

## GUIDA ALLE ABILITÀ COMUNICATIVE

### Intervistare un paziente/richiedente

#### A) Inizio del colloquio

##### 1. Salutare il paziente/richiedente

È essenziale accogliere il paziente/richiedente utilizzando una combinazione di approcci non verbali come la stretta di mano, il contatto visivo e il sorriso, oltre a un saluto verbale adeguato. Ha un impatto positivo sul paziente/richiedente quando il medico si alza e si abbottona il camice bianco.

##### 2. Presentati

Presentati usando la tua posizione esatta (Studente di Medicina di Fase I Ayşe Coşkun, Stagista Ali Gezen, ecc.).

##### 3. Chiedi al paziente/richiedente di sedersi e fornire privacy.

Collocare il richiedente/paziente in un'area confortevole. Chiudi la porta della stanza in cui ti trovi per garantire la privacy necessaria. Condurre il colloquio con il richiedente/paziente in un ambiente tranquillo. Usa un'espressione verbale come "per favore, siediti su questa sedia" o indica con la mano dove il richiedente/paziente può sedersi.

##### 4. Ottenere il nome del paziente/richiedente

È possibile leggere il nome del paziente/richiedente sulla scheda/schermo, ma è preferibile chiedere il suo nome per chiarire le informazioni.

##### 5. Utilizzare il nome del paziente/richiedente durante il colloquio.

##### 6. Porre una domanda aperta al paziente/richiedente

È importante iniziare il colloquio con una domanda aperta per far sì che il paziente/richiedente racconti comodamente le sue lamentele. Ogni medico tende ad avere una domanda preferita che usa ripetutamente; 'Come stai?', 'Come posso aiutarti?', 'Dimmi per cosa sei venuto a trovarmi'. Puoi porre una seconda domanda come "cos'altro puoi dire se il paziente/richiedente risponde brevemente alla tua prima domanda.

**7. Ascoltare il paziente/richiedente senza interromperlo.**

Imparare ad ascoltare all'inizio del colloquio è il primo passo per un colloquio efficiente e accurato. Non interrompere la storia del paziente per chiarire alcuni punti della storia o per porre nuove domande su alcune informazioni critiche della storia. Aspetta che lui/lei completi la sua storia. Puoi lasciare che il tuo paziente/richiedente rimanga in silenzio e pensi ai dettagli.

**b) Modalità personali**

**8. Stabilisci un contatto visivo**

Stabilisci un contatto visivo e mantienilo per tutta la durata del colloquio.

**9. Usa un linguaggio del corpo, un tono di voce e un'espressione facciale appropriati**

Una delle componenti essenziali di una comunicazione efficace con il paziente/richiedente è seguire correttamente le fasi della comunicazione non verbale. L'espressione facciale positiva e il tono di voce con il paziente/richiedente sono passaggi fondamentali della comunicazione non verbale. Assicurati che la tua espressione facciale sia positiva e parla con un tono in cui possano sentirti. Evita di incrociare le braccia.

**10. Evita di coinvolgere i distrattori**

Durante il colloquio con il paziente/candidato, rivolgi tutta la tua attenzione a lui. Non fare nulla (guardare l'orologio o l'orologio, usare i telefoni cellulari, parlare con altre persone, ecc.).

**11. Considerare i segnali non verbali (espressioni facciali del candidato, tono di voce, postura, ecc.)**

**C) Raccolta di informazioni**

**12. Mostrare la consapevolezza delle informazioni della cartella clinica (se non al primo incontro)**

### **13. Poni domande aperte per consentire al paziente/richiedente di descrivere il problema**

Poni domande che descrivano in dettaglio il problema del paziente/richiedente. "Hai detto che il tuo problema era... Potrebbe darci qualche informazione più dettagliata su questo argomento?", si possono porre domande del genere.

Assicurati che la cronologia sia il più dettagliata possibile dicendo: "C'è qualcosa che vorresti aggiungere?" Se il paziente/richiedente è lontano dall'argomento principale, attira l'attenzione sul problema dicendo: "Cosa puoi dire del tuo reclamo/problema?". Le domande con un'unica risposta come "sì/no" limitano la conversazione. Poni "domande aperte" che ti permetteranno di conoscere i dettagli del tuo problema/motivo della domanda (ad esempio: ... Puoi dirmi in che modo il tuo problema influisce su di te? ecc.).

### **14. Garantire la privacy delle informazioni**

### **15. Usare un linguaggio semplice (evita il gergo medico)**

La maggior parte dei pazienti/richiedenti non ha un background medico, familiarità o esperienza. Non riescono a capire le parole e le frasi mediche. Non utilizzare il gergo medico durante il colloquio con il paziente/richiedente.

### **16. Fai domande una alla volta.**

### **17. Prenditi abbastanza tempo (evita di mettere fretta al paziente/richiedente)**

### **18. Prendi appunti senza interrompere il colloquio**

Scrivere solo le informazioni critiche è sufficiente nella maggior parte delle interviste. Prendere appunti più estesi durante il colloquio può essere necessario se i medici hanno bisogno di informazioni dettagliate sul caso specifico. Il punto critico nel prendere appunti è non dare l'impressione di non ascoltarlo. Cerca di mantenere il contatto visivo, almeno quando fai la domanda, per vedere la prima reazione del paziente/richiedente alla domanda.

### **19. Concentrati ed evita di fare una domanda a cui è già stata data risposta**

**20. Riassumi l'anamnesi alla fine e chiedi se il paziente/richiedente ha qualcosa da aggiungere o correggere**

Il riassunto è il passo deliberato di fare un esplicito riassunto verbale al paziente/richiedente delle informazioni raccolte fino a quel momento.

**D) Comprendere il punto di vista del paziente/richiedente**

**21. Incoraggia il candidato a trasmettere il suo problema in modo completo.**

Quando il richiedente/paziente esita, incoraggialo a spiegare di più e a trasmettere i dettagli. Insieme ai cenni non verbali del capo e alle espressioni facciali, i medici usano frequenti incoraggiamenti verbali, come "vai avanti, 'vedo', 'um'. Ripetere le ultime parole che il paziente ha detto dimostra che il medico ascolta il paziente e lo incoraggia a continuare a parlare.

**22. Scopri la percezione del candidato/paziente di ciò che è sbagliato, stabilisci i suoi atteggiamenti nei confronti del problema e determina l'effetto che il problema ha sulla loro vita quotidiana e sulle loro relazioni.**

Chiedi al richiedente/paziente: "In che modo questo problema ha influenzato o influenzerà la tua vita e quella della tua famiglia, e ha apportato / apporterà qualche cambiamento nel tuo lavoro/scuola/vita quotidiana?"

**23. Dimostra empatia**

Il medico deve comprendere e apprezzare la situazione o i sentimenti del richiedente/paziente e comunicare tale comprensione al richiedente/paziente in modo di supporto. In questo modo il richiedente/paziente si sente al sicuro. Le affermazioni empatiche sono commenti di supporto che collegano in modo specifico l'"io" del medico e il "tu" del richiedente/paziente: "Posso capire quanto sia difficile per te parlarne".

**E) Condivisione delle informazioni e pianificazione**

**24. Fornire spiegazioni, informazioni e piani che il paziente possa ricordare e comprendere**

Fornire spiegazioni chiare ed esaurienti sul problema del paziente, comprese le opzioni di soluzione, e rendere comprensibili le possibilità per il paziente con materiali verbali o visivi.

**25. Assicurarsi che il paziente comprenda correttamente le informazioni**

Chiedere al paziente se comprende o ha dubbi sulle informazioni che gli vengono fornite. Poni domande come: "C'è qualcosa che vuoi chiedere sugli argomenti di cui abbiamo discusso finora?"

**26. Discutere l'importanza del coinvolgimento del paziente nei piani**

Il paziente ha un ruolo fondamentale nell'attuazione delle decisioni prese. Spiegare chiaramente questa importanza al paziente (ad esempio, "Signora Ayşe, lei ha un ruolo significativo nell'attuazione di queste decisioni e nel successo del risultato. Il tuo approccio positivo e determinato ci renderà più facile ottenere un risultato di successo. Vuoi discutere o dire qualcosa?")

**27. Coinvolgere il paziente nel processo decisionale**

Chiedi l'opinione del paziente sulle opzioni di soluzione, scopri quale/i è adatto a lei e fai ulteriori spiegazioni quando necessario.

**28. Discutere l'adeguatezza delle soluzioni proposte dal richiedente/paziente**

Chiedi se ci sono difficoltà nell'implementazione della soluzione per il richiedente/paziente. Concedi al richiedente/paziente il tempo di prendere una decisione.

**29. Ottenere il consenso informato**

Ottenere il consenso informato verbale o scritto dopo aver spiegato il processo e aver affrontato le preoccupazioni.

**F) Conclusione del colloquio****30. Riassumere e confermare il piano stabilito**

Riassumi le decisioni che hai preso con il candidato/paziente durante il colloquio. Durante il riepilogo, utilizza gli appunti che hai preso durante il colloquio. Ad esempio, a una persona che ha fatto domanda per una consulenza sulla pianificazione familiare e ha deciso di utilizzare un dispositivo intrauterino, "Signora Ayşe, le abbiamo parlato di alcuni dettagli sui metodi di pianificazione familiare durante questa intervista. Alla luce delle informazioni che le ho dato, avete deciso che il metodo più appropriato sarà un dispositivo intrauterino. Secondo le sue informazioni su questo argomento, non è stata rilevata alcuna situazione di rischio...". Può essere riassunto come segue.

**31. Spiegare situazioni inaspettate e cosa fare in questa situazione**

C'è la possibilità che il richiedente/paziente possa incontrare situazioni impreviste dopo questo colloquio. Per questo motivo, se possibile, spiega i passaggi che può raggiungere te (o l'istituzione) in questi casi, e se non è possibile, dovrebbe farlo da solo.

**32. Chiedi se il richiedente ha domande.**

Il candidato/paziente può avere domande sul colloquio o che sono appena venute in mente. Per questo, chiedi al candidato: "C'è qualche altra domanda che vuoi fare?"

**33. Stipulare un contratto con il richiedente/paziente in merito ai passi successivi/o al controllo**

Contrattare il richiedente/paziente per il prossimo appuntamento è fondamentale per ottenere la sua fiducia e adempiere alla tua responsabilità di medico. Pertanto, prima di terminare il colloquio, decidi un orario adatto a te e al candidato/paziente.

**34. Termina l'intervista e lascialo uscire educatamente**

Al termine del colloquio, è bello salutare il candidato/paziente, allo stesso modo, dare il benvenuto al richiedente/paziente. Usa i tuoi gesti, le tue mimiche e le tue abilità verbali per far uscire educatamente il richiedente/paziente. Verbalmente, usa espressioni come "Signora Ayşe, buona giornata".