

## COMUNICAZIONE EFFICACE E RELAZIONE EMPATICA IN AMBITO SANITARIO

Dalla revisione della letteratura degli ultimi mesi del 2018 e dell'anno 2019 è stato confermato che la comunicazione empatica è componente fondamentale del percorso terapeutico e ne favorisce il successo.

Attraverso l'empatia si ottiene un duplice beneficio ovvero una efficace relazione con il proprio operatore sanitario che soddisfa il paziente [1][2] ed una riduzione del rischio di errori clinici [3].

I contesti clinici in cui è stata utilizzata come approccio al paziente sono molteplici, dal dolore cronico in soggetti adulti [1] fino al contesto trapiantologico pediatrico [4], spaziando anche in quegli ambiti clinici caratterizzati spesso da diagnosi sfavorevoli di tipo oncologico [5].

I miglioramenti ottenuti dal percorso terapeutico si riflettono non solamente su valori numerici, ma incidono positivamente sulla capacità di adattamento e di *problem solving*, elementi fondamentali che permettono al paziente di autogestirsi, favorendo una migliore adesione [6].

I risultati ottenuti sono indubbiamente correlati con alcune caratteristiche comunicative dell'operatore sanitario, fra cui empatia ed una modalità di approccio positiva.

Anche alcuni comportamenti che permettono l'instaurarsi del rapporto medico-paziente fin dall'inizio, hanno un loro valore positivo ovvero sorridere e stabilire un contatto visivo oppure sistemare le coperte ad un paziente in un reparto di emergenza, ne sono degli esempi [2].

Inoltre risulta rilevante il luogo fisico dove si sviluppa la relazione, ad esempio nel comunicare una diagnosi sfavorevole, il *setting* di cura preferito scelto è quello privato, per la maggior possibilità di porre domande da parte del paziente e di fornire risposte da parte dell'operatore sanitario [5]. Lo studio [7], tra i risultati mostrati, discute dei limiti che vincolano l'ambito pubblico, a causa dei tempi limitati che possono essere di ostacolo a prestazioni soddisfacenti. Una comunicazione efficace tuttavia può avere diversi ostacoli, primo fra tutti il fenomeno del burnout che rende complessa la relazione operatore sanitario-paziente, incidendo negativamente sull'efficacia del percorso di cura [8]. Anche i preconcetti e le convinzioni, che il team di cura può avere nei confronti del paziente, possono avere un impatto negativo su quest'ultimo e rendere più complicato, in un contesto in cui è necessario rimodulare la terapia per il peggioramento e/o la cattiva gestione della patologia di base, far accettare il cambiamento del percorso di cura [9].

Un altro fattore importante da considerare è la lunga esperienza lavorativa che risulta, secondo lo studio [10], non essere un buon presupposto per una buona comunicazione. Lo studio, comparando un gruppo di odontoiatri professionisti e studenti in odontoiatria mostra che l'esperienza lavorativa non si correla necessariamente alla capacità empatica; per questo motivo conclude che il continuo aggiornamento in questa *skill*, può tornare utile al professionista.

Per analoghe valutazioni lo studio [4] propone una figura che può aggiungere queste competenze, in questo caso l'infermiere counselor. In questo caso l'obiettivo è quello di supportare il paziente nell'intero iter terapeutico pediatrico, aiutando anche la famiglia e favorendone l'esito positivo.

20/01/2020 - A cura della Dott.ssa Patrizia Zuliani

---

Concludendo, diversi sono gli studi che individuano la comunicazione empatica come materia importante da inserire nei percorsi di studi universitari, in modo da formare professionisti del futuro che tengano conto anche di questa fondamentale competenza [6-7-10].

## STUDI UTILIZZATI

[1]: Walsh S., O'Neill A., Hannigan A., Harmon D. Patient-rated physician empathy and patient satisfaction during pain clinic consultations - *Irish Journal of Medical Science* November 2019, Volume 188, Issue 4, pp 1379–1  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30919198>

[2]: Finefrock D., Patel S., Zodda D., Nyirenda T., Nierenberg R., Feldman J., Ogedegbe C. Patient-Centered Communication Behaviors That Correlate With Higher Patient Satisfaction Scores. *Patient Exp*, 5 (3), 231-235 Sep 2018  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30214931>

[3]: Hannan, J., Sanchez, G., Musser, E.D. et al. "Role of empathy in the perception of medical errors in patient encounters: a preliminary study".- *BMC Res Notes* 12, 327 (2019)  
<https://bmresnotes.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13104-019-4365-2>

[4]: Tiozzo E, Marchetti A, Nicolai I, et al. Counseling for pediatric patients undergoing hematopoietic stem cell transplantation and their parents: A pilot descriptive study. *Prof Inferm*. 2019;72(3):213–220.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31883572>

[5]: Leoniuk K, Sobczak K. Unfavorable Medical Diagnosis - Oncological Patients' Experiences and Preferences [published online ahead of print, 2019 Nov 21]. *Health Commun*. 2019;1–7. doi:10.1080/10410236.2019.1693131  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31749389>

[6]: Freeman-Hildreth Y, Aron D, Cola PA, Wang Y. Coping with diabetes: Provider attributes that influence type 2 diabetes adherence. *PLoS One*. 2019;14(4):e0214713. Published 2019 Apr 2. doi:10.1371/journal.pone.0214713  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30939144>

[7]: Humphries C, Jaganathan S, Panniyammakal J, et al. Patient and healthcare provider knowledge, attitudes and barriers to handover and healthcare communication during chronic disease inpatient care in India: a qualitative exploratory study. *BMJ Open*. 2019;9(11):e028199. Published 2019 Nov 11. doi:10.1136/bmjopen-2018-028199  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31719070>

- [8]: Robbins R, Butler M, Schoenthaler A. Provider burnout and patient-provider communication in the context of hypertension care. *Patient Educ Couns*. 2019;102(8):1452–1459. doi:10.1016/j.pec.2019.03.014  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30962078>
- [9]: Down S, Alzaid A, Polonsky WH, et al. Physician experiences when discussing the need for additional oral medication with type 2 diabetes patients: Insights from the cross-national IntroDia® study. *Diabetes Res Clin Pract*. 2019;148:179–188. doi:10.1016/j.diabres.2019.01.012  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30641173>
- [10]:B. Kruse A., Peter Heil HK., Struß N., Fabry G., et al. Working experience is not a predictor of good communication: Results from a controlled trial with simulated patients *Eur J Dent Educ*. 2019;00:1–9.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31765053>
- [11]: Ahmadian Yazdi N, Bigdeli S, Soltani Arabshahi SK, Ghaffarifar S. The influence of role-modeling on clinical empathy of medical interns: A qualitative study. *J Adv Med Educ Prof*. 2019;7(1):35–41. doi:10.30476/JAMP.2019.41043  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30697547>
- [12]: Hajjibabae F, A Farahani M, Ameri Z, Salehi T, Hosseini F. The relationship between empathy and emotional intelligence among Iranian nursing students. *Int J Med Educ*. 2018;9:239–243. Published 2018 Sep 19. doi:10.5116/ijme.5b83.e2a5  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30244237>
- [13]: Giovanna Guarinoni M, Dignani L, Motta PC. Caring relationship: a qualitative research through the narratives of the students of the Bachelor of Science in Nursing degree. *Prof Inferm*. 2019;72(2):129–134. doi:10.7429/pi.2019.722129  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31550429>