LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA

AGLI STUDENTI LAUREANDI IN MEDICINA
UNIVERSITA' DI PARMA

28 ottobre 2019

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

- Il medico esercita una professione che per sua natura si trova (si relaziona) tra scienza, società ed economia

- Oltre alle incessanti modifiche scientifiche, nella professione sono continui i cambiamenti relazionali nei confronti della società (cittadini e politica)

- Le mutazioni sociali influiscono su ognuno degli elementi della relazione che a sua volta modifica i legami con la medicina ed il medico

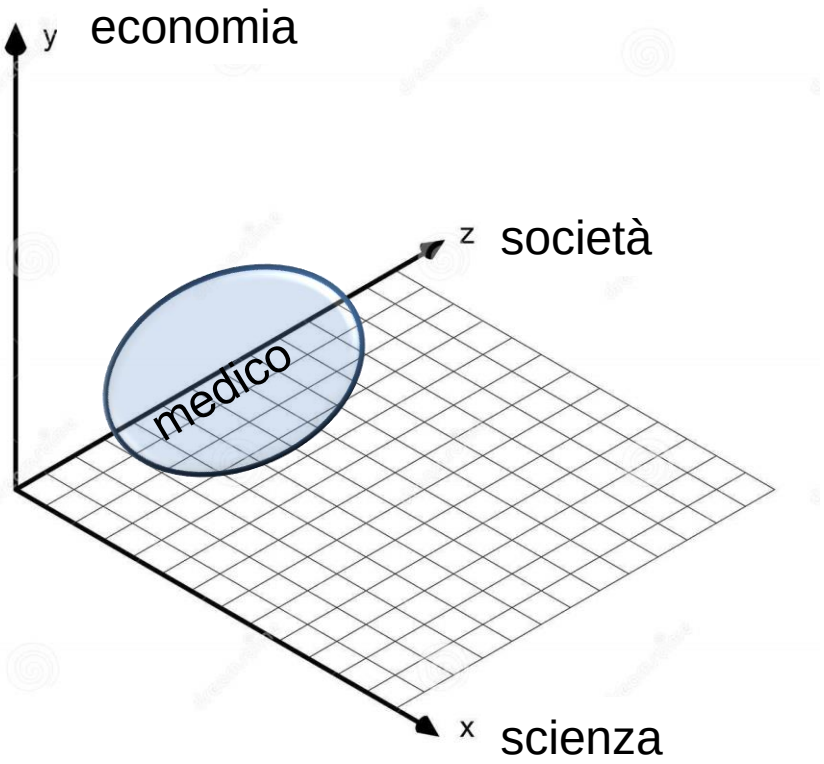
LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

- le politiche economiche considerano l'attività medica un costo da contenere (sia riducendo l'autonomia professionale che controllando gli *effetti* della sua operatività).

- si manifesta quindi un fenomeno estremamente oneroso (eticamente ed economicamente) detto "*regressività della professione*" (la professione resta ferma o viene bloccata mentre il mondo cambia in modo estremamente veloce).

- è come se il ruolo della professione tornasse indietro rispetto a quello che era ma soprattutto rispetto a quello che avrebbe dovuto essere (oggi e domani).

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019



LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

Alcuni macro fenomeni bio-psico-sociali rappresentano modificazioni epocali dei comportamenti collettivi e influenzano profondamente l'organizzazione sanitaria (SSN, SSR, AUSL, AO ...)

- Evoluzione demografica e tasso di assistiti anziani
- Cronicità delle patologie
- Modificazioni strutturali dell'ordinamento sociale (famiglie)
- Sviluppo tecnologico e problemi bioetici e deontologici
- Processi di integrazione e multiculutralismo (tassi di immigrazione)
- Conseguenze economiche ed instabilità sulla rete dei servizi e sui bisogni assistenziali (primato dei mercati finanziari sulla politica)

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

ACCESSIBILITA'

RELAZIONE FIDUCIARIA

CAPILLARITA'

QUALITA' DIFFUSA ED OMOGENEA

LIBERA SCELTA

GRADIMENTO

ORIENTAMENTO OLISTICO E CENTRATO SULLA PERSONA

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

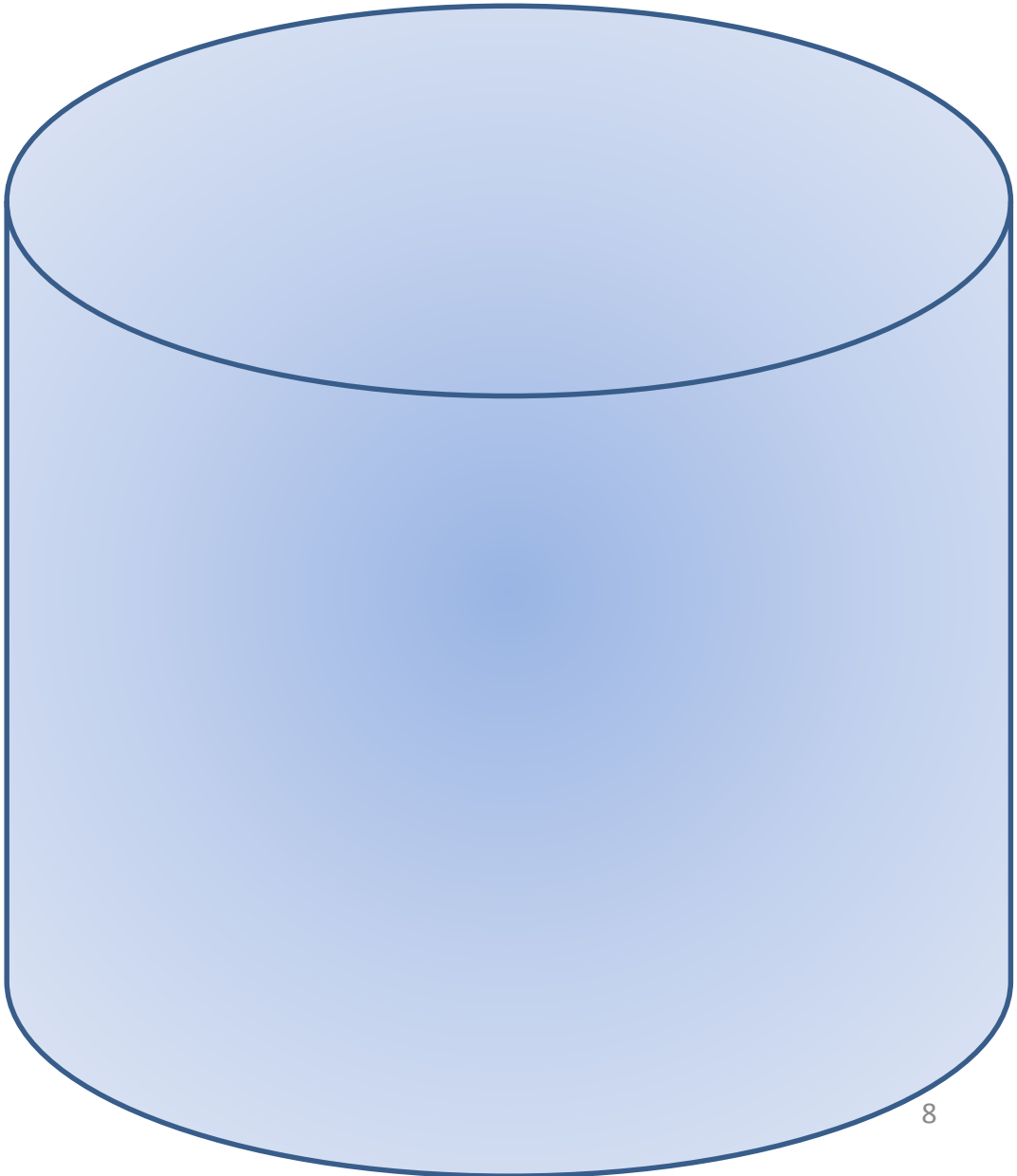
Nel 1989 D. Harvey ha enunciato il concetto della ***Compressione spazio- temporale*** *come strumento* di comprensione delle modificazioni sociali planetarie

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

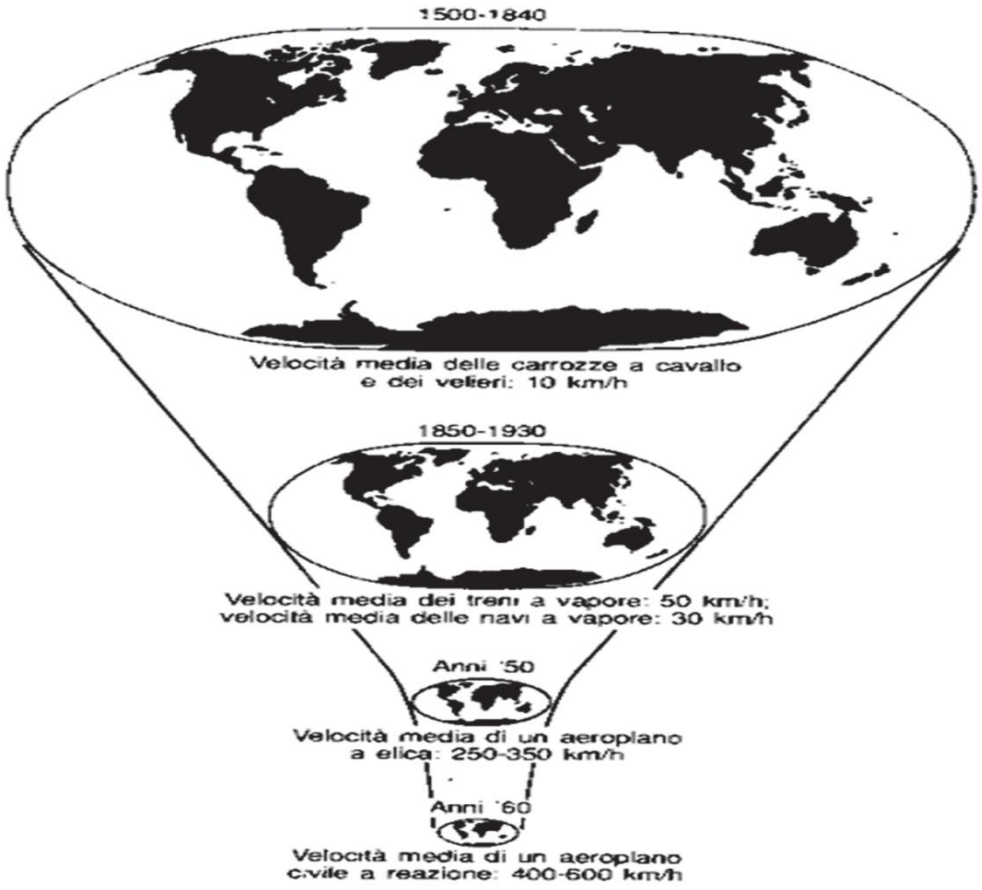
La necessità arcaica di una

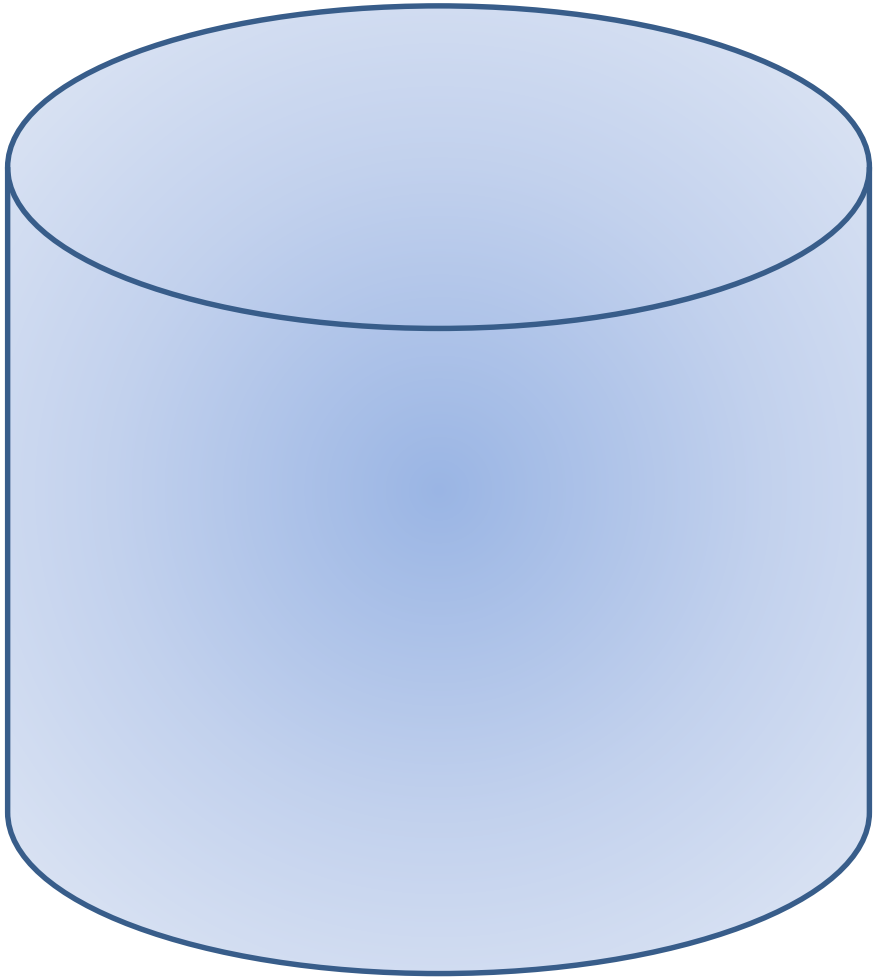
costante spazio-temporale

è evidenziata dai bisogni correlati alle relazioni che necessitano di dedizione,di tempo, di ascolto ed è ben rappresentata da quell'arte medica assai complessa che non ha mai subito modificazioni sostanziali nei millenni, tanto da poter ben essere rappresentata dalla figura tridimensionale del cilindro



LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019





Lo scontro tra queste due placche tettoniche contrapposte modifica profondamente la manifestazione dei bisogni assistenziali-clinici degli assistiti tanto che è possibile richiamare l'immagine della devastazione causata dai terremoti quando questi due fenomeni entrano in conflitto (es.: l'epidemia della cronicità).

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

Ci troviamo oggi di fronte ad un nuovo tipo di essere umano e di condizione umana

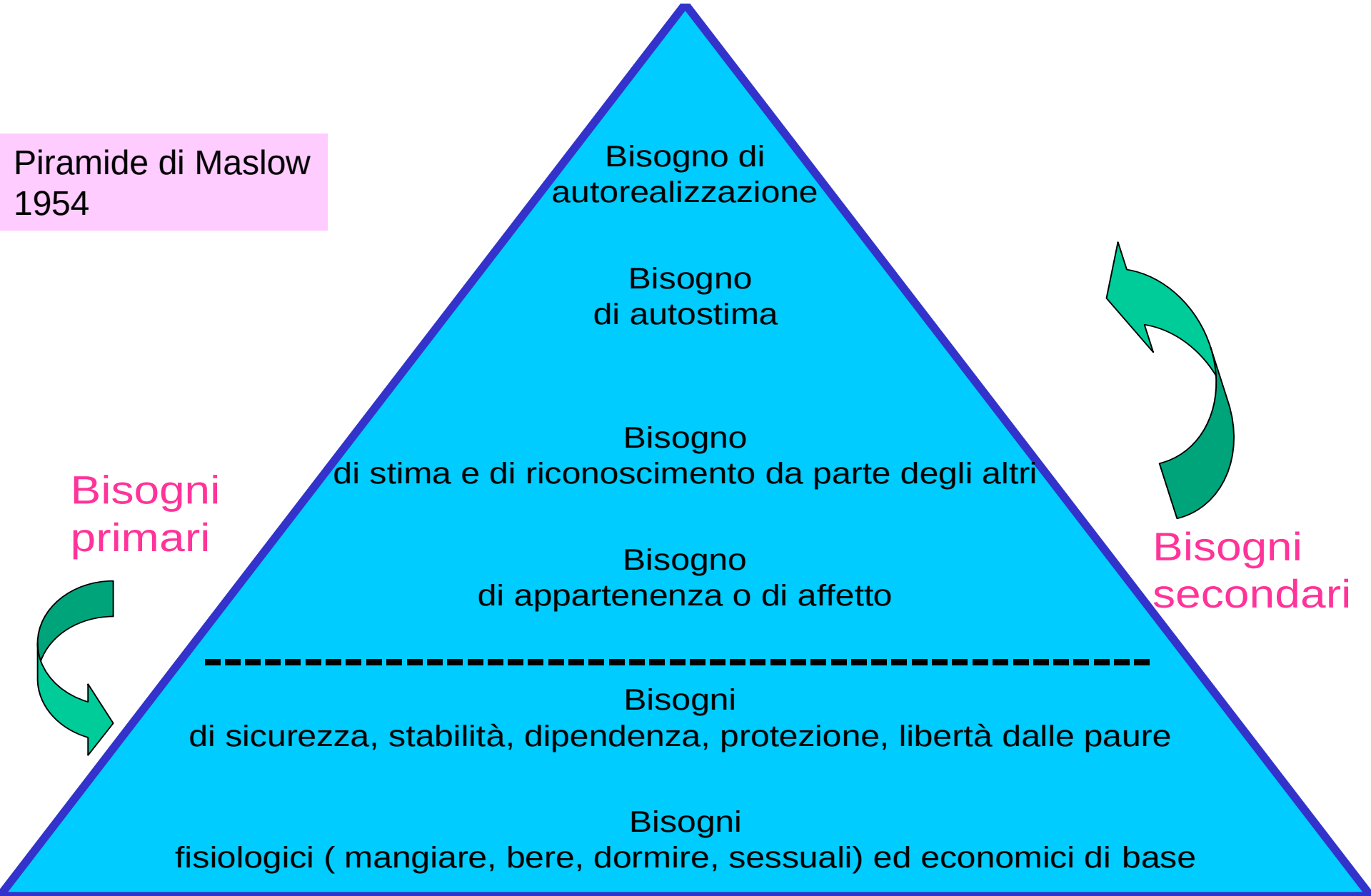
La connettività ha velocissimamente sostituito la collettività (modalità relazionale degli anni passati).

Si può accedere a qualsiasi persona, in qualsiasi luogo, a qualsiasi conoscenza, ma nello stesso tempo si sta arrivando in modo velocissimo ad un cambiamento del clima sociale tradizionale che comporta nell'immediato uno "scioglimento dell'appartenenza" (non essendoci modelli alternativi validi).

Da una parte il *pensiero unico* (finanziario vs economico) e dall'altro il *pensiero debole* (relativismo) sostengono una progressiva e continua liquidità sociale senza proporre valori solidi in grado di ricostruire un futuro prossimo così che si vanno perdendo anche gli ultimi residui della solidità sociale strutturata (appartenenza).

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

Piramide di Maslow
1954



LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

Comportamenti da sempre vincolati a leggi della natura e a secolari tradizioni sociali basati sui bisogni secondari della persona sono stati stravolti alla velocità della luce .

Lo sradicamento culturale e la perdita di punti di riferimento autorevoli ha generato quindi nelle persone un senso di smarrimento e di incertezza in grado di alimentare tensioni sociali e ansia individuale tali da condizionare anche la professione medica (fenomeno non ancora completamente compreso) .

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

Paradigma medico

Paradigma ippocratico → Paradigma bio-psico-sociale

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA
AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

RELAZIONE – COMUNICAZIONE MEDICO-PAZIENTE

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

- Abraham Maslow
- Margaret Mead
- Gregory Bateson
- Jay Haley
- John Weakland
- Don D. Jackson
- Paul Watzlawick
- Virginia Satir
- Harry Stack Sullivan
- Richard Bandler
- John Grinder

M. H. Erikson
(1901-1980)

F. Granone
(1911-2000)

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

Irenäus Eibl-Eibesfeldt (1928 -2018) etologo

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

IRENÄUS EIBL-EIBESFELDT

ETOLOGIA UMANA

LE BASI BIOLOGICHE E CULTURALI DEL COMPORTAMENTO

BOLLATI BORINGHIERI

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

Michael S. Gazzaniga uno dei più importanti neuroscienziati del mondo

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

- *The Bisected Brain*, 1970
- *Fundamentals of Psychology: An Introduction*, 1973
- *Handbook of Psychobiology* , 1975
- *The Integrated Mind* , 1978
- *Handbook of Cognitive Neuroscience* , 1984
- *Perspectives in Memory Research*, 1988
- *Il cervello sociale. Alla scoperta dei circuiti della mente*, Giunti, Firenze 1989
- *Stati della mente, stati del cervello: come l'interazione di mente e cervello crea la nostra vita cosciente*, Giunti, Firenze 1990
- *La mente della natura*, Garzanti, Milano 1997
- *Neuroscienze cognitive*, Zanichelli, Bologna 2005
- *Brain and Mind: Evolutionary Perspectives* , 1998
- *La mente inventata. Le basi biologiche dell'identità e della coscienza*, Guerini e Associati, Milano 1999
- *Il cervello e i sensi*, Le scienze, Milano 2002
- *La mente etica*, Codice, Torino 2006
- *L'interprete. Come il cervello decodifica il mondo*, Di Renzo Editore, Roma 2007
- *Quel che ci rende unici*, Raffaello Cortina, Milano 2009
- *The Cognitive Neuroscience of Mind,* 2010

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

Antonio Rosa Damasio
neuroscienziato che studia le basi neuronali dei processi cognitivi e del comportamento

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

- L'errore di Cartesio, Emozione, ragione e cervello umano, Adelphi, 1995
- *Emozione e coscienza*, Adelphi, 2000
- *Alla ricerca di Spinoza. Emozioni, sentimenti e cervello*, Adelphi, 2003
- *Il sé viene alla mente. La costruzione del cervello cosciente" Adelphi, 2012*
- *Lo strano ordine delle cose*, Biblioteca scientifica n.59, Milano, Adelphi, 2018

Attraverso l'osservazione clinica e l'uso delle più moderne tecnologie di indagine come il neuroimaging è giunto a importanti scoperte che hanno dimostrato :

- l'importanza delle emozioni nei processi decisionali:
- l'identificazione delle attività e dei percorsi corticali e sotto-corticali nel riconoscimento di volti e oggetti;
- l'identificazione delle aree neuronali implicate nei processi emotivi;
- la dimostrazione che le emozioni sono implicate nel prendere decisioni;
- l'identificazione delle regioni limbiche e del tronco cerebrale come possibili aree cerebrali aventi un ruolo nell'Alzheimer

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

La psiconeuroendocrinoimmunologia (PNEI) è la "giovane" scienza che studia le interazioni tra i sistemi:

- nervoso centrale,
- endocrino,
- immunitario,
- psicologico/comportamentale umano e animale.

Walter Pierpaoli è uno dei pionieri nello sviluppo della Neuro-Immuno-Modulazione (NIM), la scienza interdisciplinare chiamata oggi Psiconeuroendocrinoimmunologia (PNEI).

La PNEI inizia ufficialmente con la pubblicazione su Nature dell'articolo "Relationship between thymus and hypophysis" nel 1967 dove Pierpaoli mostra che esiste una stretta interdipendenza tra il sistema neuroendocrino e il sistema immunitario,

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

La "*comunicazione*": è una trasmissione o uno scambio di informazioni

La "*comunicazione medico-paziente*": è una abilità o una competenza (skill) complessa appresa o che si può apprendere

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

- Le linee guida, gli algoritmi, la Medicina Basata sulle Evidenze EBM) sono importanti

- Nessuna linea guida, algoritmo, EBM ha superato nei risultati (outcome) una comunicazione efficace (non patologica)

- Lo strumento principale per poter utilizzare in modo efficace le linea guida, gli algoritmi, l'EBM è la conoscenza della società in cui si vive e si lavora.
  La comunicazione medico-paziente è necessaria sia contestuale alle evoluzioni sociali.

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

5 ASSIOMI DI BASE (comunicazione/relazione/rapporto medico-paziente**) :**

1- Non si può non comunicare (ogni comportamento è una comunicazione)

2- Ogni comunicazione ha una **forma** (un aspetto, una apparenza, CV) e un **contenuto** (CNV).
Questi due elementi regolano la *relazione* che si instaura tra coloro che comunicano. Qualsiasi comunicazione definisce e qualifica in qualche modo la *comunicazione-relazione stessa .*
Una mancata coerenza tra forma e contenuto comunicazioni può creare relazioni patologiche

3- Il flusso che caratterizza una comunicazione è regolata dalla così detta ***punteggiatura*** cioè dai *confini o limiti o preconcetti o credenze o punti di vista* specifici e caratteristici di uno degli interlocutori considerati eventualmente dal soggetto interessato come *assolutamente oggettivi*

4- Il flusso che caratterizza una comunicazione è regolata anche dai così detti *canali di comunicazione* utilizzati (o vie o modalità) che possono essere Verbali (digitali) o Non Verbali (analogici)

5- Una comunicazione può essere simmetrica (paritaria) o asimmetrica (squilibrata- up/down…)

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

Obiettivi generali di una comunicazione

↓

Capire, essere capiti, ricordare, essere ricordati, usare un canale per la trasmissione

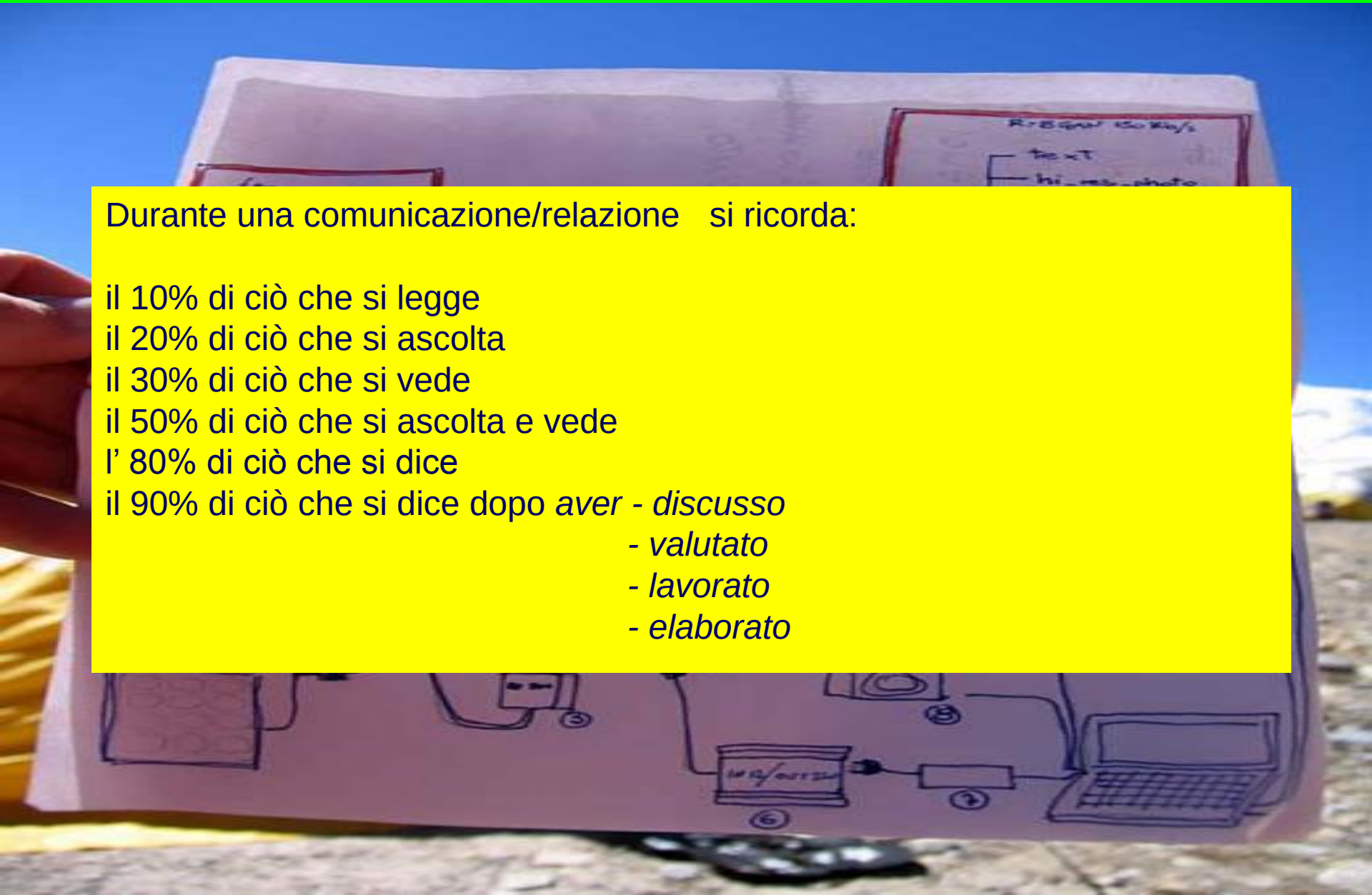
Codici verbali e non verbali conosciuto dall'emittente e dal destinatario

Obiettivi generali di una comunicazione/relazione medico-paziente

↓

To cure – to care

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019



Durante una comunicazione/relazione si ricorda:

il 10% di ciò che si legge
il 20% di ciò che si ascolta
il 30% di ciò che si vede
il 50% di ciò che si ascolta e vede
l' 80% di ciò che si dice
il 90% di ciò che si dice dopo *aver - discusso*
- valutato
- lavorato
- elaborato

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

La comunicazione è un processo:

La comunicazione è sempre un **processo molto complesso** che coinvolge

- i soggetti,
- le loro personalità (tutte diverse ed originali)
- richiede risorse,
- tempo (più prezioso del denaro),
- energia,
- equilibrio emozionale-psicologico
- il contesto
- gli stili comunicativi (aggressivo, passivo, manipolativo,agressivo-passivo, assertivo)

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

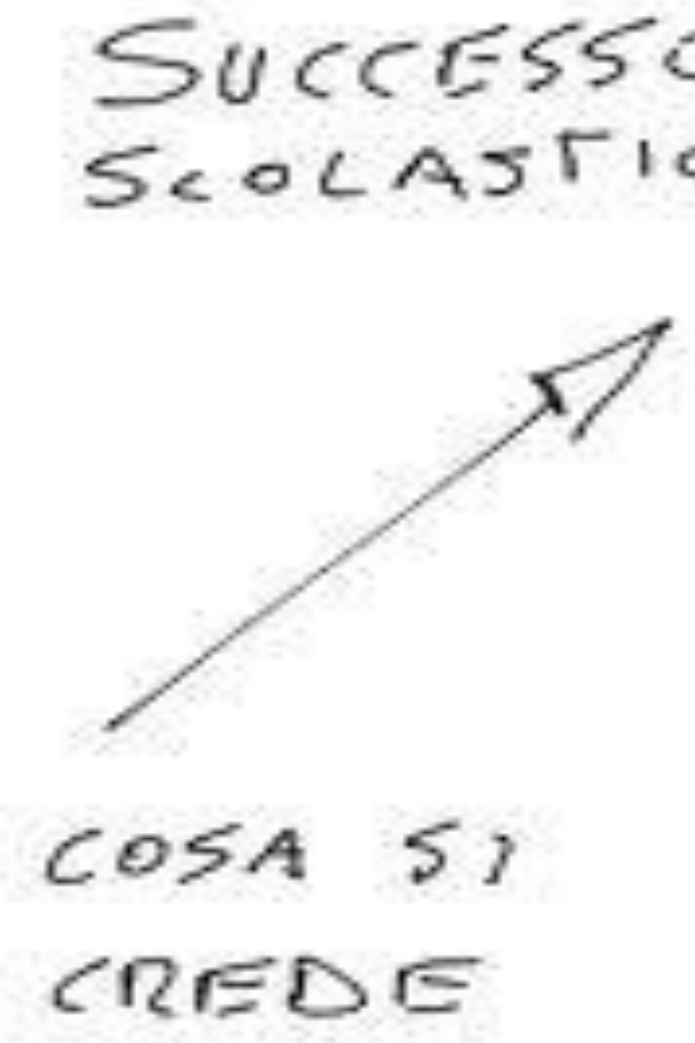
SUCCESSO SCOLASTICO

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

SUCCESSO SCOLASTICO

COSA SI CREDE

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019



LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

SUCCESSO SCOLASTICO

COSA SI CREDE

SUCCESSO SCOLASTICO

COSA REALMENTE E'!

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

Comunicazione (relazione/rapporto**) medico- paziente**

Il primo strumento efficace nella comunicazione medico-paziente è l'**ascolto attivo**

- l'**ascolto** rappresenta anche una delle strategie diagnostiche più importanti
- l'**ascolto** aiuta ad osservare
- l'**ascolto** permette di "condurre" efficacemente il colloquio con il paziente
- l'**ascolto** aiuta a comprendere il problema e a costruire una alleanza terapeutica professionale (trasmettere informazioni e realizzare un piano curativo
  - i due interlocutori si sentono a loro agio
  - individuano il problema, esprimono comprensione e competenza
  - trovano un posizionamento dei ruoli con fiducia reciproca
  - evidenziano i determinanti generali della salute
  - fanno emergere le opinioni nei confronti della malattia
  - previene il fallimento dei trattamenti

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

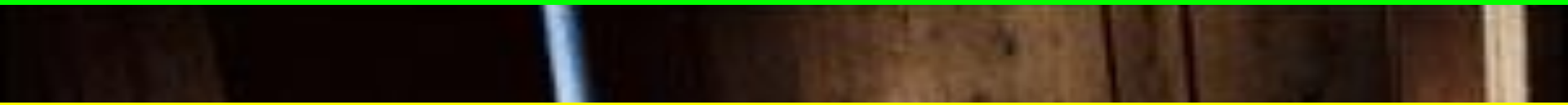
Esempi di strategie di ascolto attivo efficace nel rapporto medico-paziente:

- evitare atteggiamenti critici
- cogliere il messaggio (nascosto) valutando il messaggio (non il messaggero)
- non fare interruzioni
- non tentare di risolvere i problemi immediatamente
- cercare i lati positivi
- dimostrare disponibilità
- fare sintesi
- usare parafrasi

Vantaggi dell'ascolto attivo efficace nel rapporto medico-paziente:

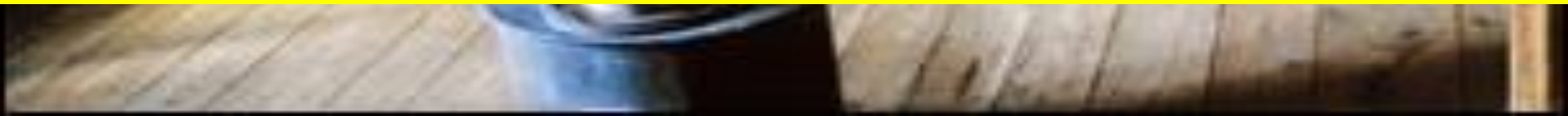
- riduce la tensione
- impara/apprende
- chiarisce i disaccordi
- risolve i problemi
- stimola la collaborazione
- aiuta a prendere decisioni
- permette di pensare
- costruisce fiducia

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

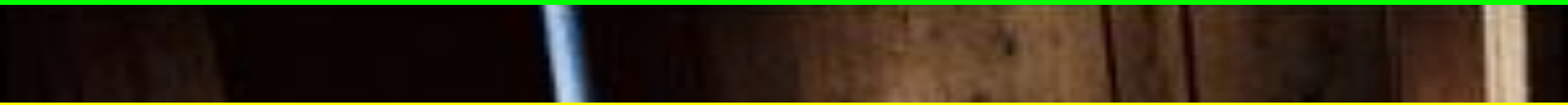


Abilità di ascolto attivo efficace nel rapporto e nella comunicazione medico-paziente:

-incentrato sulla persona (prospettive, complicità, partecipazione, empatia, comprensione)
-incentrato sulle idee (esplorazione delle possibilità e su aspetti positivi)
-incentrato sulle convinzioni (sulla malattia e sulla qualità della vita)
-incentrato sugli atteggiamenti (comportamenti ed emozioni)
-incentrato sulla definizione del problema
-incentrato sulla individuazione degli obiettivi
-incentrato sulla definizione dei ruoli (ricerca della alleanza terapeutica)
-incentrato sulla valorizzazione delle attività
-incentrato sull'incoraggiamento a richiedere informazioni



LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019



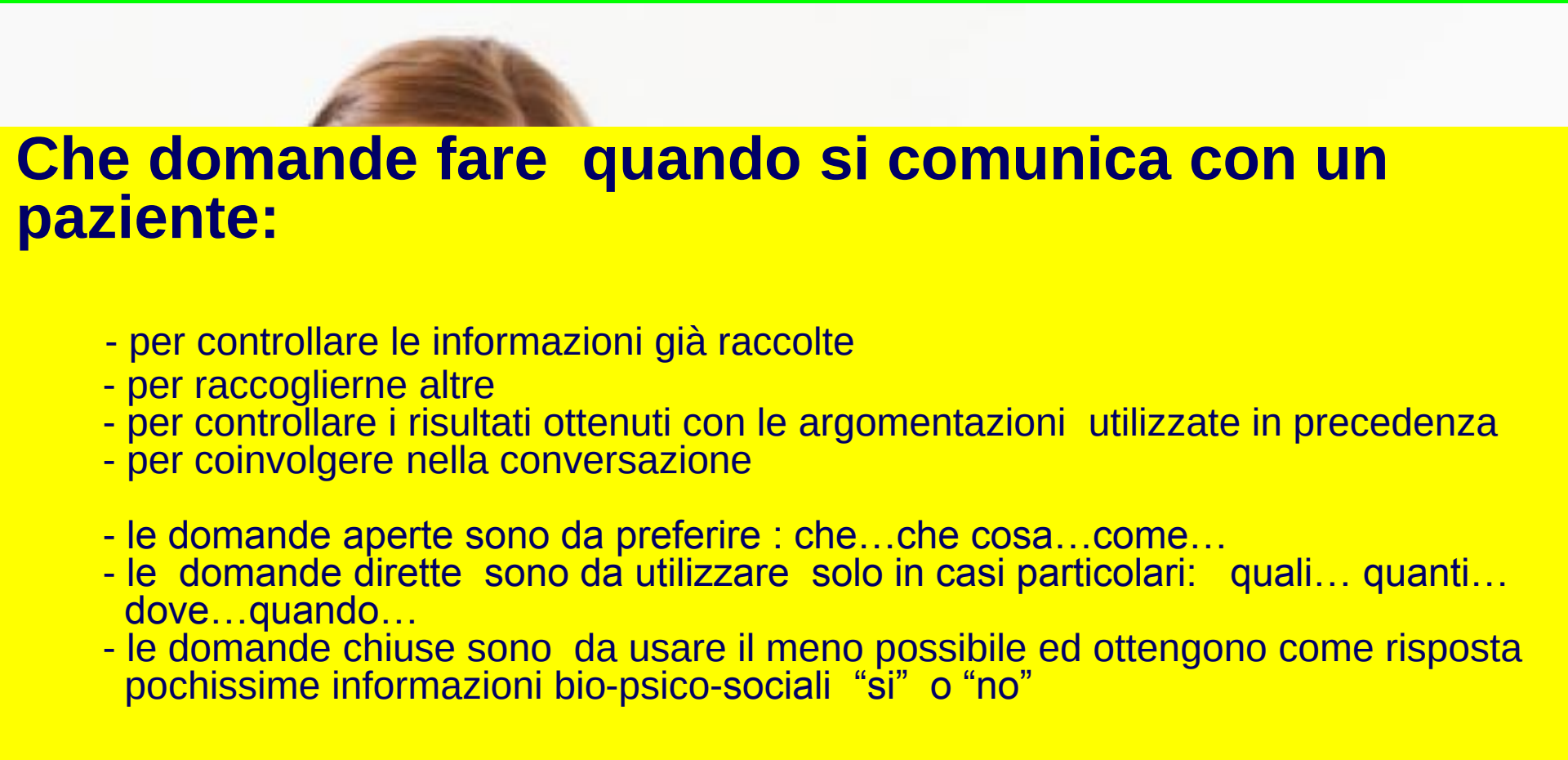
Abilità di ascolto attivo efficace nel rapporto e nella comunicazione medico-paziente:

-incentrato sulla condivisione nelle decisioni e delle responsabilità

-Incentrato anche sugli elementi divergenti (annulla la logica del contrasto e aiuta a gestire creativamente i conflitti)

-Incentrato sulle abilità di proporre visioni anche leggere ed umoristiche

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019



Che domande fare quando si comunica con un paziente:

- per controllare le informazioni già raccolte
- per raccoglierne altre
- per controllare i risultati ottenuti con le argomentazioni utilizzate in precedenza
- per coinvolgere nella conversazione

- le domande aperte sono da preferire : che…che cosa…come…
- le domande dirette sono da utilizzare solo in casi particolari: quali… quanti… dove…quando…
- le domande chiuse sono da usare il meno possibile ed ottengono come risposta pochissime informazioni bio-psico-sociali "si" o "no"

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

Che modalità/strumenti usare quando si comunica con un paziente:

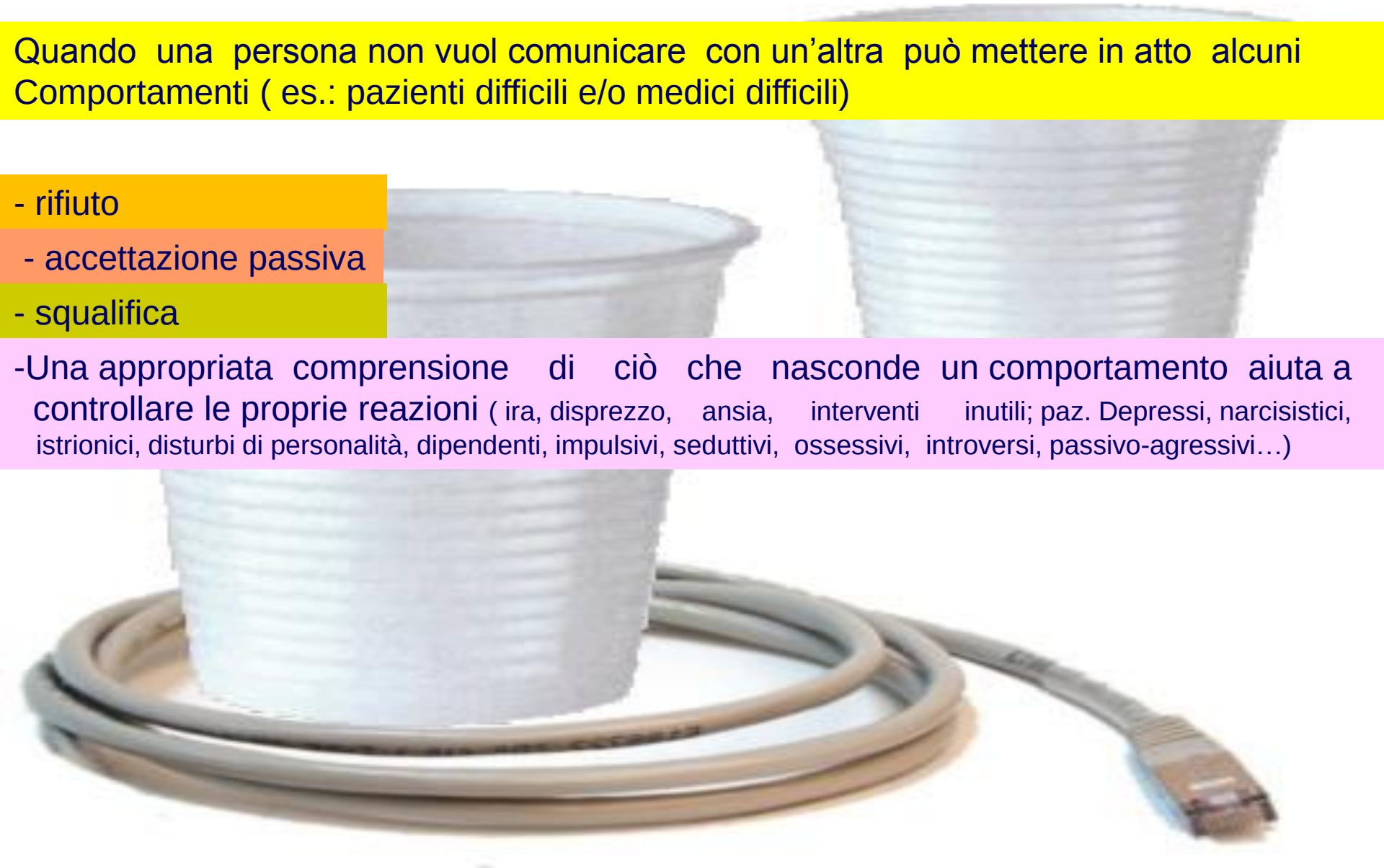
- gestualità
- voce
- pause
- feed-back

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

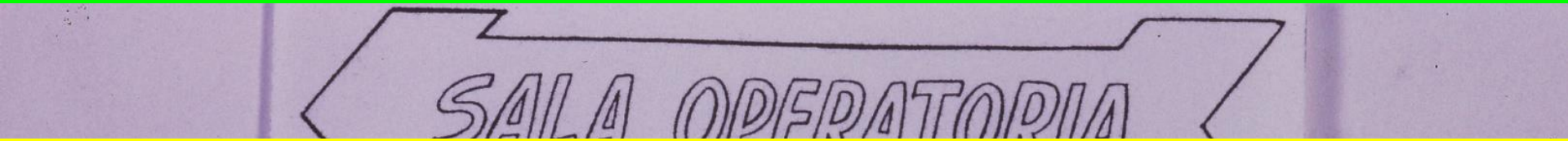
Quando una persona non vuol comunicare con un'altra può mettere in atto alcuni Comportamenti (es.: pazienti difficili e/o medici difficili)

- rifiuto
- accettazione passiva
- squalifica

-Una appropriata comprensione di ciò che nasconde un comportamento aiuta a controllare le proprie reazioni (ira, disprezzo, ansia, interventi inutili; paz. Depressi, narcisistici, istrionici, disturbi di personalità, dipendenti, impulsivi, seduttivi, ossessivi, introversi, passivo-agressivi…)



LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019



Alcune indicazioni su cosa non comunicare:

- ambivalenza
- spingersi oltre il noto
- falsità
- le proprie paure
- le proprie incertezze
- i pregiudizi/preconcetti
- togliere la speranza (non c'è nulla da fare)

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

Ostacoli della comunicazione:

-ambiente
-percezione
-linguaggio (difficoltà linguistiche)
-interessi personali
-differenze di genere
-età
-etnia
-estrazione sociale
-emozioni
-preconcetti
-parole, parole, parole …
-interferenze (meccaniche, semantiche, psicologiche)
-mancanza di tempo
-incapacità di ascolto

LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

Se …
non possiamo permetterci di perdere quel paziente o quella famiglia o quella relazione …

allora …

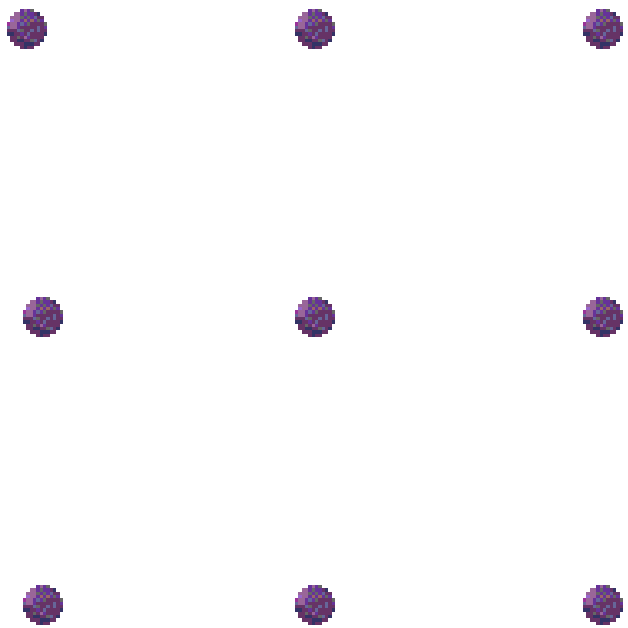
occorre saper dimostrare che " loro" non possono permettersi di perdere questo medico (sapere, saper essere, saper fare, saper comunicare, saper gestire …)

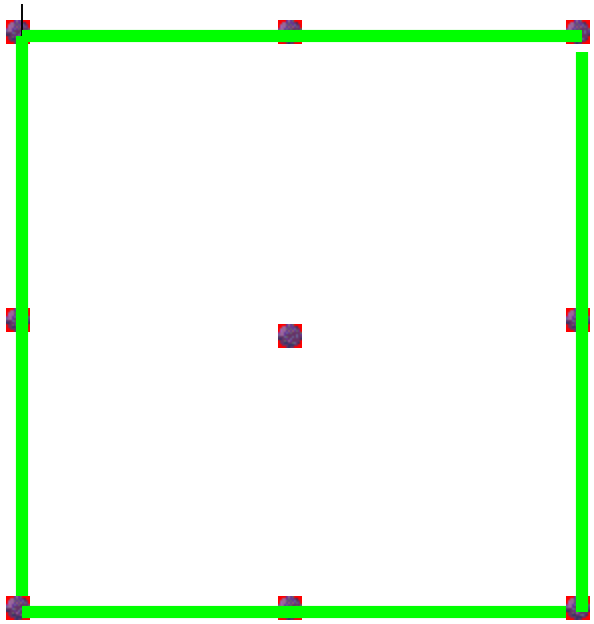
LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019

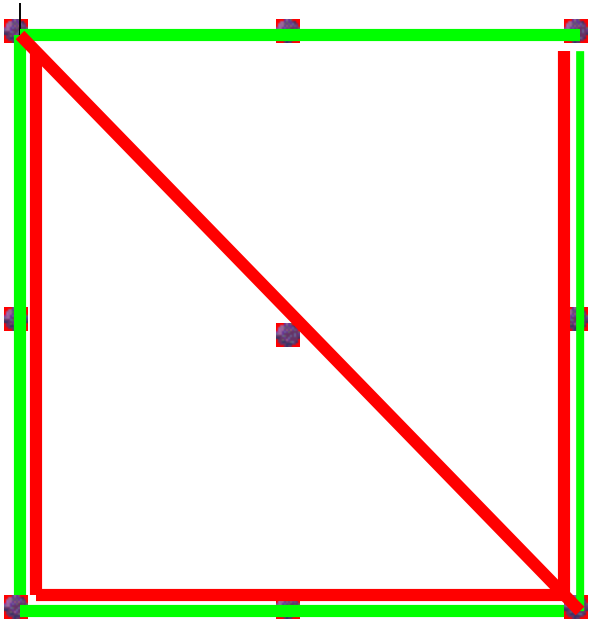
IL GRANDE NEMICO DELLA COMUNICAZIONE…

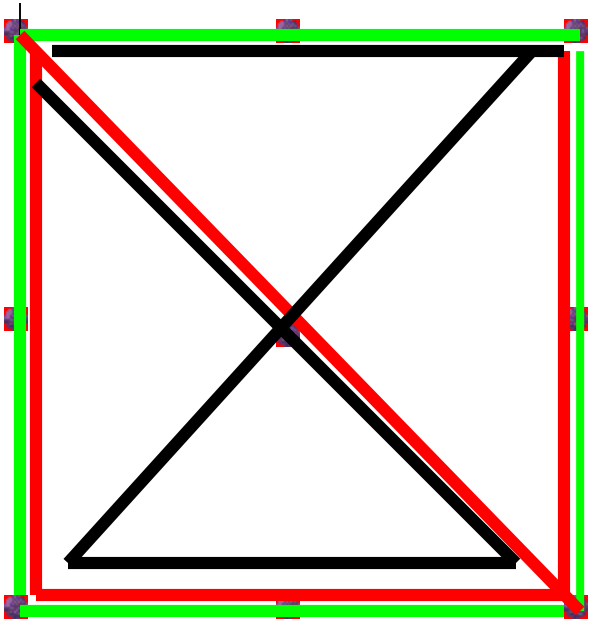
…è l'illusione di riuscire a comunicare in modo

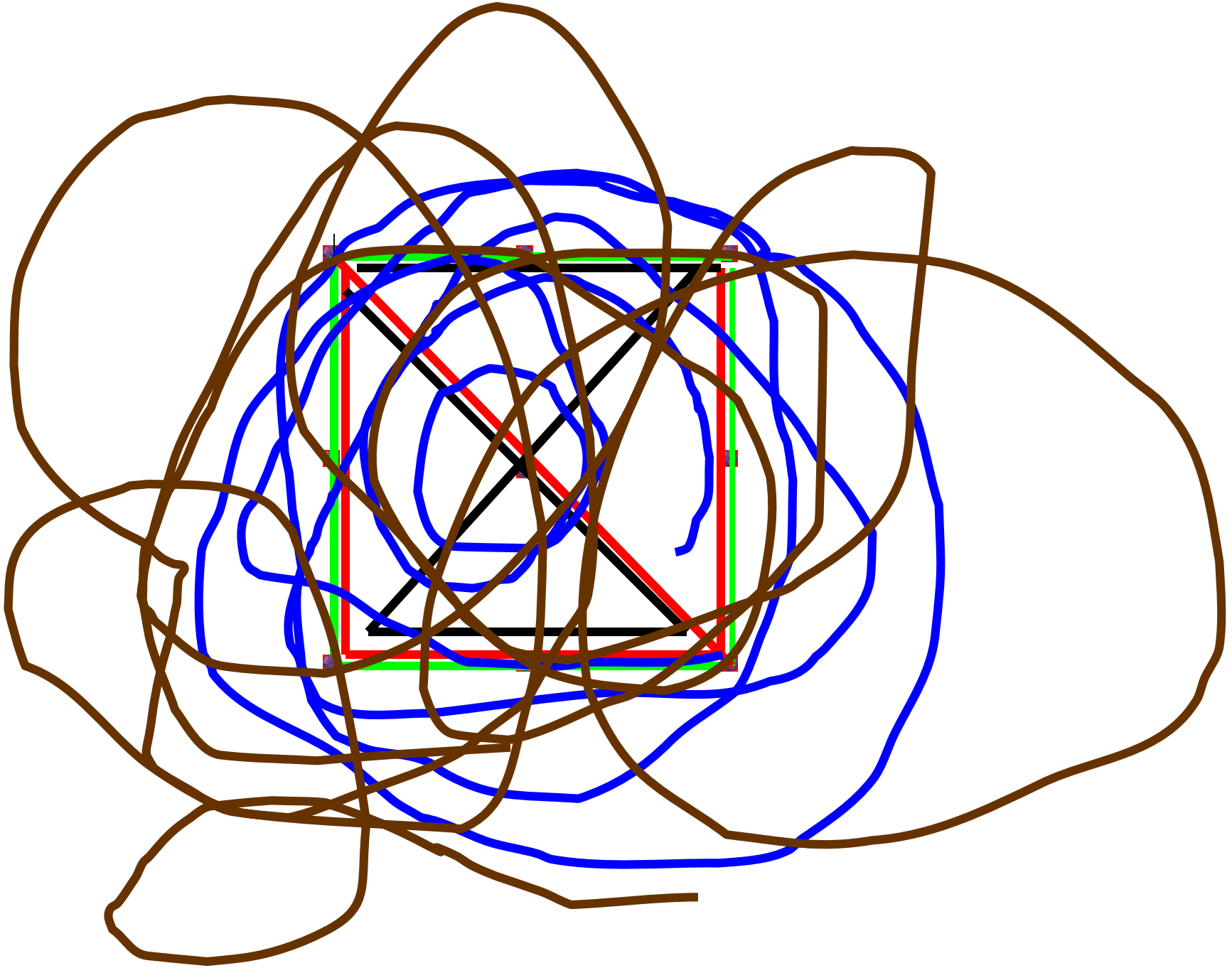
perfetto
o
completo
o
ottimale

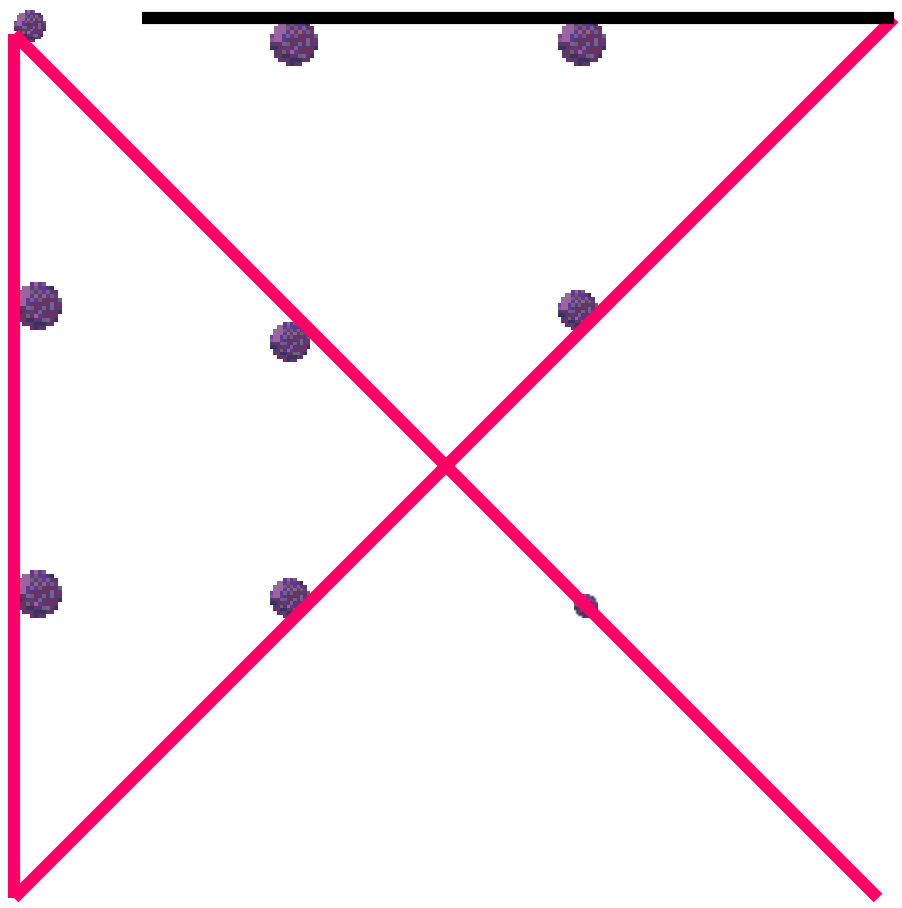


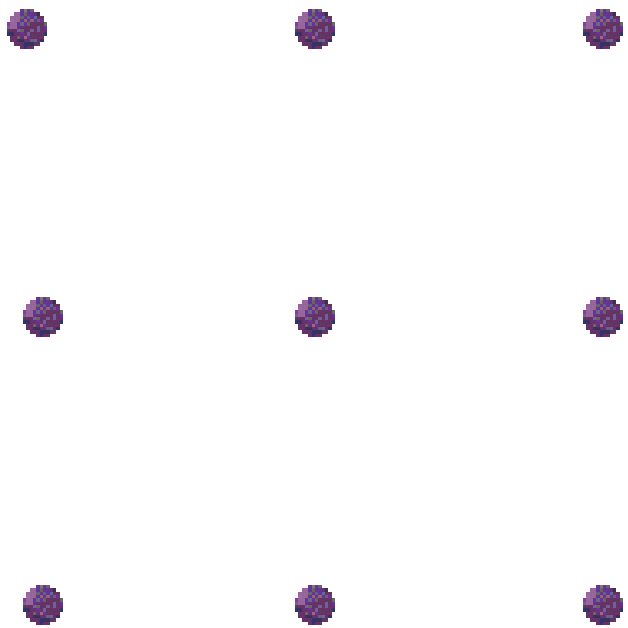


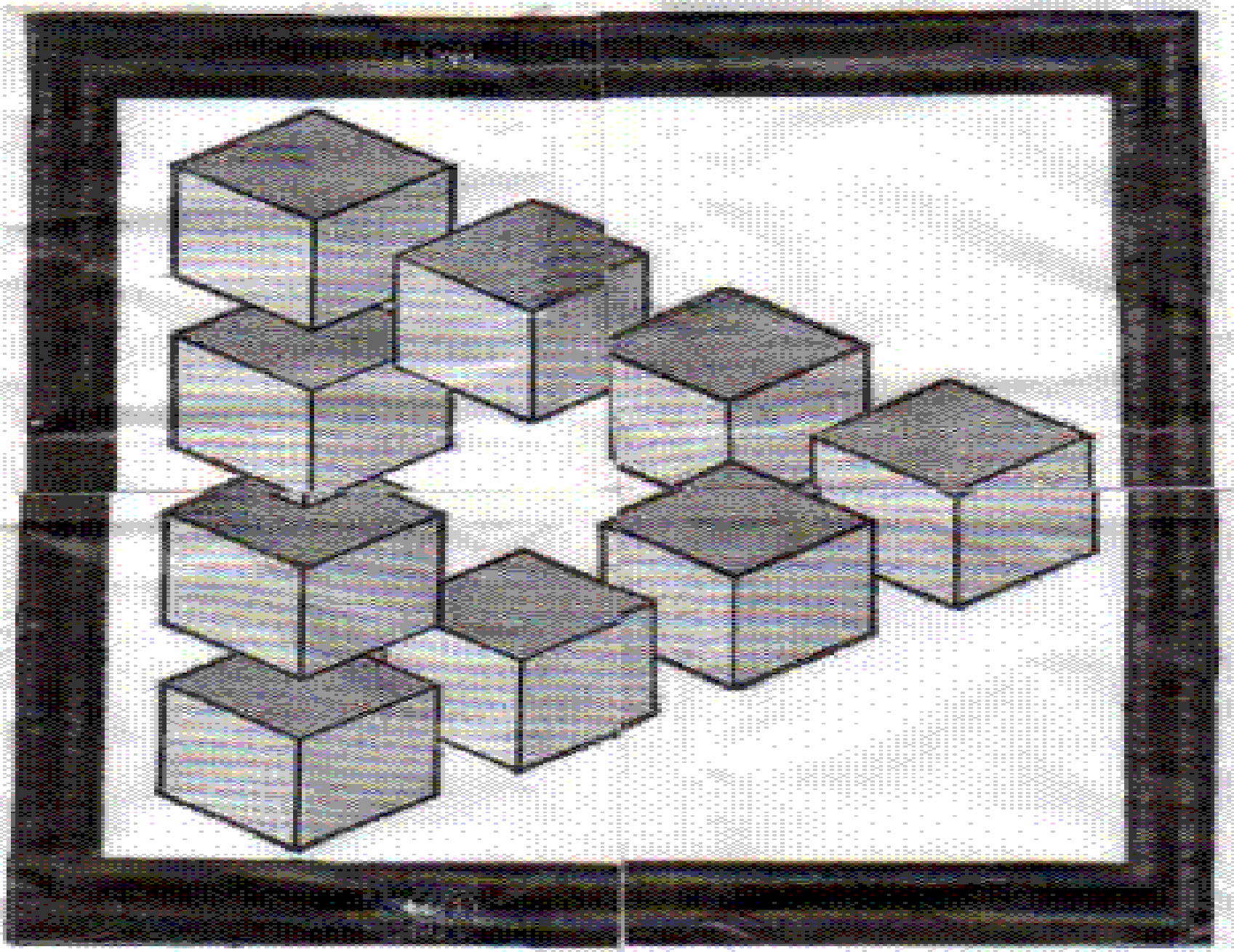


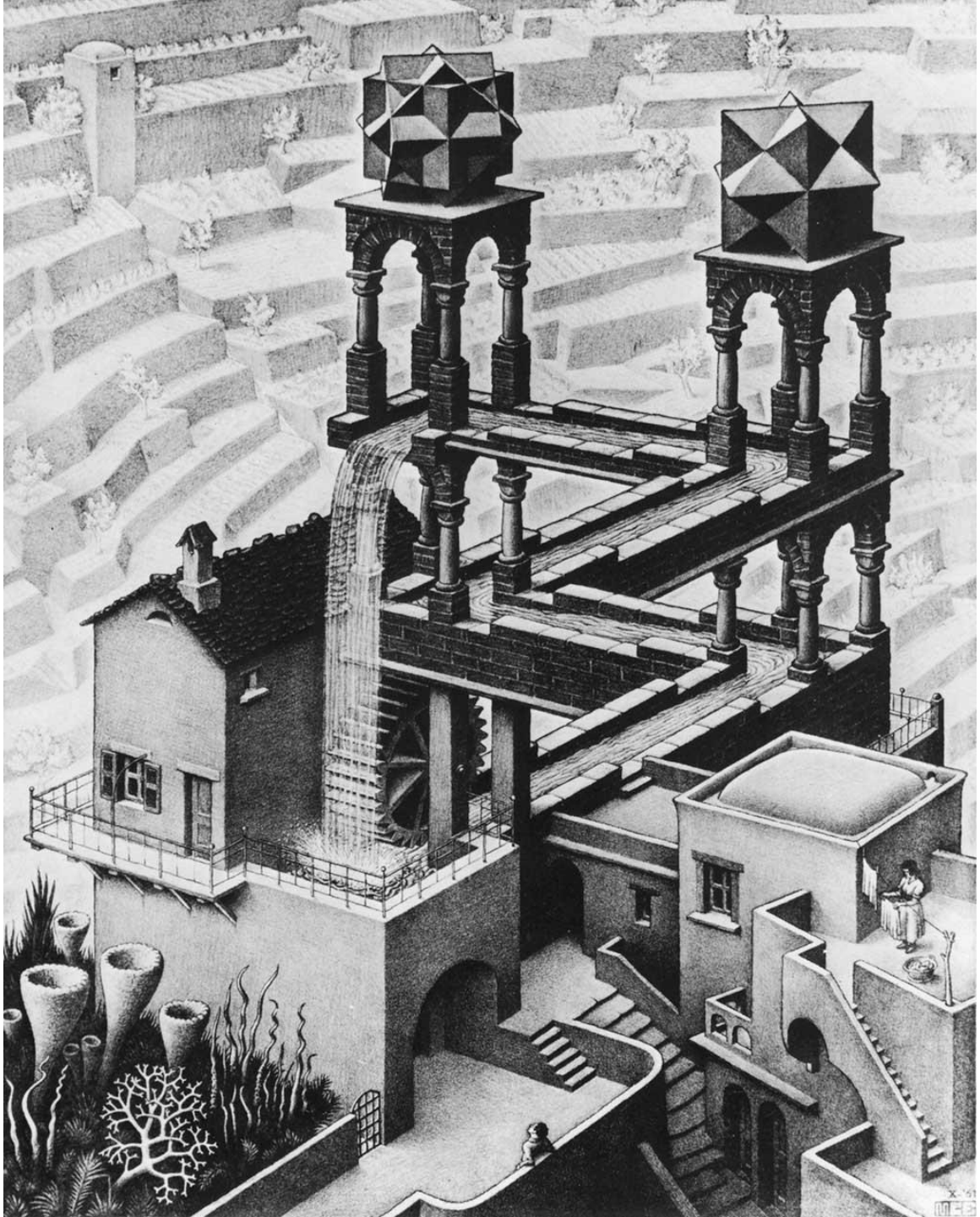


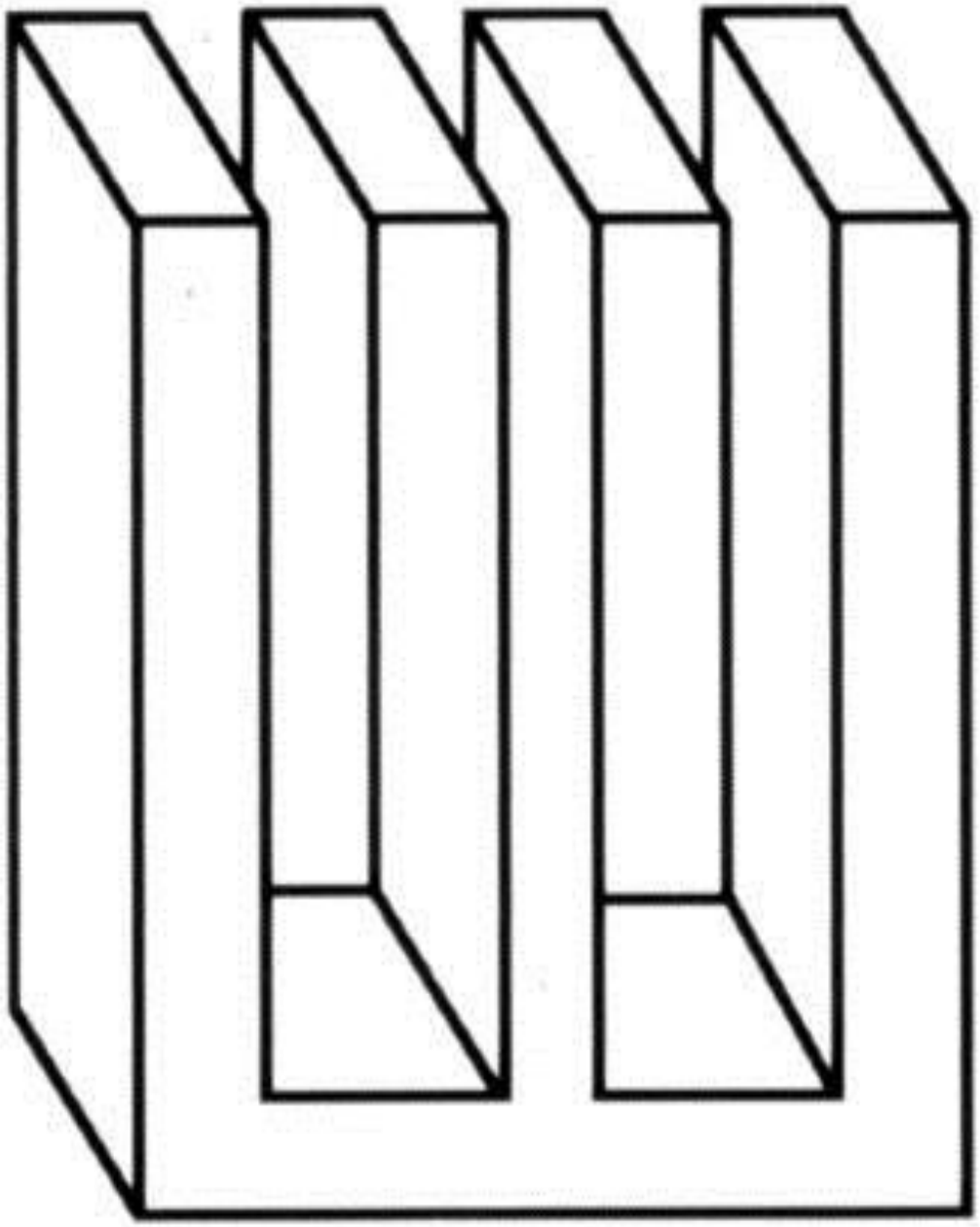


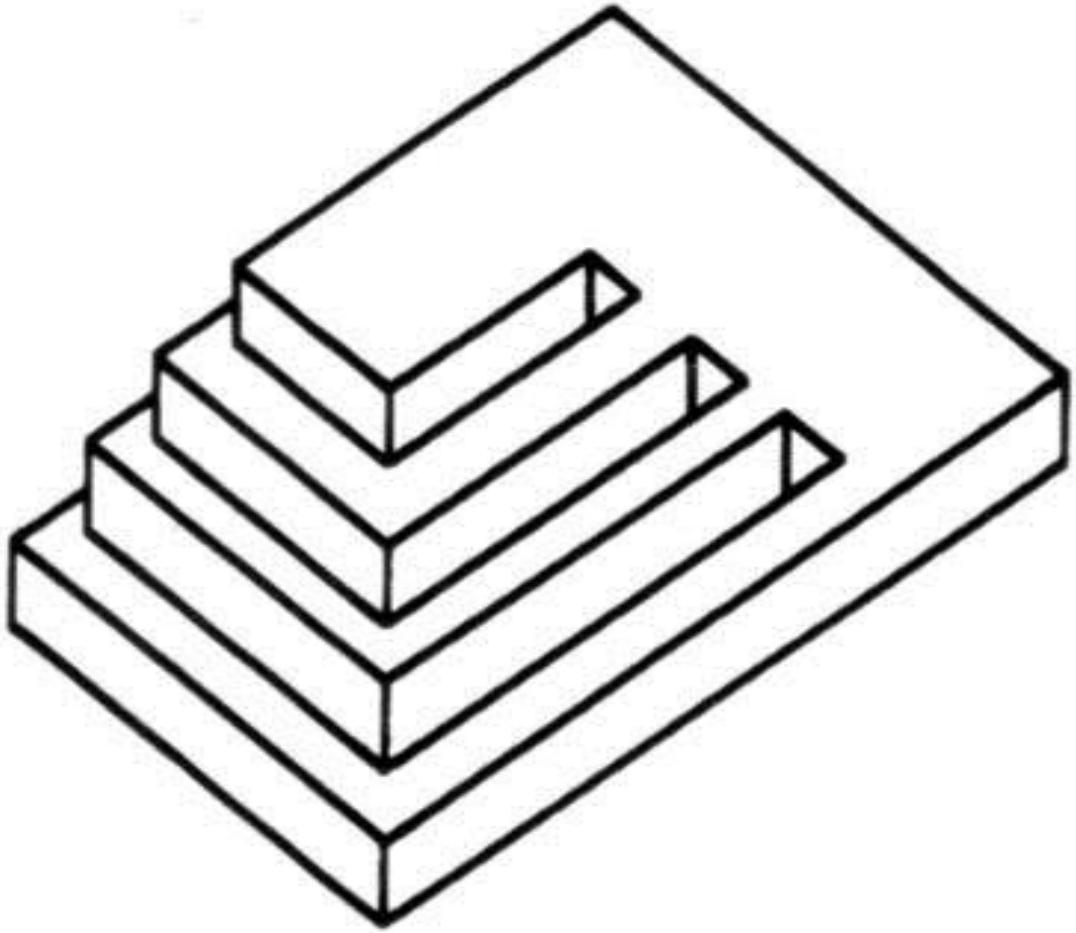


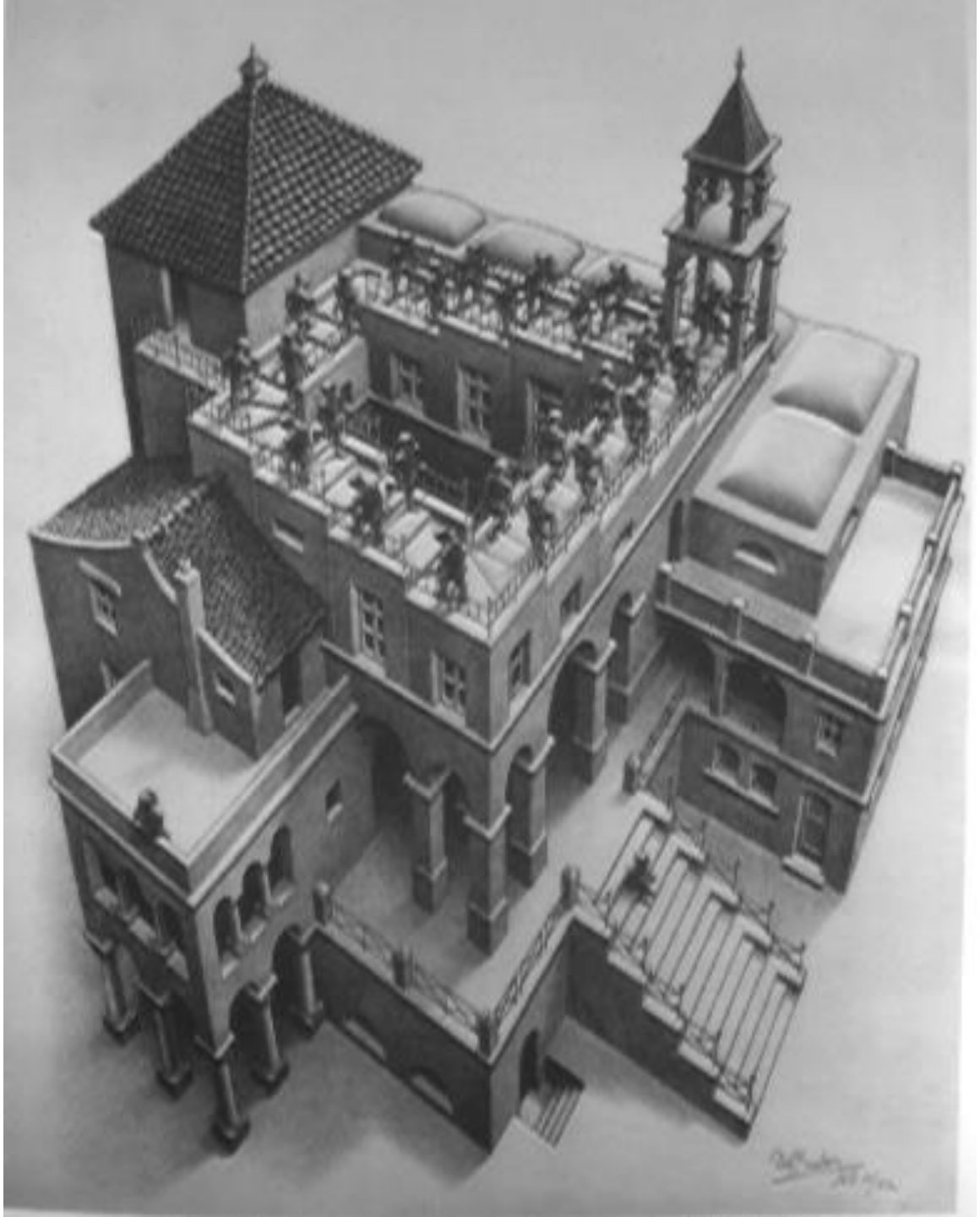


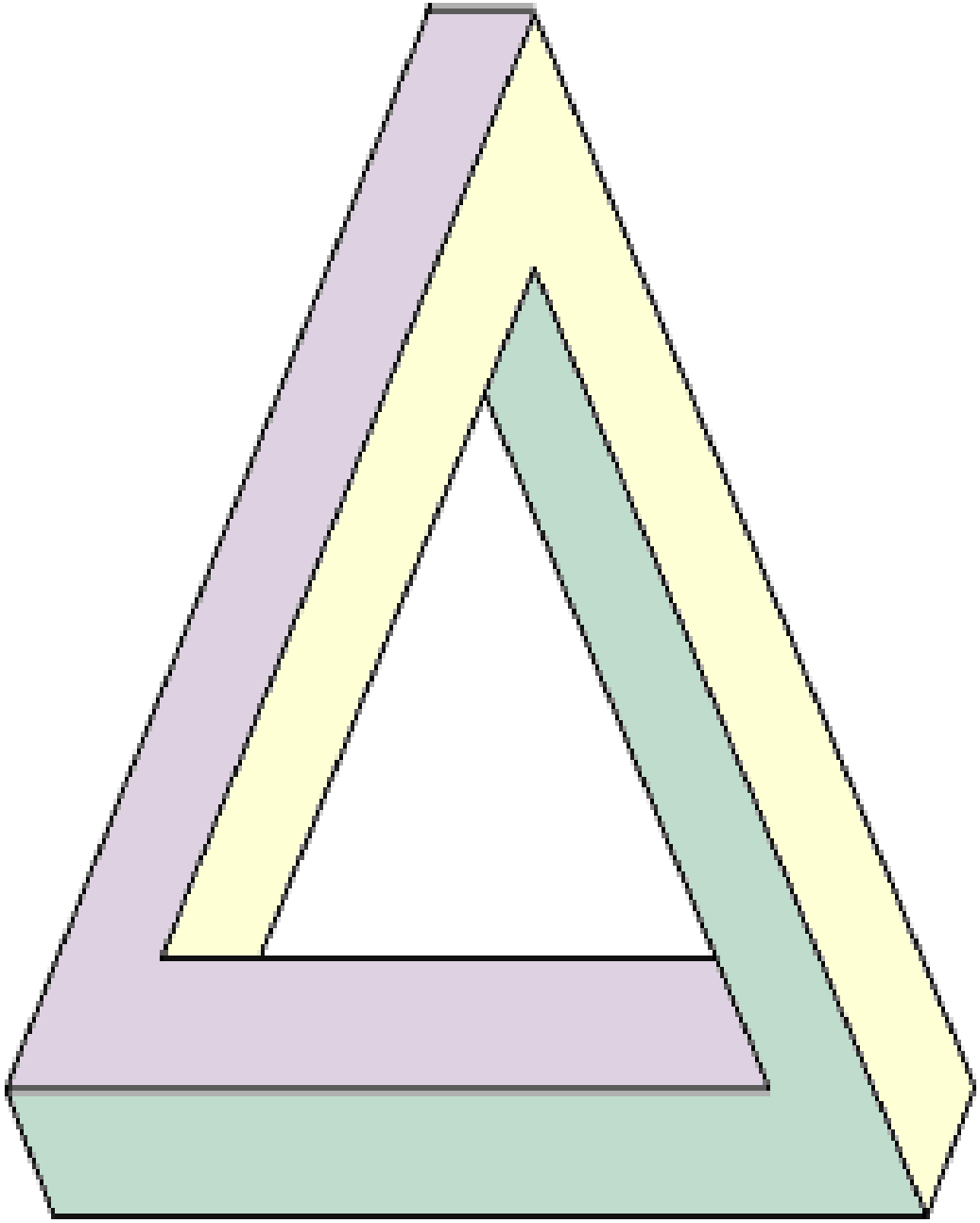












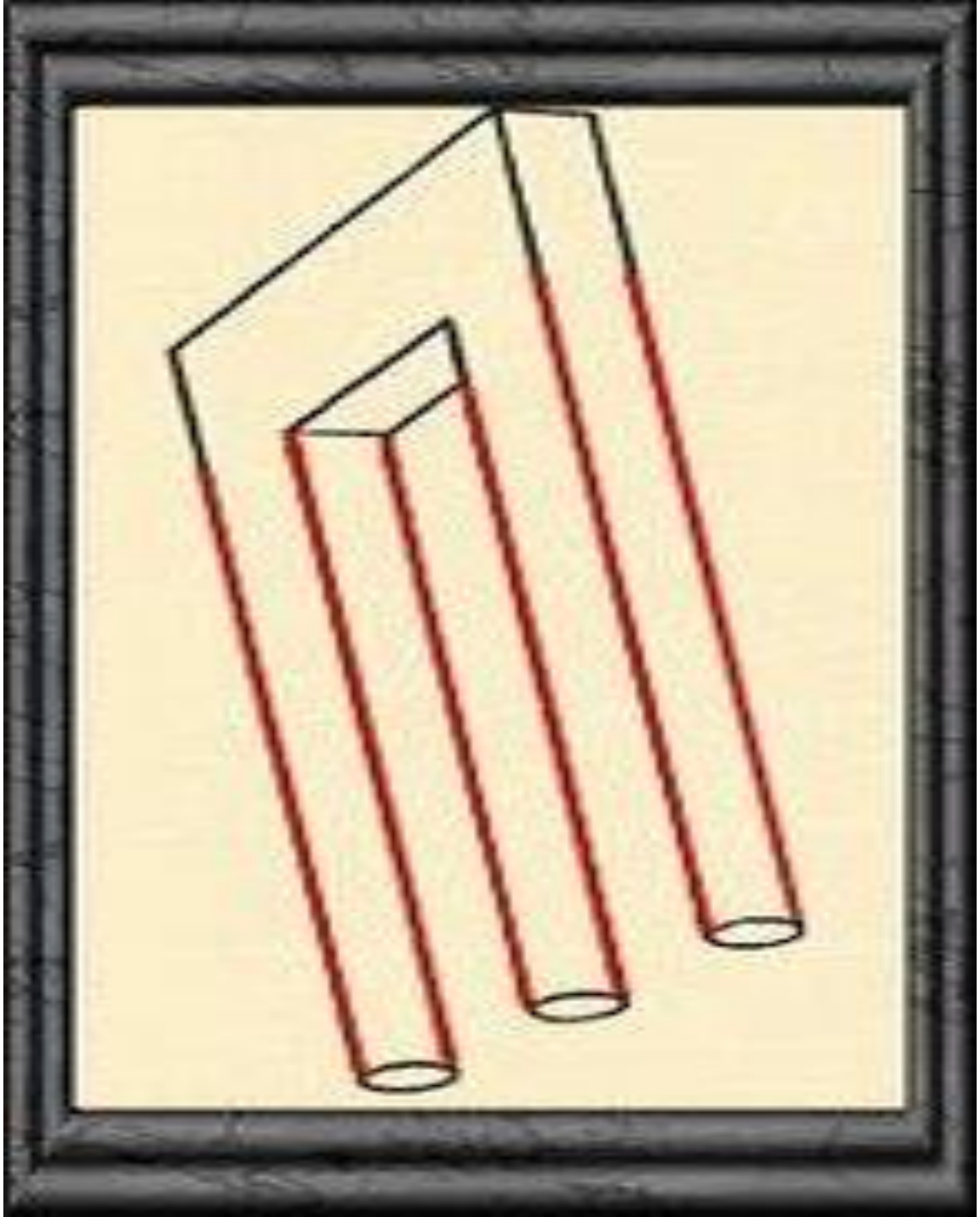
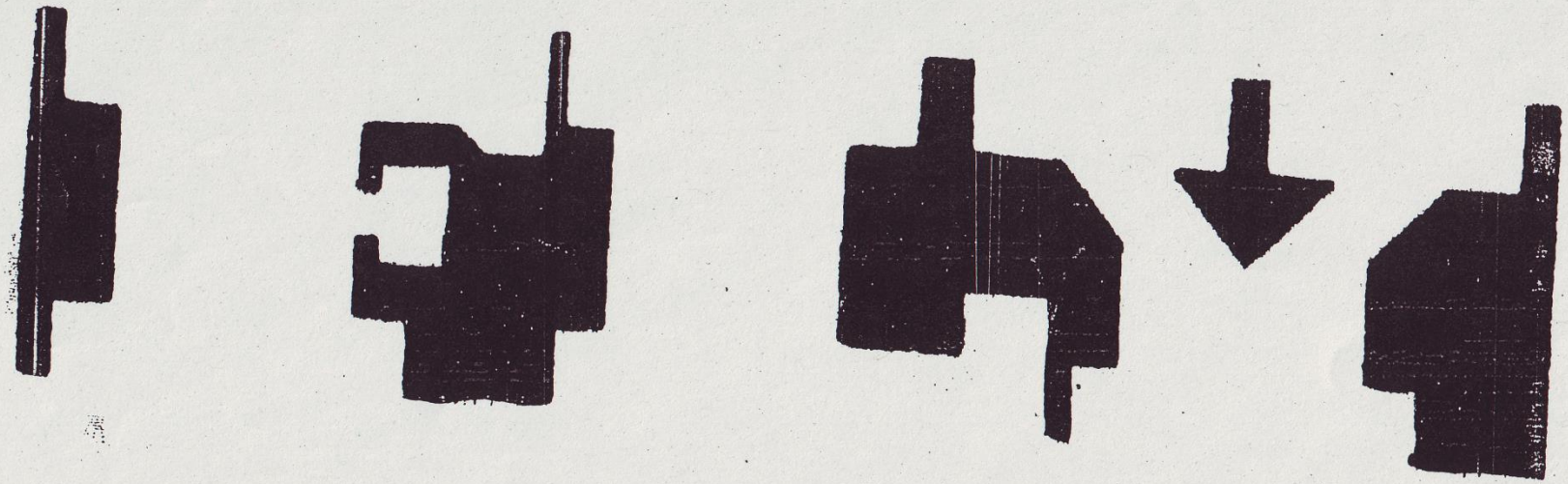
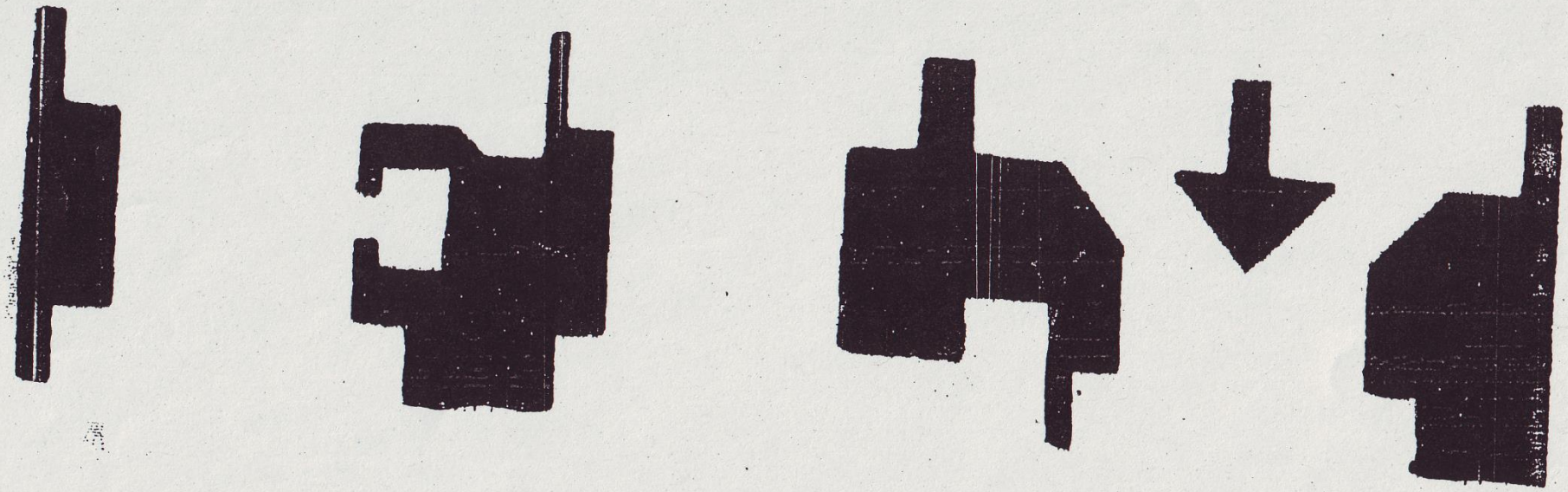
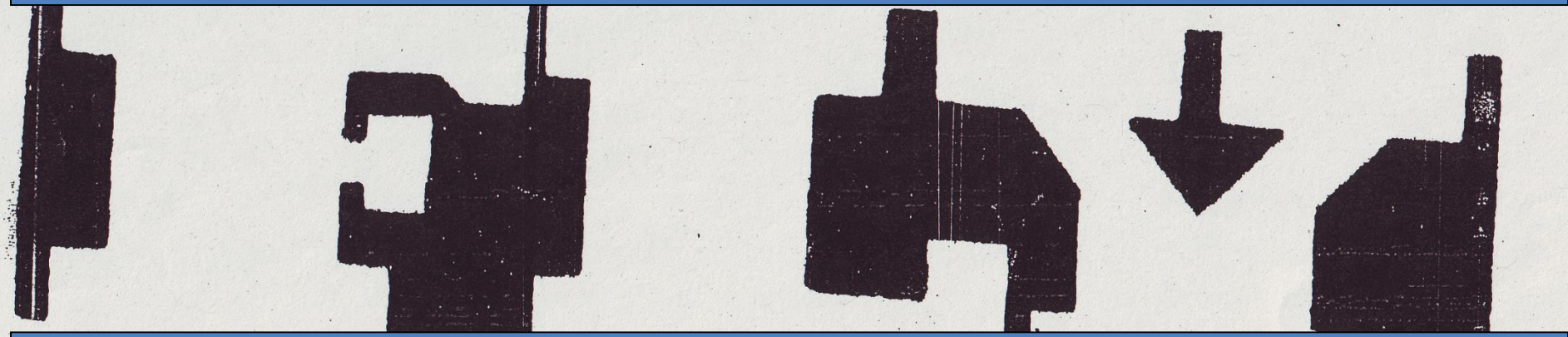
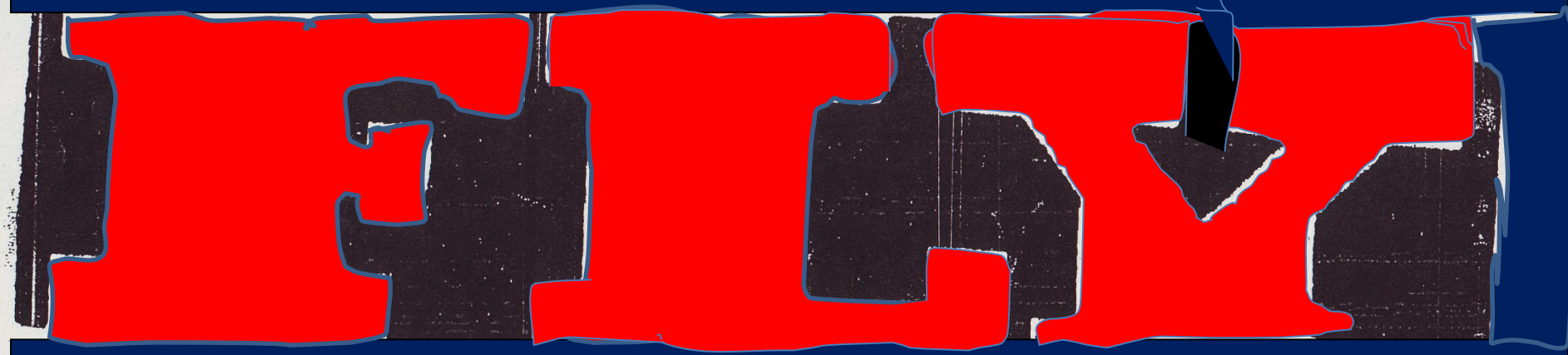


Figure B

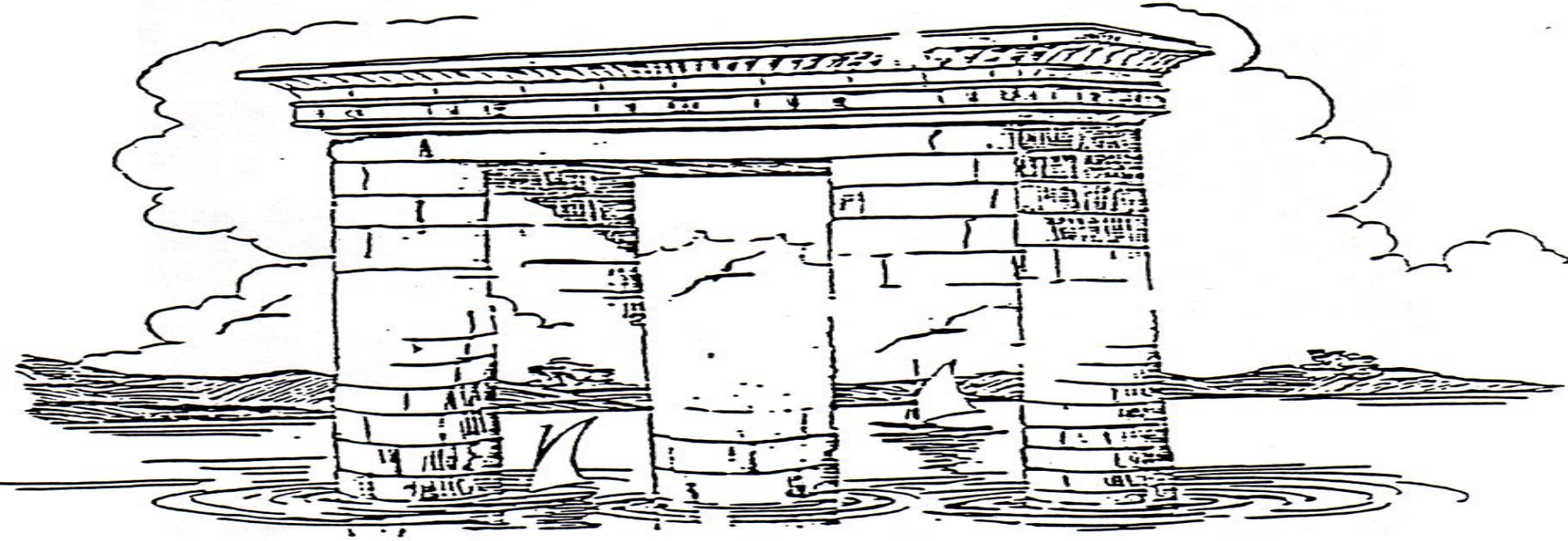




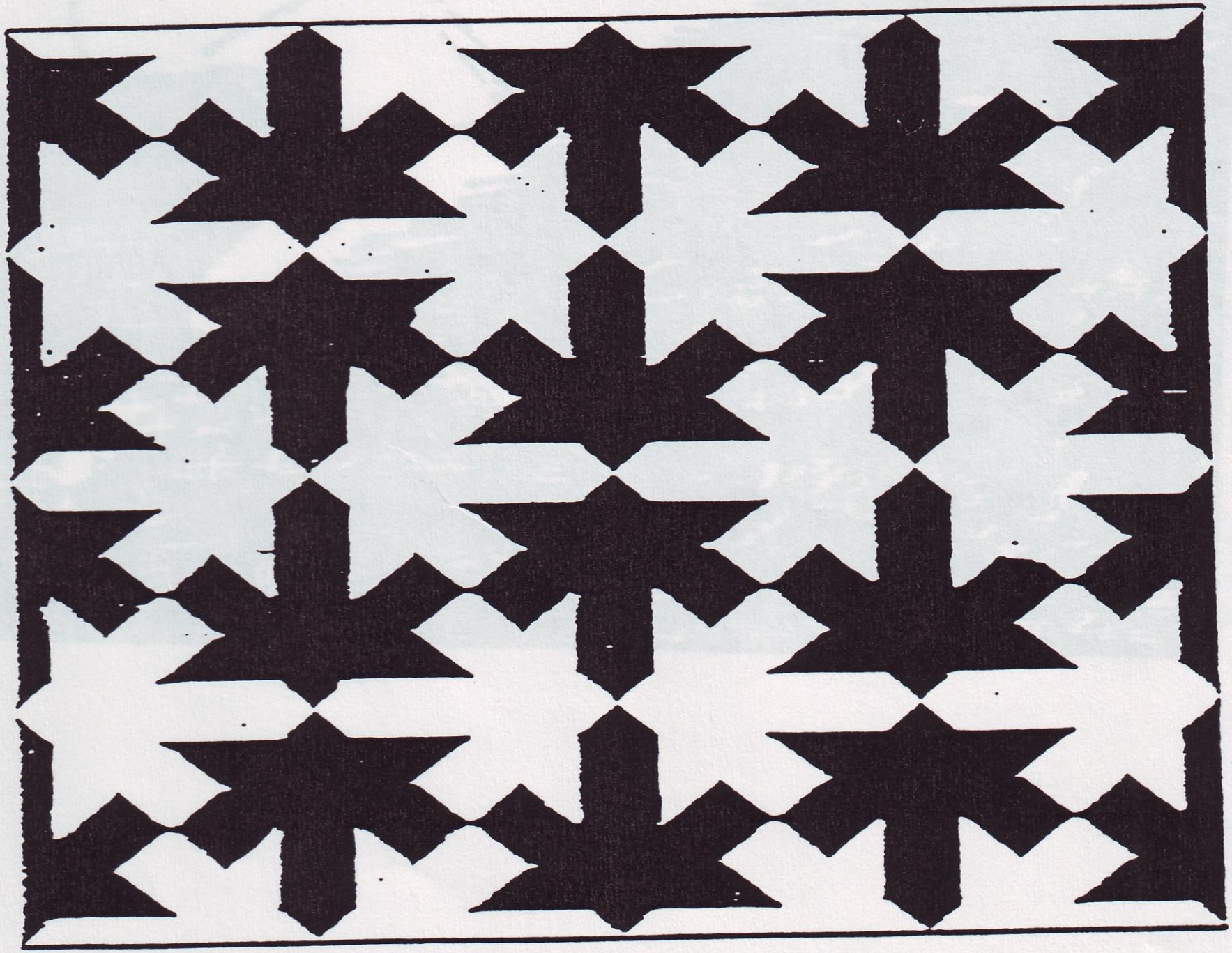
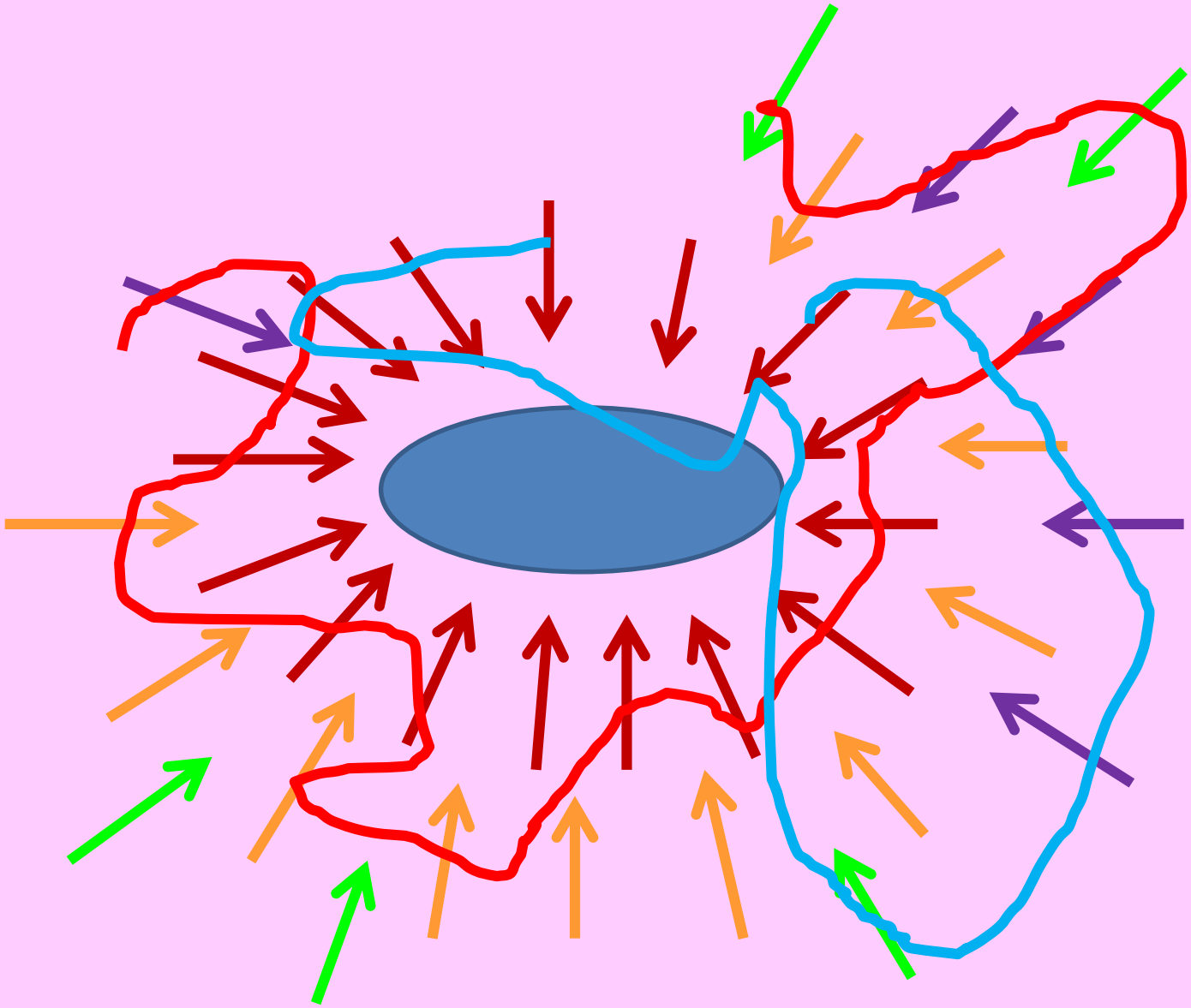



FLY

LE COLONNE



LE COLONNE DI QUESTO ARCO TRIONFALE SONO DUE O TRE



LA PROFESSIONE DEL MMG RACCONTATA AGLI STUDENTI DI MEDICINA - UNIVERSITA' DI PARMA 2019