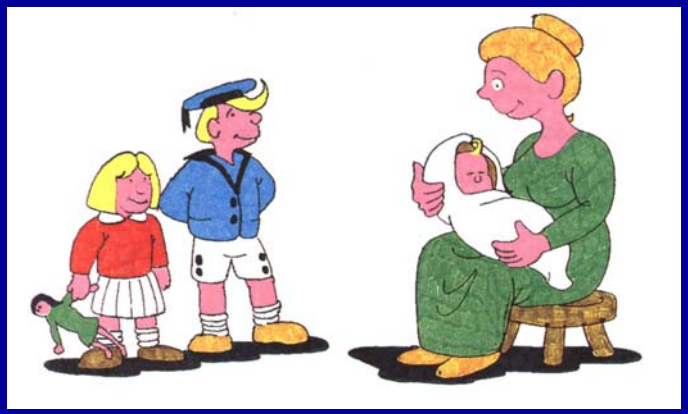
Trasmissione e derivazione del pensiero

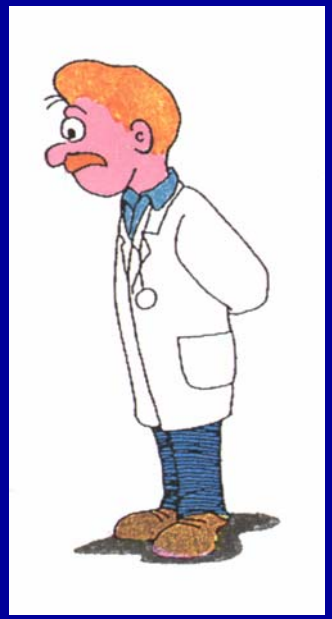
INFORMAZIONE



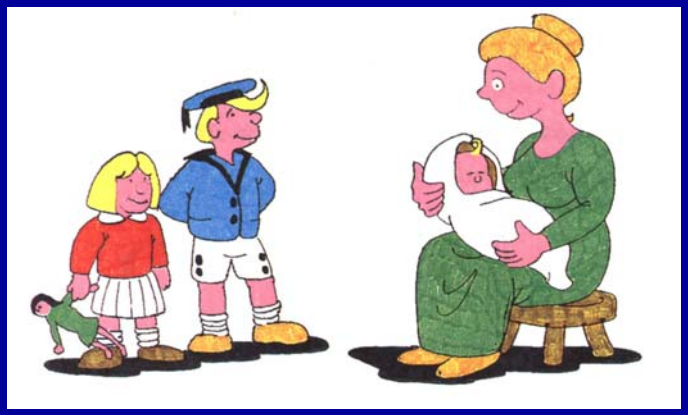


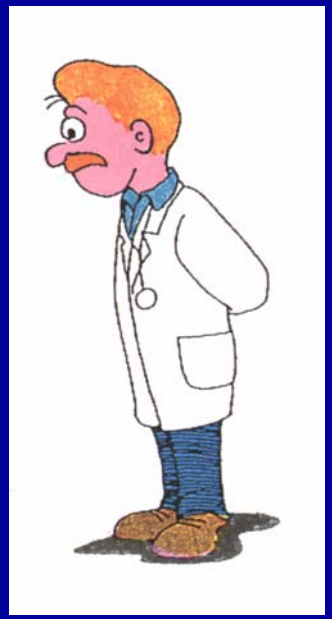
COMUNICAZIONE





INFORMAZIONE





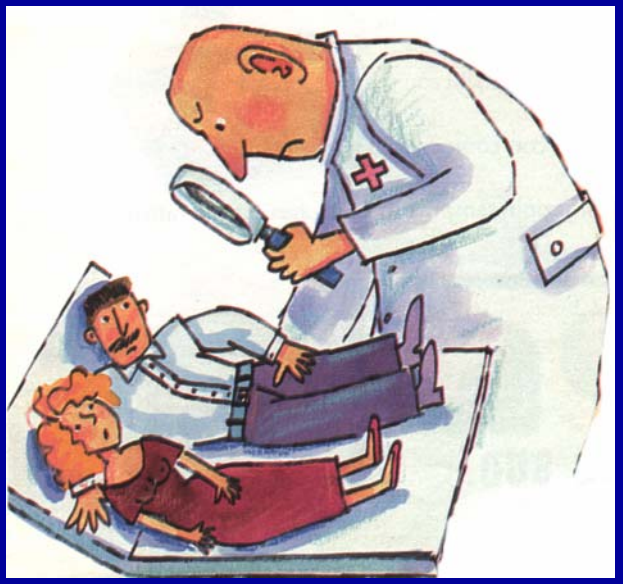
Il **ricevente** diventa, in qualche modo, sempre a sua volta **emittente**

Il rapporto pediatra-famiglia è bidirezionale

Incide, in modo critico, sull'efficacia dell'azione professionale

Ruolo ripetutamente scambiato tra i soggetti coinvolti

La risposta del ricevente al messaggio del trasmittente (feedback) rappresenta il segnale dell'avvenuta ricezione e comprensione



In passato la comunicazione medico-paziente era di tipo autoritaria

La decisione del medico di fiducia non era mai giudicata e messa in dubbio ed era seguita senza alcuna discussione

Oggi la decisione del medico va comunicata e giustificata al paziente

Si sente sempre più culturalmente in grado di confrontarsi con il medico

Il medico sarà obbedito solo se il paziente, con un'opportuna comunicazione, si sarà convinto che è giusto farlo

LA COMUNICAZIONE PER ESSERE EFFICACE DEVE IMPIEGARE TECNICHE ADEGUATE

PEDIATRA

Modulando la tecnica in rapporto all'età

GENITORI

BAMBINO

Ad essi spettano le decisioni riguardanti la salute dei propri figli

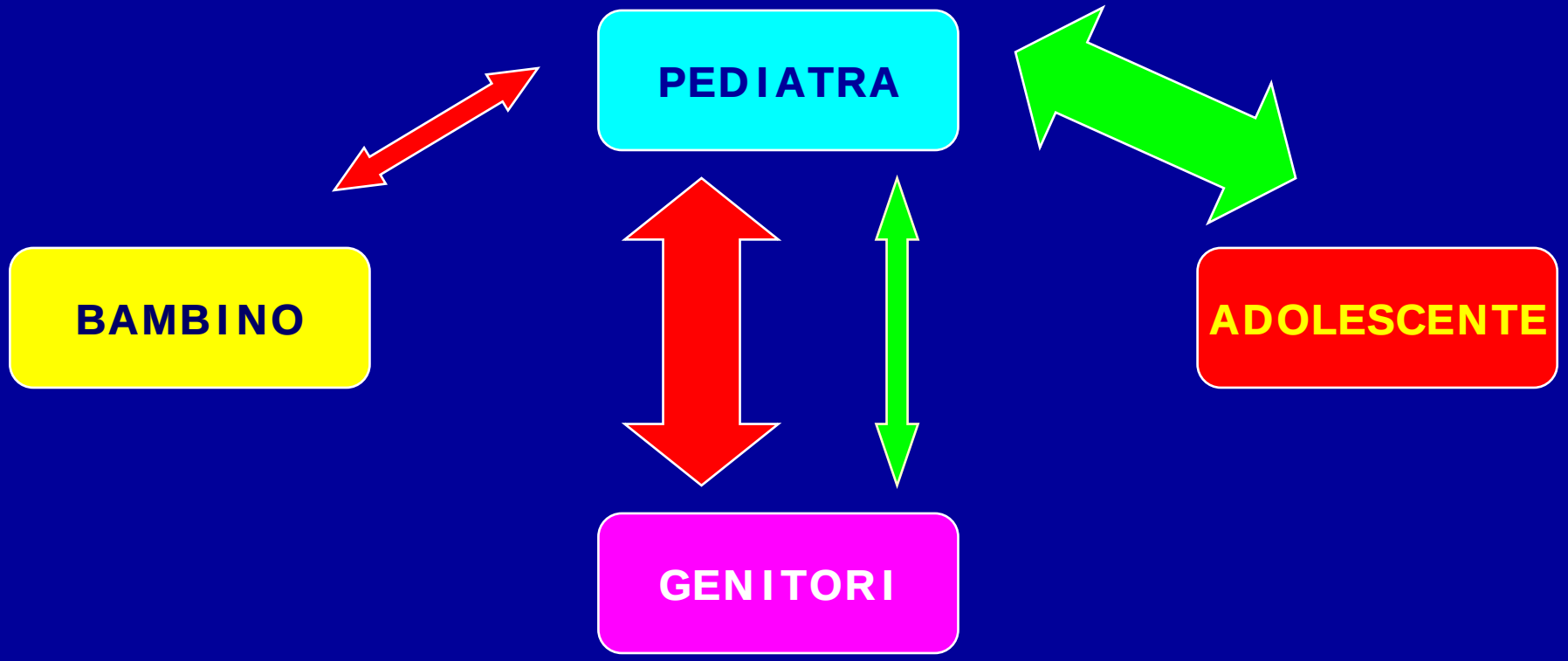
PEDIATRA

GENITORI

BAMBINO

Un contegno distaccato o brusco ed affrettato compromette la collaborazione del bambino

Un approccio dialogico agevola i successivi incontri



Il dialogo con l'adolescente sarà tanto più facile quanto più sarà stato cercato e curato negli anni precedenti

Obiettivo della comunicazione

Far comprendere il messaggio trasmesso al proprio interlocutore

Il messaggio deve essere formulato in modo da renderlo il più comprensibile possibile

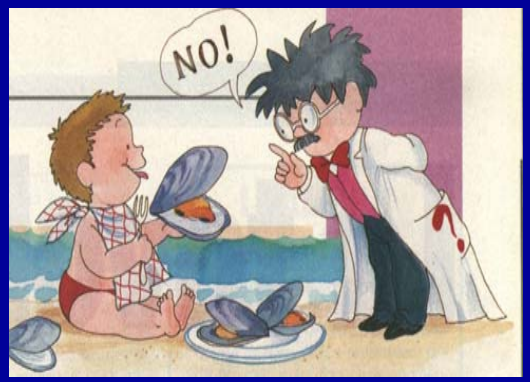
Il Pediatra dovrà:

Non usare termini tecnici

Non ritenere che ciò che è chiaro per lui lo è anche per gli altri

Non ritenere che sia interesse di chi ci ascolta fare ogni sforzo per comprenderci

Spinta a comunicare



Stato di necessità

SOGGETTO DEBOLE

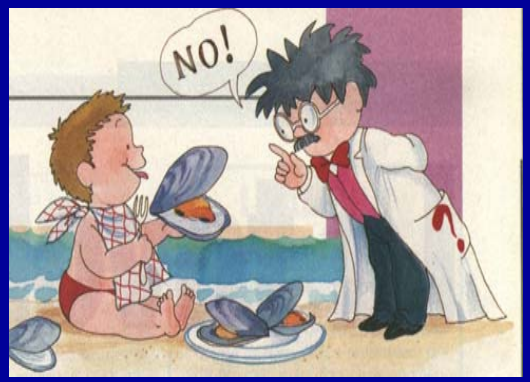
(Genitore o Paziente Adolescente)

SOGGETTO FORTE

(Pediatra)

Ha la responsabilità maggiore riguardo al buon fine o al fallimento della comunicazione

Spinta a comunicare



Stato di necessità

SOGGETTO DEBOLE

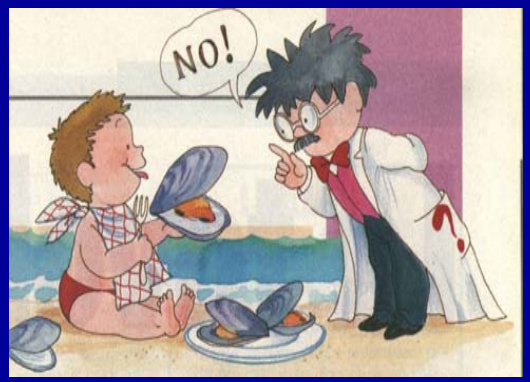
(Genitore o Paziente Adolescente)

SOGGETTO FORTE

(Pediatra)

Il soggetto debole tende ad attivare "meccanismi di difesa" che lo portano a celare parte del suo pensiero al fine di superare il disagio che gli deriva dallo stato di necessità

Spinta a comunicare



Stato di necessità

SOGGETTO DEBOLE

(Genitore o Paziente Adolescente)

Potrebbe

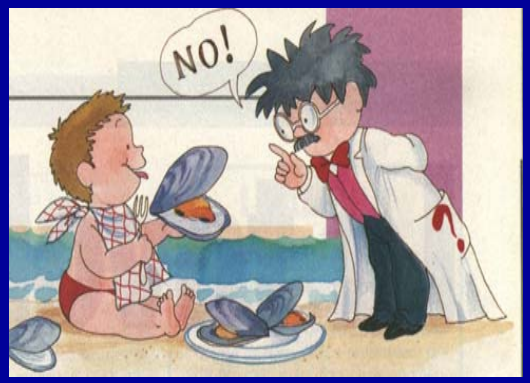
SOGGETTO FORTE

(Pediatra)

Incentivare i sintomi per giustificare il ricorso al medico

Minimizzare i sintomi per il timore di sapere come stanno le cose

Spinta a comunicare



Stato di necessità

SOGGETTO DEBOLE

(Genitore o Paziente Adolescente)

SOGGETTO FORTE

(Pediatra)

Compito

Facilitare la comunicazione e arricchirla di verifiche, domande, feedback e precisazioni al fine di ridurre al minimo le possibili interferenze

Comunicazione

Rapporto medico paziente

Fiducia Reciproca

Compliance del paziente nei confronti delle cure

Anamnesi
Visita
COMUNICAZIONE
Prescrizione terapeutica
Richiesta di esami
Formulazione e comunicazione della diagnosi

Anamnesi

Ambiente familiare e sociale in cui vive il bambino

Qualità delle cure e delle attenzioni che il BB riceve

Il pediatra di famiglia deve ascoltare e osservare prima di parlare e decidere

La sede è l'ambulatorio, ma anche il domicilio del bambino dove, più facilmente, si rilevano i problemi psicosociali

Spiegare e motivare:

- ✓ **Scelte di prevenzione**
- ✓ **Esami**
- ✓ **Trattamenti**

La prescrizione non deve mai prescindere dalla partecipazione dei genitori

Spiegare le cose in modo adeguato alla volontà di conoscenza delle famiglie

Famiglie che chiedono e vogliono essere coinvolte nel processo decisionale

Famiglie che preferiscono delegare il medico

Solo quando la famiglia ha risolto i suoi dubbi e ha capito l'iter prescrittivo saremo certi di ottenere la

Adesione alla prescrizione

Tale condotta comunicativa deve essere tenuta routinariamente e non solo di fronte a problemi rilevanti

Famiglie che chiedono e vogliono essere coinvolte nel processo decisionale

Famiglie che preferiscono delegare il medico

Solo quando la famiglia ha risolto i suoi dubbi e ha capito l'iter prescrittivo saremo certi di ottenere la

Adesione alla prescrizione

Il genitore ha il diritto di sapere quanto gli suggerisce di chiedere la gestione del bambino o lo stato di malattia dello stesso

Famiglie che chiedono e vogliono essere coinvolte nel processo decisionale

Famiglie che preferiscono delegare il medico

Solo quando la famiglia ha risolto i suoi dubbi e ha capito l'iter prescrittivo saremo certi di ottenere la

Adesione alla prescrizione

Il pediatra ha il dovere di esaudire ogni richiesta del genitore

Famiglie che chiedono e vogliono essere coinvolte nel processo decisionale

Famiglie che preferiscono delegare il medico

Solo quando la famiglia ha risolto i suoi dubbi e ha capito l'iter prescrittivo saremo certi di ottenere la

Adesione alla prescrizione

L'informazione deve essere facilmente comprensibile, ma quanto più completa possibile

Famiglie che chiedono e vogliono essere coinvolte nel processo decisionale

Famiglie che preferiscono delegare il medico

Solo quando la famiglia ha risolto i suoi dubbi e ha capito l'iter prescrittivo saremo certi di ottenere la

Adesione alla prescrizione

Per un atto comunicativo completo ed efficace

TEMPO SUFFICIENTE

Il Pdf deve poter verificare con calma i dati trasmessi e ricevuti

Attività ambulatoriale organizzata con un sistema di prenotazione e con interventi assistenziali distribuiti nel tempo

- ✓ Problemi acuti
- ✓ Problemi cronici
- ✓ Problemi comportamentali
- ✓ Screening
- ✓ Visite alle età filtro
- ✓ Prima visita
- ✓ Vaccinazioni
- ✓ Self help ecc.

Durante ogni consultazione il pdf, anche senza rendersene conto, interagisce con i genitori al fine di far recepire ed adottare comportamenti e raccomandazioni terapeutiche

Un momento di particolare contatto con i genitori si realizza durante

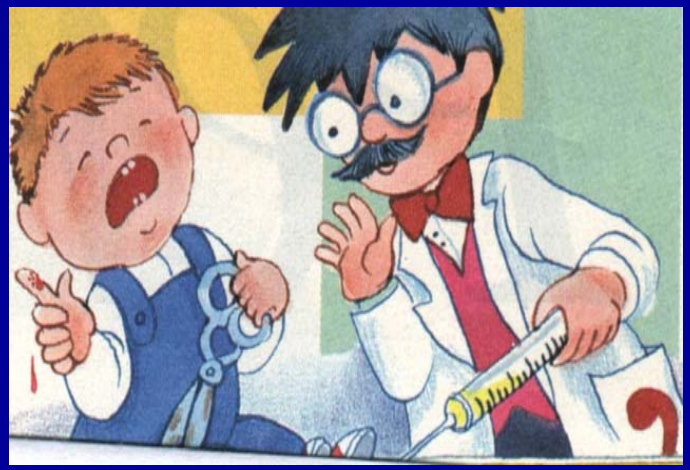
BILANCI DI SALUTE

REGIONE CAMPANIA
ASSESSORATO ALLA SANITÀ

LIBRETTO PEDIATRICO REGIONALE

Durante la loro esecuzione largo spazio è lasciato all'informazione, alla comunicazione e all'educazione sanitaria

Il pediatra di famiglia, nei ripetuti contatti con la famiglia, può ritornare su argomenti d'importanza critica dal punto di vista educativo ed assistenziale



- ✓ Allattamento al seno
- ✓ Vaccinazioni
- ✓ Prevenzione incidenti
- ✓ Alimentazione
- ✓ Igiene dentale
- ✓ Impiego dei farmaci
- ✓ Danni da fumo passivo
- ✓ Danni da droghe
- ✓ Corretto uso dei servizi

I messaggi devono raggiungere, in particolare, i gruppi a rischio

I pazienti che più si potrebbero giovare degli interventi educazionali

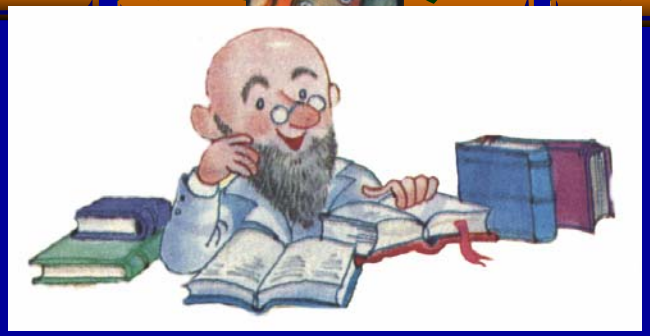
Spesso non accedono all'ambulatorio e alle visite filtro

Offerta attiva delle prestazioni

Importante è anche valutare a distanza i risultati dell'intervento educativo

Correggere i consigli

Correggere le modalità con cui sono comunicati



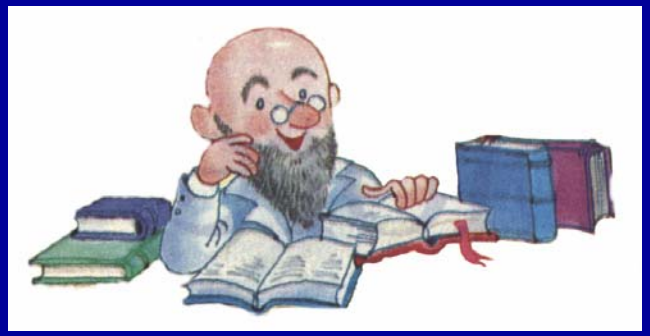
Trasferire messaggi corretti

Rispondere alle domande dei genitori

I messaggi trasmessi ai genitori devono derivare dai dati della letteratura e non da convinzioni personali

Commentare le novità

Mediare gli effetti nei genitori



Necessità di poter rispondere tempestivamente e in modo corretto alle domande dei genitori

Esigenza di aggiornarsi da parte del pediatra

La richiesta di cultura medica da parte dei genitori è stimolata dai media

METODICHE DI COMUNICAZIONE

LINGUAGGIO

Informazioni chiare

Tono della voce

Parametri critici nel determinare la ricezione e il successo del messaggio educazionale

Mimica

Gestualità

METODICHE DI COMUNICAZIONE

TELEFONO

Risposte chiare

Messaggio recepito?

I messaggi e i consigli dati per tale via sono meno incisivi

Attenzione a non trasmettere, attraverso il tono della voce, segnali paraverbali quali: fretta, noia, fastidio, irritazione

METODICHE DI COMUNICAZIONE

MATERIALE CARTACEO

- Consigli scritti ai genitori
- Depliants
- Annunci affissi nella sala d'attesa
- Materiale audio-visivo

Schede per i genitori concordate da più pediatri dello stesso territorio hanno maggiore possibilità di impatto

Facilita il compito preventivo, diagnostico e terapeutico del pdf

Appaga, arricchisce e convince chi ci ascolta

COMUNICARE

Rafforza il rapporto di fiducia con i genitori

Riducendo, così, lo stress che tale divario può generare nelle successive interazioni genitore-pediatra

L'apertura all'altro mediante:

- Il saluto gioioso
- La cordialità
- Il sorriso
- La disponibilità ad ascoltare
- Il mostrarsi interessati alle sue problematiche

Amplifica il nostro messaggio e ne facilita la ricezione da parte dell'interlocutore

La comunicazione nel rapporto pediatra-bambino-famiglia diventa fondamentale per:

Promovendo la sua salute psicofisica e la sua “crescita e benessere sociale”