

L'importanza della comunicazione efficace nella relazione medico-paziente e interprofessionale nel team sanitario

La comunicazione in ambito sanitario e nella relazione medico-paziente è fondamentale per garantire la qualità dell'assistenza, la riduzione dei rischi, il benessere dei pazienti e del personale sanitario. Al momento la formazione necessaria per una comunicazione efficace non è inclusa in un percorso formativo obbligatorio. In questo studio, abbiamo esplorato l'importanza della comunicazione nella promozione della salute ed esaminato modelli consolidati che offrono spunti per ottimizzare l'interazione tra medico e paziente, favorendo un approccio comunicativo efficace. Infine, abbiamo esplorato strategie e metodi mirati a potenziare e migliorare la formazione di una comunicazione efficace attraverso una proposta di percorso.

I risultati di questo project work sono il frutto di un'approfondita analisi di dati raccolti da una survey che abbiamo condotto coinvolgendo sessanta professionisti di diversi enti/istituti ospedalieri sul territorio italiano con una vasta gamma di feedback. Questa partecipazione ha permesso di ottenere una prospettiva ricca e diversificata sullo stato attuale della comunicazione sanitaria e medicopaziente. Si è confermata la strutturale mancanza di formazione e la percezione che sia un aspetto importante in sanità con implicazioni sugli esiti, oltre la necessità di un intervento sistematico di implementazione di queste competenze.

Una analisi delle risorse già disponibili nel nostro sistema sanitario ha permesso di creare la proposta di percorso che possa consentire la formazione necessaria in ambito di comunicazione, utilizzando risorse già presenti, attraverso una strategia che ne ottimizzi l'utilizzo, con l'obiettivo di efficientamento e miglioramento della qualità della comunicazione a tutti i livelli.

Abbiamo identificato degli archetipi di riferimento relativi alla governance del processo di formazione medico-paziente / intra-ospedaliero con una modalità "plug & play" ovvero la cui adozione, possa essere presa in considerazione in base a regole, processi e azioni di monitoraggio già predisposti. Una prossima fase riguarderà l'identificazione di una struttura pilota per verificarne l'efficacia sul campo. Nell'ambito del Risk Management, presso tutte le strutture pubbliche in Regione Lombardia, è stata promossa la creazione di un Gruppo di Ascolto e Mediazione Traformativa dei Conflitti, che ha diversi obiettivi nell'ambito della gestione dei conflitti volta allo sviluppo di una cultura della mediazione attraverso percorsi formativi specifici. Considerando il mandato di questo Gruppo e i percorsi di formazione già in essere, la proposta è di fornire le competenze aggiuntive e gli strumenti di azione, abilitando nuovi percorsi di formazione all'interno delle diverse strutture, in modo da poter supportare la creazione di una cultura della comunicazione che possa mitigare rischi e contenziosi con impatto positivo anche sul benessere lavorativo. Da qui tutti i benefici che ne possono conseguire: una migliore relazione del team, una migliore relazione medico-paziente, maggiore aderenza alle terapie, riduzione degli errori, migliore compliance, maggiore soddisfazione dei pazienti, maggiore efficacia nella condivisione delle informazioni cliniche, maggior garanzia di ottemperare alle leggi e norme vigenti e maggior sicurezza dei pazienti.