

Tabella 2: The Health Professions Core Communication Curriculum: Obiettivi dei programmi di laurea nelle professioni sanitarie

A. Comunicare con i pazienti

Obiettivi essenziali della comunicazione:

Lo studente...

1 Adatta la sua comunicazione in base al **livello di comprensione** e al **linguaggio** del paziente, evitando espressioni gergali.

2 Utilizza tecniche per **instaurare e mantenere il rapporto** con il paziente e una **relazione empatica**, inoltre si assicura che **il paziente si senta considerato e ascoltato**.

3 Il suo rapporto con il paziente è **fondato sul rispetto**, il che include riservatezza, privacy e autonomia; egli è inoltre consapevole che il paziente è il **partner della relazione terapeutica**.

4 Approfondisce ed esplora il **contenuto** della storia bio-psico-sociale (ad esempio raccoglie informazioni rilevanti, si assicura che il paziente abbia capito, trasmette le informazioni in maniera comprensibile, verbalizza il contenuto emozionale).

5 Incoraggia il paziente ad esprimere le proprie **idee, preoccupazioni, aspettative e sentimenti** e accetta la **legittimità del punto di vista del paziente e dei suoi sentimenti**.

6 Fornisce **informazioni al paziente** (orali, scritte, telefoniche, digitali) con caratteristiche di tempestività, comprensibilità e significatività.

7 Utilizza tecniche di **ascolto attivo** (ad esempio: riflessioni, utilizzo di “cues” del paziente, parafrasi, riassunti, ed altre tecniche verbali e non verbali).

8 Sa riconoscere le **situazioni difficili e sfide comunicative** (ad esempio: pianto, forti sentimenti emozionali, interruzioni, aggressività, rabbia, ansia, argomenti delicati o imbarazzanti, difficoltà cognitive, comunicazione di cattive notizie) e le **affronta in maniera sensibile e costruttiva**.

9 Mostra consapevolezza degli **aspetti non-verbali** della comunicazione, sia del paziente che del sanitario (ad esempio: contatto visivo, gestualità, espressioni facciali, postura) e ne tiene conto in modo adeguato.

10 Dà forma a una conversazione, dal suo inizio alla sua fine, curandone la **struttura** (ad esempio: introduzione, inizio della conversazione, raccolta e restituzione di informazioni, pianificazione, chiusura del colloquio, programmazione del colloquio seguente; gestione delle tempistiche).

11 Usa differenti **tipi di domande** (ad esempio: aperte, chiuse, focalizzate) a seconda della situazione.

**Ulteriori obiettivi specifici dettagliati, legati a contesto e situazione:**

**Modellare la relazione:** *lo studente coinvolge il paziente nell'interazione e stabilisce una relazione terapeutica usando un approccio centrato sul paziente.*

12 **Identifica le aspettative del paziente** rispetto al ruolo dell'operatore sanitario.

13 Usa adeguate **strategie per la risoluzione dei conflitti** (ad esempio: feedback sulla percezione, impatto, desideri).

**Prospettive del paziente e convinzioni sulla salute:** *lo studente orienta la propria comunicazione in accordo con le necessità reali e le preoccupazioni del paziente.*

14 Appare in grado di far emergere i **bisogni e le capacità del paziente** (ad esempio: informazione, autonomia, verità e responsabilità) e di **adattare l'intervento** alle risorse ed all'energia di cui il

paziente dispone.

15 Nel prendersi cura e nel valutare il paziente, tiene presente gli aspetti **somatici, mentali, sociali, di genere, culturali, etici e spirituali** considerando le divergenze tra i propri valori, anche normativi, e quelli del paziente.

16 In quanto operatore sanitario, rimane in contatto con quanto il paziente **crede riguardo la propria salute** e con le **teorie che può avere sulla malattia**; discute questi aspetti e li integra in nuove teorie.

**Informazioni:** Lo studente raccoglie e trasmette in modo efficace ogni informazione rilevante ai fini del ragionamento e del processo decisionale

17 Percepisce la **quantità di informazioni di cui il paziente ha bisogno** e **fornisce la giusta misura delle stesse**.

18 Fornisce informazioni mantenendo il paziente **al centro** del suo lavoro, condividendo tali informazioni previo il suo consenso (ad esempio, con i colleghi, la famiglia ed altri)

19 **Deduce e sintetizza le informazioni** utili per la cura del paziente.

20 Esplora il **livello di conoscenza** che il paziente ha della malattia.

21 Prende in considerazione i **diversi elementi della storia del paziente** (la storia di malattia, la storia del rapporto operatore sanitario-paziente, la storia personale del paziente).

22 Conosce l'importanza di **integrare le informazioni verbali** con diagrammi, esempi, informazioni ed istruzioni scritte, utilizzando propriamente tali strumenti.

23 Acquisisce e sintetizza informazioni rilevanti **da altre fonti** (ad esempio, familiari, caregivers e operatori sanitari), se necessarie e disponibili.

**Ragionamento e processo decisionale:** *Lo studente considera quanto i soggetti siano coinvolti e quanta responsabilità detengono all'interno dei processi di comprensione e decisione*

24 Accerta il livello di **coinvolgimento e responsabilità** che il paziente è in grado di assumere ai fini del processo decisionale.

25 Discute con il paziente i possibili **vantaggi, svantaggi**, nonché i **risultati** attesi.

26 Incoraggia una **partecipazione attiva** del paziente al **processo decisionale** ed **espone le possibilità di scelta o le ragioni** al paziente, mettendolo al centro del processo stesso.

27 Precisa il **proprio ruolo nel processo decisionale**.

28 Discute con il paziente lo spettro delle possibili **conseguenze di una decisione** e spiega le eventuali **possibili conseguenze al non adottare misure diagnostiche e terapeutiche**.

29 Indaga quali **risorse psicologiche e sociali** il paziente abbia a disposizione per decidere relativamente alla sua salute.

30 Offre al paziente la possibilità di **includere altre persone nel processo decisionale** e chiarisce come e quando una decisione debba essere presa.

31 **Discute le proprie decisioni** con colleghi, pazienti e familiari, nel modo più opportuno, e le **rivaluta regolarmente**, rivedendole, se necessario.

32 Espone la **propria opinione** in modo chiaro al paziente, quando gli sia richiesto.

**Incertezza:** *Lo studente riconosce e tollera l'incertezza come parte integrante di un ragionamento e del processo decisionale*

33 **Parla apertamente** al paziente circa l'incertezza e suggerisce modalità per venire a patti con essa.

34 Spiega al paziente **cosa sia necessario sapere per ridurre al minimo** l'incertezza nel processo decisionale.

B. Comunicazione intra- and interpersonale (Professionalità e Tecniche riflessive)

**Comunicazione e riflessione su di sé e sugli altri:** *lo studente sviluppa e migliora costantemente autoconsapevolezza, autoriflessione, cura di sé e riflette con gli altri sulla propria comunicazione e sul proprio comportamento.*

1 **Riconosce le proprie emozioni** (ad esempio: insicurezza, simpatia/antipatia, attrazione) verso gli altri (es. pazienti, colleghi) ed è in grado di **lavorare efficientemente nonostante le proprie reazioni emotive** quando la situazione lo richiede (ad esempio: grado di sofferenza del paziente, paziente eccessivamente richiedente).

2 Riconosce che una comunicazione efficace con i pazienti **aumenta la soddisfazione dei pazienti e migliora l'outcome clinico.**

3 Descrive e **valuta la propria comunicazione e il proprio comportamento in maniera critica** considerando comunque delle alternative ad entrambi.

4 Identifica, elabora e comunica i **propri punti di forza, debolezze, limitazioni** e valuta i **propri desideri, paure, obiettivi, norme e valori.**

5 Valuta i **propri stereotipi e pregiudizi sociali** ed è consapevole che le azioni di ciascuno sono influenzate dall'esperienza personale, dalla situazione attuale, dalle proprie conoscenze e dai propri interessi.

6 Riflette sulla **propria attitudine verso il lavoro** (ad esempio: cinismo, soddisfazione).

7 Riflette e discute sulle principali sfide in ambito sanitario, come quelle **etiche** o **transculturali**, (ad esempio: paziente incapace di fornire il consenso, concetto di salute/malattia in differenti culture, mediazione culturale) e discute possibili approcci per la risoluzione dei problemi.

8 Utilizza **responsabilmente** la propria **autorità** e la propria **capacità di influenzare**.

9 Analizza e **discute i propri colloqui con altri colleghi** (meta-comunicazione; ad esempio: supervisione, intervizione, riunioni di gruppo, gruppi Balint).

10 Conosce **teorie e modelli della relazione terapeutica** (ad esempio: transfert/controtransfert, reciprocità, intersoggettività, aspettative/esperienza, potenziale squilibrio gerarchico).

**Affrontare gli errori e l'incertezza:** *Lo studente affronta gli errori e accetta l'incertezza come parte integrante del ragionamento e del processo decisionale.*

11 **Affronta in maniera appropriata i propri errori e quelli altrui** (ad esempio, non accusa l'altro) al fine di trovare soluzioni e fornire supporto; conosce i principi base di come in genere si creano errori (es. misconoscere informazioni, ignorare bisogni dei pazienti, comunicare in modo inadeguato)

12 **Affronta** ed elabora la **propria insicurezza in maniera adeguata** al proprio livello di educazione.

C. Comunicare tra professionisti e/o in équipe (Comunicazione professionale)

**Lavoro di squadra e comunicazione professionale:** *lo studente è capace di comunicare efficacemente in equipe multi-professionali*

1 Riconosce e **rispetta il carattere individuale, la percezione soggettiva e i differenti punti di vista** dei membri dell'équipe e la competenza dei diversi professionisti sanitari.

2 Contribuisce a creare un'**atmosfera di lavoro positiva** (ad esempio, sostiene e integra i membri dell'equipe, sottolinea l'aspetto positivo di situazioni spiacevoli, valorizza i successi del gruppo).

3 Utilizza tecniche di **feedback** (ad esempio, utilizza affermazioni in prima persona) e invia feedback ai membri dell'equipe in modo appropriato.

4 È capace di risolvere i contrasti e promuovere un **dialogo costruttivo** nell'equipe sanitaria.

5 Affronta, fa chiarezza e riflette sul **proprio ruolo e sulle proprie responsabilità all'interno del gruppo** (ad esempio: gruppo vs. membro del gruppo, leader), riconoscendo il compito della propria figura professionale all'interno di un'equipe multi-professionale

6 È in grado di **riconoscere e valorizzare il proprio potenziale** all'interno del gruppo ed è disposto e capace di lavorare insieme agli altri.

7 Comprende i **principi delle dinamiche di gruppo** e quali fattori, nella pratica, promuovono e inibiscono il lavoro di squadra.

8 È consapevole di quali siano i **propri interessi** e sa distinguerli dagli obiettivi dell'equipe.

9 Riconosce l'impatto della propria opinione **sugli altri** e ne tiene conto.

**Leadership:** *lo studente mostra di possedere competenze di base nella attitudine al comando*

10 Fornisce **istruzioni chiare**.

11 Si assicura che **tutte le informazioni importanti siano disponibili**..

12 Favorisce la formazione di opinioni all'interno del gruppo, facilitando ed apprezzando la loro espressione, anche e quando si tratti di **opinioni diverse**.

**Comunicazione e gestione professionali:** *lo studente utilizza strategie di comunicazione e gestione efficaci ed efficienti.*

13 Conserva **trascrizioni chiare e appropriate** (per iscritto o in formato elettronico) dell'attività clinica.

14 **Esponde** informazioni specialistiche **in modo efficace** (ad esempio, presentando un paziente e i dettagli clinici agli altri, parlando a un gruppo, esponendo dati scientifici)

15 È in grado di **fare riferimento** a persone/istituzioni/organizzazioni che possono risolvere i problemi propri della situazione.

Translations by: Martina Ballerio, Stefano Damiani, Lucilla Grazioli, Stefania Zanotti

Copyright by tEACH- the teaching committee of the European Association of Communication in Healthcare