

ATTIVITA' DI ROLE PLAYING: SCENARI DI COMUNICAZIONE COSTRUTTIVA E DISTRUTTIVA

Gli scenari che seguono mostrano due diverse modalità comunicative tra un caregiver ed un medico. In entrambi gli scenari il caregiver si reca in visita da un neurologo per i problemi di memoria del marito. Il primo scenario mostra un esempio di comunicazione costruttiva. Il secondo mostra una modalità di comunicazione distruttiva. Al termine di ogni scenario puoi trovare una sezione in cui vengono indicati gli aspetti che contribuiscono a rendere la comunicazione con il medico costruttiva o distruttiva.

Caso: Elena si prende cura di suo marito Alberto. Alberto ha 80 anni. I suoi problemi di memoria sono iniziati 2 anni fa e stanno gradualmente peggiorando. Inizialmente dimenticava dove si trovassero i suoi oggetti personali (occhiali, chiavi) ed i nomi di attori famosi. Questa è la prima volta che vanno in visita da un neurologo. Alberto è anche seguito da un cardiologo per le sue aritmie e recentemente è stato ricoverato in ospedale a causa di una caduta che gli ha provocato una frattura dell'anca.

SCENARIO 1 COMUNICAZIONE COSTRUTTIVA

Medico: Buongiorno. Prego si accomodi.

Caregiver: Buongiorno dottore. (La caregiver si siede di fronte al medico e lo guarda negli occhi).

M: Allora, ditemi, cosa vi porta qui?

C: Bene, dottore ... mio marito ha 80 anni e da due anni abbiamo notato alcuni cambiamenti nella sua memoria.

M: Può dirmi qualcosa in più in merito a questi cambiamenti?

C: Sì, certamente. Ad esempio ha iniziato a dimenticare dove si trovassero le sue chiavi. Spesso cercava i suoi occhiali e talvolta non ricordava i nomi degli attori che vedeva recitare nei film alla T.V.

M: La situazione è ancora così? E' cambiato qualcos'altro?

C: Bè... sta peggiorando di giorno in giorno. L'altro giorno abbiamo cercato le chiavi di casa per 2 ore. Alla fine le abbiamo trovate. Erano dentro una borsa del supermercato nel frigorifero. Ho anche notato che quando gli chiedo di portarmi qualcosa dal supermercato, di solito lo dimentica a meno che non se lo scriva.

M: Quindi ci sono problemi a carico della memoria a breve termine.

C: Mi perdoni dottore. Non capisco cosa intende. Me lo può spiegare?

M: Sì, certamente. Dicendo problemi di memoria a breve termine intendo che dimentica gli eventi recenti.

C: Oh, questo è ciò che vuole dire. Sì, dimentica gli eventi recenti, ma può raccontare storie dei vecchi tempi in modo dettagliato.

M: Capisco... Quindi suo marito ha altri problemi di salute?

C: Sì. E' seguito da un cardiologo per le sue aritmie. 6 mesi fa è caduto in bagno, si è fratturato l'anca ed è stato ricoverato per 4 giorni. Ecco i farmaci che assume e gli esami che ha svolto di recente.

M: Molto bene. Chi vi ha consigliato di consultare un neurologo?

C: Abbiamo notato che i primi due giorni in ospedale era disorientato. Ne abbiamo parlato con il medico e ci ha detto che poteva essere necessario rivolgerci a te. Un mese fa, abbiamo avuto un appuntamento con il cardiologo e ci ha riferito che durante il colloquio con mio marito aveva notato che Alberto dimenticava alcune cose e che avremmo dovuto esaminare la sua memoria. Quindi, abbiamo deciso di rivolgerci a te.

M: C'è qualcos'altro che hai notato e che vorresti dirmi?

C: A dire il vero dottore, una settimana fa al rientro a casa da una passeggiata mi ha chiesto "dove siamo?" e "dove stiamo andando". All'inizio ero scioccata e stavo cercando come spiegarglielo ... Per fortuna si è ripreso rapidamente ma devo dire che questo mi ha preoccupato molto. Sono spaventata dottore perché mia suocera aveva iniziato a dimenticare molte informazioni e poco prima di morire non riusciva più a riconoscere i propri figli. Temo che questo possa accadere anche a lui ...

M: Non si preoccupi, faremo degli esami e poi decideremo come procedere.

C: Dottore vorrei chiederle un'altra cosa: come posso contattarla in caso di bisogno? Posso chiamarla sul suo numero personale?

M: Sì certo! Al termine dell'appuntamento le darò il mio biglietto da visita. Vorrei ora parlare con suo marito.

C: Grazie mille!

CARATTERISTICHE DELLA COMUNICAZIONE: prende appunti su sintomi/storia, informazioni sui farmaci, puntualità all'appuntamento, educazione, mantiene il contatto visivo, discorso strutturato, riferisce quando qualcosa risulta difficile, richiede chiarimenti, ricerca modalità per contattare il medico, riferisce delle altre visite mediche, ha pronte possibili domande.

SCENARIO 2 COMUNICAZIONE DISTRUTTIVA

Medico: Buongiorno. Prego si accomodi.

Caregiver: Salve dottore ... beh, mio marito generalmente sta bene, ma un vicino di casa mi ha detto che un giorno Alberto gli ha detto cose strane. Non penso che abbia qualcosa, ma i nostri figli hanno insistito.

M: Un attimo..partiamo dall'inizio..(La signora lo interrompe)

C: ...Sì, questo è quello che le sto dicendo.

M: Signora solo un minuto. Provi a spiegarmi quali sintomi ha tuo marito?

(Il suo cellulare inizia a squillare)

C: Oh! Un minuto dottore, (risponde al telefono senza aspettare la risposta del medico)

(Dopo un po'...)

C: Cosa stavamo dicendo dottore? Ah sì! Allora, a volte mio marito ha delle dimenticanze ma niente di veramente importante. Ad esempio, a volte si confonde quando fa acquisti. L'altra volta gli ho chiesto di portarmi pane e patate e lui mi ha portato pane e cipolle. Ma va bene, non è niente di veramente importante, può succedere a tutti.

M: Sì ... Cosa hanno notato i suoi figli per arrivare ad insistere affinché chiedeste la consulenza di un neurologo?

C: I miei figli sono molto preoccupati, ma loro si preoccupano sempre. Esagerano ... sa come sono i figli d'oggi! Adorano il loro padre e vedono le cose peggio di come sono.

M: Suo marito ha altri problemi di salute?

C: Sì, qualcosa al cuore, aritmi penso. Oh ...non so come li chiamate voi dottori?

M.: Aritmie, sì. Ho capito. Conosce quali medicine assume suo marito?

C: Oh, non sapevo che ne avrebbe avuto bisogno. Non li conosco a memoria. Ad ogni modo, prende qualcosa per il cuore e una medicina che gli è stata prescritta in ospedale per la gamba.

M: Cosa è successo esattamente alla sua gamba?

C: Qualche tempo fa è caduto in bagno e si è fratturato l'anca. Siamo stati in ospedale per 4 giorni.

M: Ha qualche referto recente?

C: Hanno fatto alcuni esami in ospedale, ma li ho lasciati a casa. Mi sono detta che li avrei portati con me oggi, ma me ne sono dimenticata.

M: Capisco ... Beh, dovrà aspettare un po' alla reception per ... (lei lo interrompe)

C: Ma mi dica dottore, mio marito ha qualcosa di serio? Non è qualcosa di serio, vero?

M: Dovrò visitarlo per poterle rispondere. Potrebbe anche esserci bisogno di fare alcuni esami per poterlo dire.

C: No, lo dico solo perché anche sua madre aveva iniziato a dimenticare delle cose. Ma va bè lei era anziana. Penso che questo non abbia nulla a che fare, giusto?

M: Signora, devo prima visitare suo marito.

C: (irritata dal fatto che il medico non le abbia dato la risposta che voleva ...). In ogni modo ora lo chiamo per venire.

CARATTERISTICHE DELLA COMUNICAZIONE: Interrompe il suo interlocutore, arriva in ritardo/cancella frequentemente gli appuntamenti, non dà risposte chiare al medico, non è a conoscenza dei farmaci assunti dal paziente, non è ricettiva alle raccomandazioni del medico.

This material related to the Elily project, made by the beneficiaries jointly or individually in any form and using any means, reflects only the author's view, and the National Agency and the European Commission are not responsible for any use that may be made of the information it contains