



*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).



## 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

## 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.



# 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**

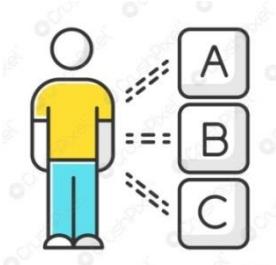
**Dare informazioni:** quantità e tempo necessario

**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.

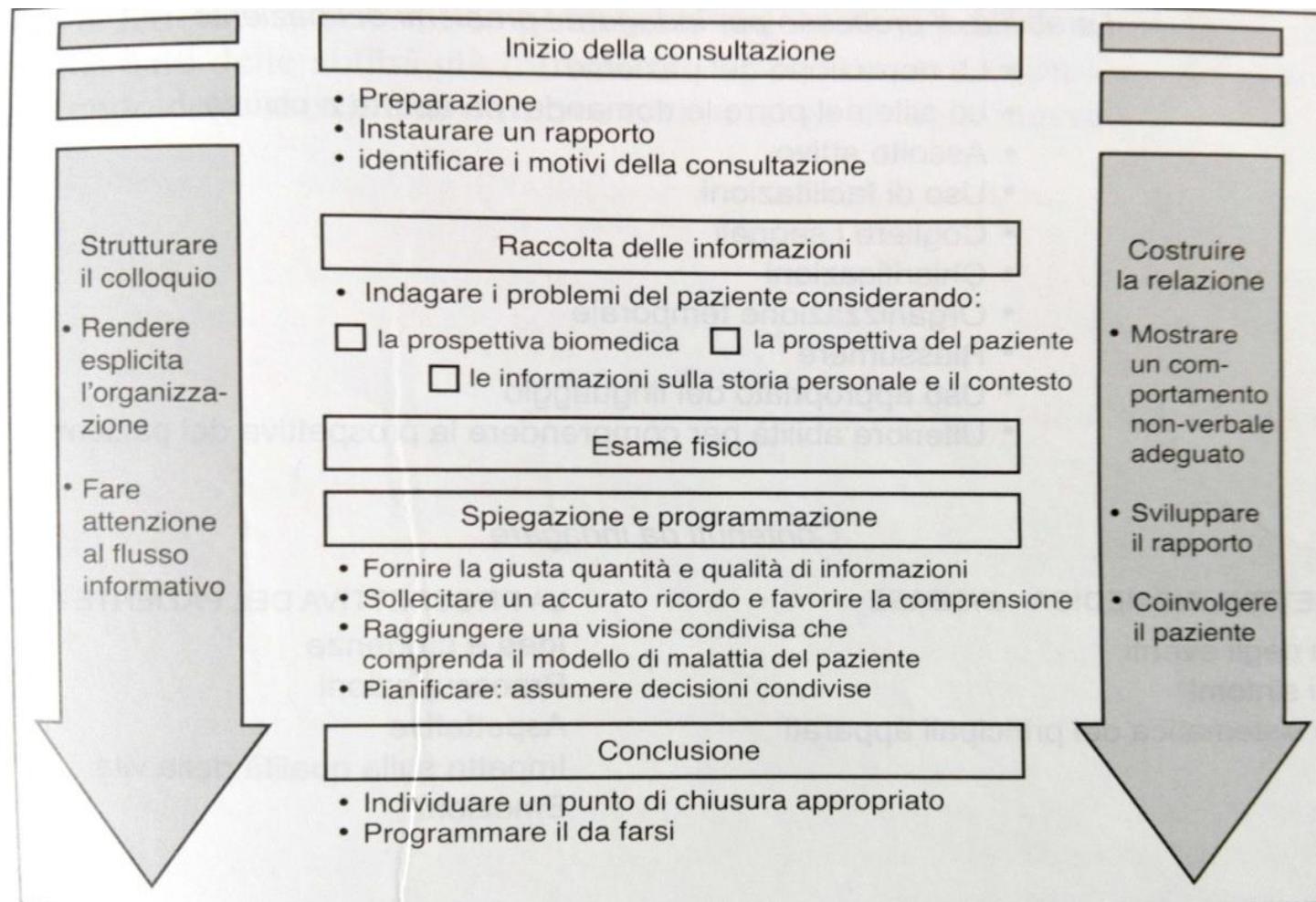
**Fase trasversale di: fornire la struttura del colloquio**

**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)



# CAIN: Esempi, strategie consigliate per il miglioramento

<b>Macro-categoria: Intervistare</b>		<b>Macro-categoria: Risoluzione dei problemi</b>
<i>Competenza da migliorare</i>	<i>Strategia consigliata</i>	<i>Competenza da migliorare</i>
Metti 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>	<p>Riconoscere i limiti di competenza personale e agire di conseguenza</p> <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>
Consenti al paziente di spiegare la situazione/problem	<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>	



## CONCLUSIONI



- 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*



- 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)*

