

Dialogo con il paziente

Un esempio pratico del metodo sollecita-fornisci-sollecita
(*elicit-provide-elicit method*)

Nel 2002, uno studio scientifico¹ ha introdotto un metodo di comunicazione con il paziente che ha dato risultati positivi nell'aiutare i medici a gestire consultazioni difficili circa la prescrizione di antibiotici per infezioni respiratorie acute.

Il metodo, nominato "sollecita-fornisci-sollecita" è un metodo centrato sul paziente ed è adattabile ad una vasta gamma di situazioni cliniche. Recenti trial clinici^{2,3} dimostrano che l'introduzione di capacità di comunicazione avanzata, basata su questo metodo consentono ai medici di medicina generale di prescrivere significativamente meno antibiotici, pur mantenendo un alto grado di soddisfazione del paziente, e senza incidere sul tempo di guarigione del paziente e sulla durata della visita.

Inoltre, c'è evidenza che l'educazione del paziente comporti una riduzione del tasso di nuove visite e dell'uso di antibiotici per le infezioni del tratto respiratorio⁴.

L'utilizzo di materiali informativo durante le visite può contribuire a sostenere i messaggi del medico prescrittore ed aumentare la compliance a lungo termine del paziente nei confronti della strategia di gestione proposta.

Il seguente modello di dialogo con il paziente propone un metodo che i medici di medicina generale possono utilizzare con i pazienti durante le visite per infezioni delle vie respiratorie ed è basato sul modello "sollecita-fornisci-sollecita":

1) SOLLECITA:

- Informati sulle preoccupazioni del paziente per la sua malattia
- Informati sulle aspettative del paziente circa la gestione della sua malattia

2) FORNISCI:

- Informa il paziente sulla malattia, includendo il fatto che il suo corpo potrà superare da sé la malattia in maniera efficace
- Informa sui pro e i contro degli antibiotici e sul rischio di antibiotico-resistenza
- Dai consigli sulle strategie di autogestione
- Informa sulla durata prevista della malattia
- Informa sui sintomi che renderebbero necessaria una nuova visita

3) SOLLECITA:

- Verifica che il paziente abbia capito e che concordi con la strategia comunicata

Il seguente modello di dialogo con il paziente si propone di fornire indicazioni e supporto per i medici di medicina generale, che devono affrontare una richiesta pressante di antibiotici da parte dei pazienti, nonché promuovere un uso appropriato di questi farmaci tra i pazienti.

European Centre for Disease Prevention
and Control (ECDC)
Tel: +46 (0)8 5860 1000
Email: EAAD@ecdc.europa.eu



¹ Rollnick S, Kinnersley P, Butler C. Context-bound communication skills training: development of a new method. *Med Educ* 2002;36:377-83.

² Cals JW, Butler CC, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ., Effect of point of care testing for C reactive protein and training in communication skills on antibiotic use in lower respiratory tract infections: cluster randomised trial, *BMJ*. 2009 May 5;338:b1374. doi: 10.1136/bmj.b1374.

³ Cals JW, Scheppers NA, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ, Goettsch H, Butler CC., Evidence based management of acute bronchitis; sustained competence of enhanced communication skills acquisition in general practice, *Patient Educ Couns*. 2007 Nov;68(3):270-8. Epub 2007 Aug 21.

⁴ Francis NA, Hood K, Simpson S, Wood F, Nuttall J, Butler CC., The effect of using an interactive booklet on childhood respiratory tract infections in consultations: study protocol for a cluster randomised controlled trial in primary care, *BMC Fam Pract*. 2008 Apr 24;9:23.



Dialogo con il paziente

Un esempio pratico del metodo sollecita-fornisci-sollecita
(*elicit-provide-elicit method*)

