

#### ENTI PROPONENTI:

Centro CURA, Centro universitario di ricerca sugli aspetti comunicativo- relazionali, Università degli Studi di Milano  
Ospedale San Paolo, Polo Universitario, Milano

#### TITOLO DEL PROGETTO:

“Tra Scienza e Sofferenza: le conversazioni difficili in medicina”. Il Programma per migliorare le competenze comunicativo- relazionali (PERCS)

#### RESPONSABILE:

Prof. Egidio A. Moja, Professore Ordinario di Psicologia Clinica e Direttore Centro CURA, Università degli Studi di Milano; Direttore Servizio di Psicologia, Ospedale San Paolo.

Dott.ssa Giulia Lamiani, Pedagogista e Assegnista di Ricerca, Centro CURA, Università degli Studi di Milano

#### DESCRIZIONE DEL PROGETTO:

Il programma PERCS (Program to Enhance Communication and Relational Skills) e' nato presso il Children's Hospital di Boston con l'obiettivo di migliorare la preparazione dei professionisti nel gestire conversazioni difficili con pazienti e famigliari in diversi ambiti clinici. A seguito di una collaborazione tra la coordinatrice italiana del progetto e il Children's Hospital, PERCS e' stato adattato alla realtà italiana. A maggio 2008 è stata avviata la prima edizione presso l'Ospedale San Paolo, Milano. Tale programma e' realizzato dal Centro CURA, Università degli Studi di Milano, ed e' sostenuto dalla Direzione dell'Ospedale. La pedagogia del programma si basa sulla creazione di un clima di apprendimento non giudicante, sulla sospensione delle gerarchie così che la conoscenza possa emergere per proprio merito e non indebitamente influenzata da potere, autorità e livello di esperienza, e sulla valorizzazione dell'auto-riflessione e dell'interdisciplinarietà. Ad oggi sono stati sviluppati 3 tipologie di workshop per affrontare tematiche diverse come: la comunicazione in emergenza-urgenza, la comunicazione col malato cronico e la comunicazione in oncologia. I workshop, della durata di 4 ore, vengono offerti per tutto l'anno a piccoli gruppi interdisciplinari di professionisti. I workshop sono condotti da un medico, uno psicologo o una pedagogista. Durante i workshop i partecipanti si sperimentano in un caso clinico incontrando un paziente e i famigliari, recitati da attori, durante una serie di colloqui simulati. Essi avvengono in una stanza separata e sono seguiti in diretta dai partecipanti su uno schermo. Dopo ogni colloquio i partecipanti hanno modo di riflettere e ricevere un feedback da attori, colleghi e facilitatori. Grazie al clima d'apprendimento collaborativo, le discussioni di gruppo sono generalmente molto costruttive e i partecipanti possono chiedere ai pazienti-attori specifiche domande sull'impatto della loro comunicazione e rivedersi in play-back.

#### ANALISI:

I bisogni formativi a cui il progetto risponde emergono dalla letteratura e dall'esperienza clinica dei proponenti. Spesso i professionisti si sentono impreparati ad affrontare conversazioni difficili con pazienti e famigliari ed hanno paura che comunicare cattive notizie possa diminuire la speranza, aggravare le sofferenze o scatenare risposte emotive che non sono in grado di gestire. Ciò li porta spesso a tardare o delegare ad altri questa parte fondamentale del lavoro clinico. Il progetto PERCS nasce dall'esigenza di offrire uno ai professionisti uno spazio costantemente aperto per migliorare le proprie competenze relazionali e promuovere attenzione, rispetto, fiducia, e professionalità nella relazione col paziente e i familiari. L'efficacia viene valutata somministrando pre-post corso lo stesso questionario utilizzato nel progetto americano (Meyer 2009). Il questionario e' composto da domande aperte, domande dicotomiche, e da domande su scala Likert a 5 punti volte ad indagare le modificazioni nel senso di preparazione, nelle abilità comunicativo-relazionali, nell'ansia e nella sicurezza in sé stessi dei partecipanti. Ad oggi sono stati realizzati 9 workshop ai quali hanno partecipato 101 professionisti. Dall'analisi statistica dei questionari dopo il corso i partecipanti hanno riportato un maggior senso di preparazione, sicurezza in se stessi e migliori competenze comunicative ( $p < .000$ ) nel gestire conversazioni difficili. Molti hanno appreso competenze comunicative nuove, alcuni hanno ritrovato motivazione verso il proprio lavoro, altri hanno espresso il desiderio di cambiare alcuni aspetti della loro pratica clinica come evidenziato nei seguenti commenti liberi:

“Fermarmi di più, ascoltare di più le esigenze del paziente e confrontarmi di più coi colleghi”  
“Mi chiedo tutti i giorni quanto ancora riuscirò ad andare avanti con questo lavoro”  
duro e faticoso e mi rispondo non lo so, vedrò. Oggi invece mi dico che ho ancora voglia, mi piace, vado ancora avanti”

#### PERSONALE E COMPETENZE:

Il programma si avvale di un team multidisciplinare e nello specifico vede coinvolti:

- 1 Responsabile scientifico: Prof. Egidio A. Moja, medico psichiatra e psicologo
- 1 Coordinatore del Progetto e facilitatrice: Dott.ssa Giulia Lamiani, pedagogista e psicologa
- 5 Facilitatori (2 per ogni PERCS):  
Dott.ssa Raffaella Balestrieri, infermiera e psicologa  
Dott.ssa Giulia Lamiani, pedagogista e psicologa  
Dott.ssa Daniela Leone, psicologa  
Dott Marco Lundardelli, medico e psicologo  
Dott.ssa Elena Vegni, psicologa e filosofa
- 3 attori : Dott.ssa Antonella Gullotta, psicologa e attrice  
Dott. Ivan Fossati, psicologo psicodrammatista e attore professionista  
Dott. Alessandro Gabetta, psicologo
- 1 assistente tecnico: Egidio Corizzo
- 1 segretario: Dott.ssa Serena Barello, psicologa

#### OBIETTIVI:

Gli obiettivi dei workshop sono:

- Migliorare la comunicazione tra operatore sanitario e paziente in situazioni eticamente ed emozionalmente rilevanti.
- Facilitare le interazioni tra figure diverse che operano nell'ospedale (e.g. medici, infermieri, psicologi, assistenti sociali) per migliorare la presa in carico dei pazienti nella coordinazione delle cure.
- Promuovere una cultura condivisa e interdisciplinare su tematiche etiche e relazionale trasversali a tutte le figure dell'ospedale.

Obiettivi del progetto per gli anni 2010-2011 sono:

1)Erogazione di repliche dei workshop già avviati l'anno precedente:

PERCS-Oncologia (Erogazione workshop: gennaio, maggio 2010; gennaio 2011)

PERCS-Emergenza (Erogazione workshop: febbraio, settembre 2010; febbraio, settembre 2011)

PERCS-Cronico (verrà modificato e diventerà PERCS-Dialisi)

2)Progettazione ed erogazione di 3 nuove tipologie di workshop:

PERCS-Consenso informato (Progettazione: gennaio-marzo 2010; Workshop Pilota: aprile 2010; Erogazione Workshop: aprile e ottobre 2011)

PERCS-Dialisi per specializzandi (Progettazione: gennaio-febbraio 2010; Workshop Pilota: marzo 2010; Erogazione Workshop: ottobre 2010; marzo e ottobre 2011)

PERCS-Evento avverso (Progettazione: maggio-settembre 2010; Workshop Pilota: novembre 2010; Erogazione Workshop: maggio e novembre 2011)

3)Conduzione di 6 videoconferenze di supervisione con il Children's Hospital

4)Valutazione del progetto: in itinere (dicembre 2010) e finale (dicembre 2011)

## TRASFERIBILITA':

L'implementazione di PERCS in Italia e i dati di efficacia del corso suggeriscono che il programma è culturalmente trasferibile e promuove un apprendimento etico, relazionale e riflessivo che è significativo e richiesto. L'adattamento in Italia di PERCS è stato il risultato di uno stretto confronto tra il Centro CURA e il Children's Hospital che ha previsto videoconferenze di gruppo e teleconferenze tra la coordinatrice italiana del Progetto e la Direttrice PERCS a Boston. La preliminare diffusione dell'esperienza ha creato un notevole interesse in Italia e all'estero: coordinati dal Centro CURA sono stati realizzati 5 incontri PERCS presso l'Ospedale Carlo Poma di Mantova e l'Emma Children's Hospital di Amsterdam sta lavorando per includere PERCS nei propri progetti formativi.

Il modello pedagogico di PERCS può essere trasferibile per affrontare conversazioni difficili in diversi ambiti. La flessibilità del programma ha portato, su richiesta di alcuni partecipanti e della Direzione ospedaliera, alla progettazione di altre 3 tipologie di workshop. Sono in fase di progettazione un PERCS-dialisi per gli specializzandi di nefrologia, un PERCS-consenso informato e un PERCS-evento avverso per affrontare la comunicazione dell'errore. Crediamo inoltre che la pedagogia di PERCS, basata sull'uso di simulazioni, interdisciplinarietà e apprendimento collaborativo, possa essere promettente anche per la preparazione di professionisti in ambito scolastico, psicologico e amministrativo.