



A.S.L. TO2
*Azienda Sanitaria Locale
Torino*



Progetto formativo aziendale

**Gestire la malattia.
Assistiti e caregiver :
ricerca di una
alleanza**



1° Edizione: 8 Maggio e 5 giugno

2° EDIZIONE: 2 e 27 Ottobre

3° EDIZIONE: 6 e 27 Novembre

CREDITI ECM 22

Sistema di Accredimento ECM – Regione Piemonte

2015-2016

5 edizioni

Circa 100 operatori ASL Piemonte
(Infermieri, Logopedisti, Ostetriche)

Eleonora Tosco, 14 giugno 2017

...ricerca di un'alleanza...



coinvolgimento, partecipazione,
conoscenza consapevole



COMUNICAZIONE

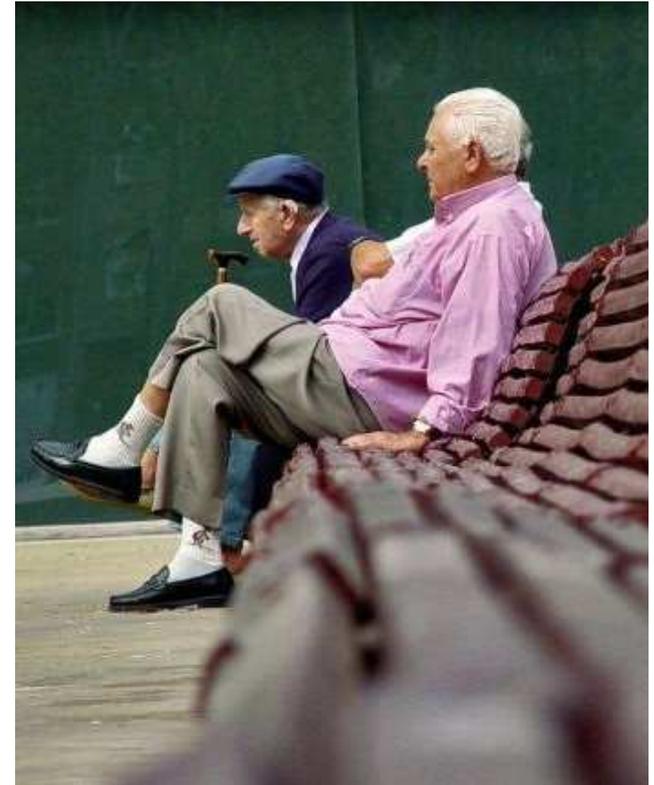


RELAZIONE

Gruppi più vulnerabili

- Anziani
- Minoranze etniche
- Bassi livelli di scolarizzazione
- Indigenti

-ma anche chi sta vivendo l'esperienza della malattia....



CENTRO DI EDUCAZIONE NUTRIZIONALE

Presso la U.O. Igiene Alimenti e Nutrizione
 Responsabile: **Dott. Alessandro Scacchiotti**
 e.mail: dib.prev@usl2.toscana.it
 Sede: Dipartimento Prevenzione - Via di Tiglio, 292 -
 Carrara - Capannoni (LU)

PRESTAZIONI: Visita individuale: raccolta dati anamnestici, abitudini alimentari e stili di vita, rilevazione dati antropometrici, colloquio finalizzato alla valutazione dei bisogni/motivazione del paziente, definizione del piano di trattamento, individuale o di gruppo.

Percorso di gruppo: i partecipanti acquisiranno le conoscenze di base di una alimentazione corretta e saranno sostenuti nella ricerca di strategie idonee per realizzare il cambiamento delle proprie abitudini alimentari e stile di vita; il percorso si articola in almeno cinque sedute di gruppo a distanza di 15 giorni l'una dall'altra.
 Costi: Consulenza nutrizionale individuale: 22,86 euro; di gruppo: 70,00 euro (per un ciclo di almeno 5 sedute)

MODALITA' DI ACCESSO: l'utente prenota la visita telefonando al n° tel. 0583 729484-3 dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle 12.00

SERVIZIO DI DIABETOLOGIA E MALATTIE METABOLICHE

Presso il P.O. "Campo di Marte" di Lucca
 Responsabile: **Dott. Francesco Giannini**
 e.mail: diabetologia@usl2.toscana.it

PRESTAZIONI:

- ambulatorio per la gestione del paziente Diabetico
- ambulatorio per la gestione del paziente Dislipidemico
- ambulatorio oculistico per la valutazione della Retinopatia Diabetica
- ambulatorio per la cura e la prevenzione del Piede Diabetico
- ambulatorio dedicato al Diabete in Gravidanza

- ambulatorio di Dietetica Professionale
- visita specialistica per il Rilascio-Rinnovo della patente di guida per i pazienti diabetici
- attività di consulenza specialistica per i pazienti ricoverati in regime di ricovero ordinario e di Day Hospital

MODALITA' DI ACCESSO: l'accesso alla struttura da parte dell'utente con diabete dovrà, di regola, avvenire dietro richiesta motivata del Medico di Medicina generale. Gli appuntamenti vengono presi direttamente dall'Accettazione del Servizio, anche telefonicamente al n.° 0583 970070

U.O. MEDICINA A INDIRIZZO GASTROENTEROLOGICO

Presso il P.O. "Campo di Marte" di Lucca
 Responsabile: **F.F. Dott. Alfredo Nieri**
 e.mail: gastrolucca@usl2.toscana.it

PRESTAZIONI:

- ambulatorio di endoscopia digestiva (esofagogastroduodenoscopia, colonoscopia)
- ambulatorio di gastroenterologia: morbo celiaco, malattie infiammatorie intestinali
- ambulatorio di epatologia
- ambulatorio di fisiopatologia gastroenterologica
- ecografia gastroenterologica
- malattie della nutrizione (obesità, magrezza, DCA)

MODALITA' DI ACCESSO: tutte le prestazioni sono prenotabili tramite CUP

U.O. PEDIATRIA

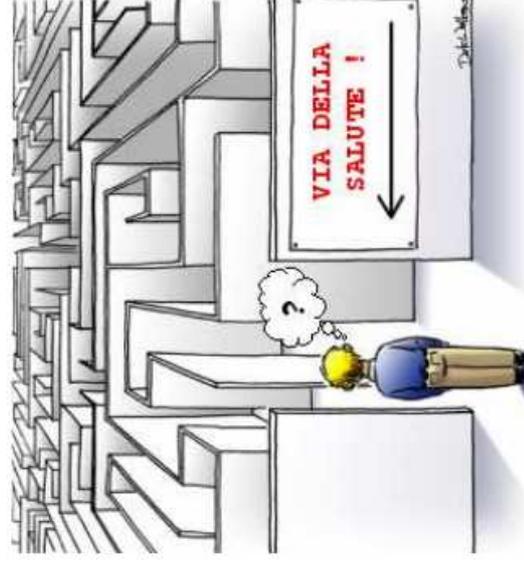
Presso il P.O. "Campo di Marte" di Lucca
 Responsabile: **Dott. Raffaele Domenici**
 e.mail: pediatralucca@usl2.toscana.it

PRESTAZIONI:

- ambulatorio di endocrinologia-diabetologia
 - ambulatorio di gastroenterologia
 - ambulatorio per le malattie della nutrizione
- MODALITA' DI ACCESSO:** tutte le prestazioni sono prenotabili tramite CUP

Chili di troppo ?

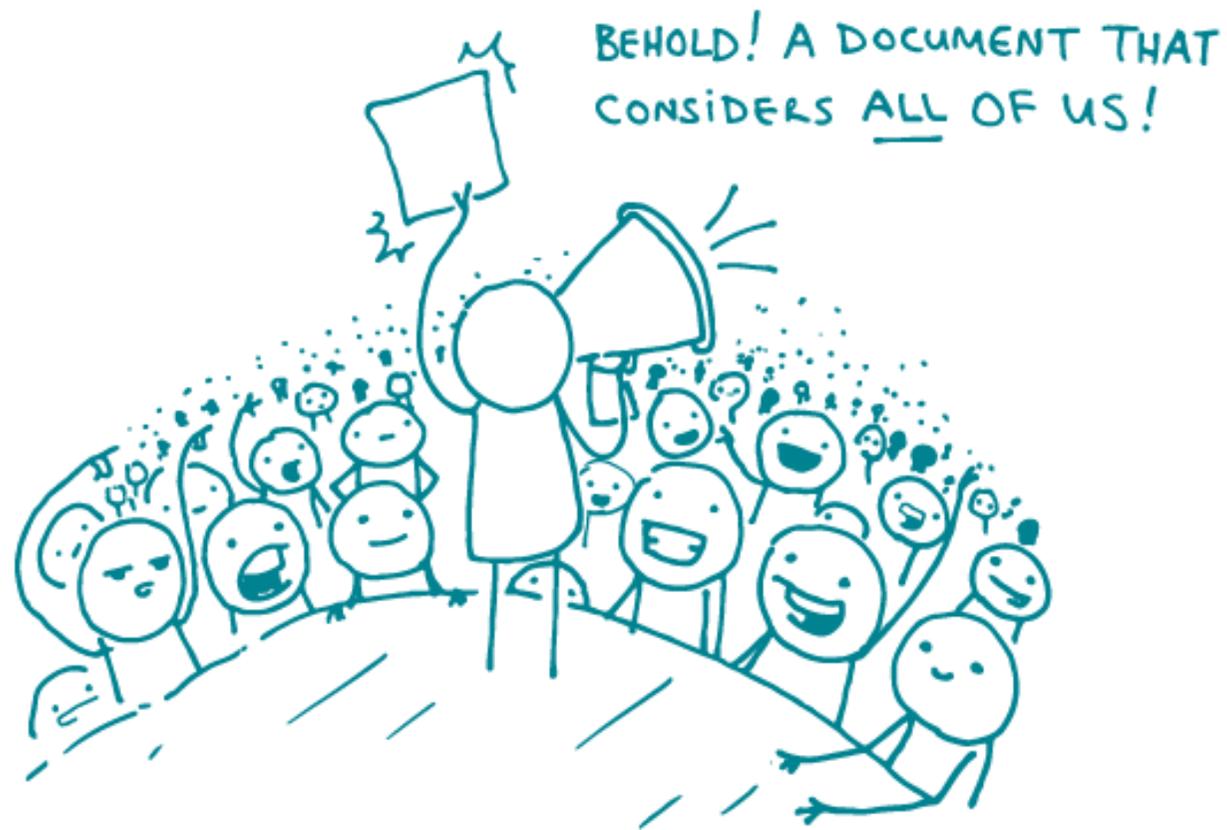
Occhio al percorso !!



I percorsi da seguire per i soggetti con eccesso di peso

Un immigrato ispanico di 45 anni si sottopose ad una visita medica per ottenere un lavoro e gli venne detto che aveva la pressione molto alta. Andò in un ospedale pubblico locale e gli diedero la prescrizione per un beta bloccante e un diuretico, ciascuno da prendere una volta al giorno (“**once a day**”). Una settimana dopo si presentò al pronto soccorso con la pressione molto bassa, dicendo di aver preso le medicine come prescritto. Il caso fu discusso da molti medici finché uno di loro, che parlava spagnolo, chiese al paziente quante pillole al giorno prendeva. “Ventidue” rispose. Il medico spiegò ai colleghi che “**once**” in spagnolo significa 11.

Cosa si può fare?



Strategie di comunicazione operatore/utente/paziente

Good Questions for Your Good Health

Ask Me 3™

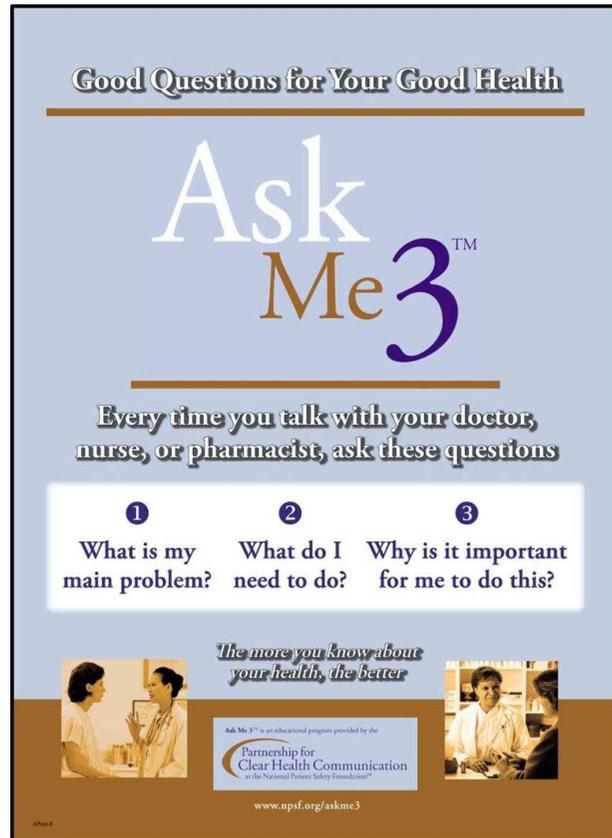
Every time you talk with your doctor, nurse, or pharmacist, ask these questions

- 1 What is my main problem?
- 2 What do I need to do?
- 3 Why is it important for me to do this?

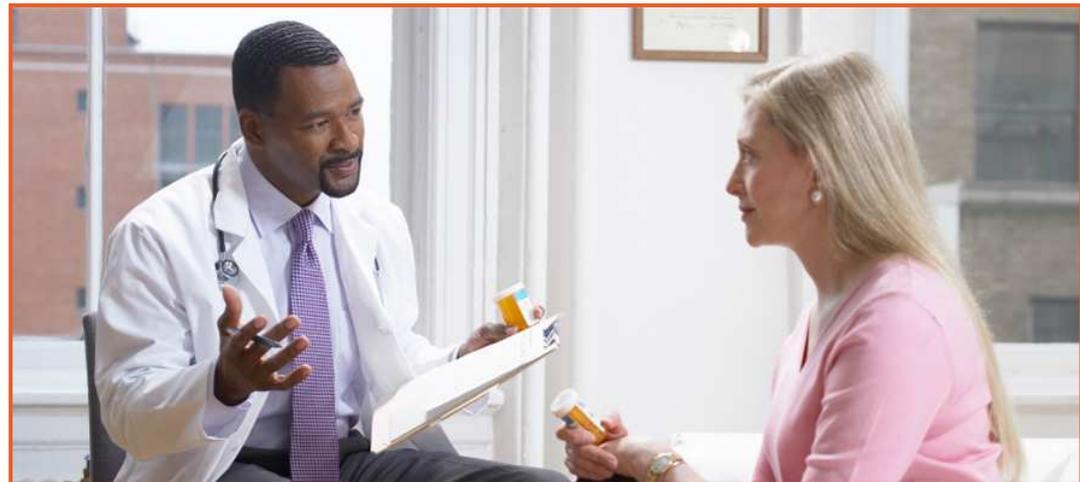
The more you know about your health, the better

Ask Me 3™ is an educational program provided by the Partnership for Clear Health Communication at the National Patient Safety Foundation®

www.npsf.org/askme3

A vertical poster with a light blue background and a brown bottom section. It features the title 'Ask Me 3' in large white and purple font. Below it, three numbered questions are listed in a white box. At the bottom, there are small images of a doctor and a patient, and the logo for the Partnership for Clear Health Communication.

Tecnica del teach-back



Fase 1: Assumersi la responsabilità della comunicazione

- SÌ:** vediamo se le ho detto tutto
- SÌ:** vediamo se sono stato chiaro
- SÌ:** vediamo se ho dimenticato qualcosa
- NO:** Ha capito?

Fase 2: Verificare

- Mi dica cosa farà al mattino
- Come lo spiegherà a sua moglie?
- Quante compresse dovrà prendere?

EVITARE

DA FARE



- Mi ripeta quel che ho appena detto
- Vediamo se si ricorda
- Ha capito?

- Mi aiuti a verificare
- Vediamo se ho detto tutto
- Voglio essere sicuro di essere stato chiaro
- Vediamo se mi sono dimenticato qualcosa

L'Health Literacy nella pratica clinica

Weiss sostiene che siano sufficienti sei semplici comportamenti da adottare per migliorare la comunicazione e quindi incrementare l'Health Literacy del paziente nella pratica clinica quotidiana:

1. Parlare lentamente;
2. Utilizzare un linguaggio chiaro e non-medico;
3. Utilizzare immagini per aumentare la comprensione;
4. Limitare la quantità di informazioni fornite in una singola visita;
5. Utilizzare il "Teach Back Method";
6. creare un'atmosfera che metta a proprio agio il paziente incoraggiando le sue domande.

(Weiss et al, 2007)



Parlare lentamente

Le informazioni di tipo medico rappresentano spesso un'area **inesplorata di conoscenze** per il paziente.

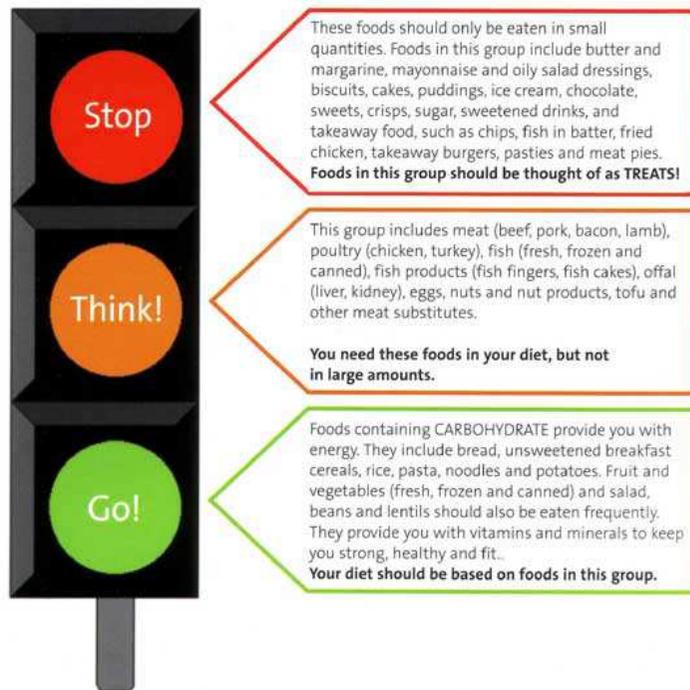
Parlare lentamente **facilita la comprensione del paziente** e consente al medico di **percepire maggiormente il feedback del paziente** alle informazioni erogate.

Utilizzare frasi semplici e brevi



Strategie di comunicazione

- Plain Language
- Immagini
- Audio e video



Language approaches in health care settings

Linguaggio settoriale
Poca attenzione al lettore
Prospettiva topdown

Plain language
Co-costruzione dei
messaggi
Prospettiva bottom up

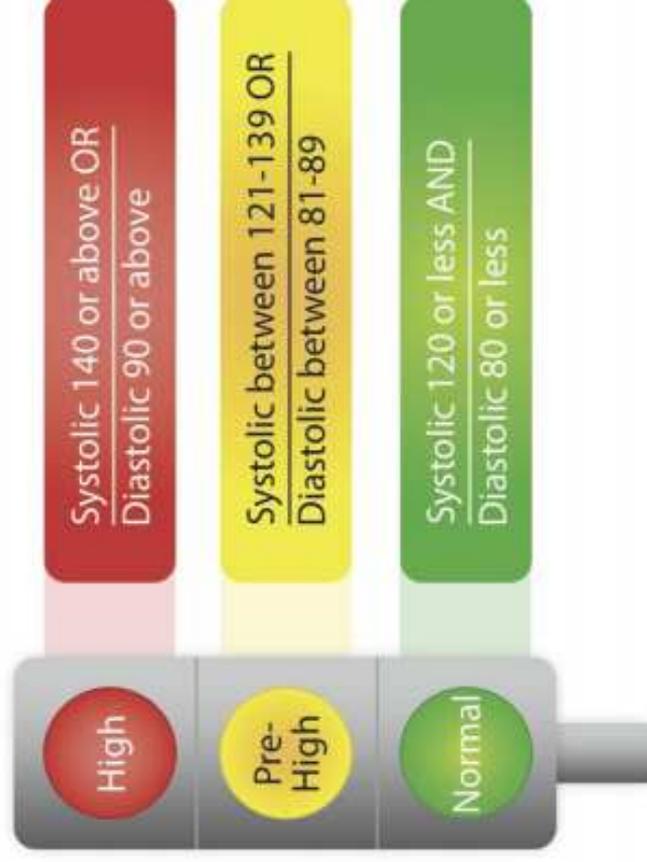
Changes	Suggested action
<ul style="list-style-type: none"> • Overuse of jargon • Use of medical and other scientific terms that are not defined • Use of long and complex sentences 	<ul style="list-style-type: none"> • Use plain language • Use clear and simple (but not simplified) spoken language • Use child-friendly language
<p>Organization and structure</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materials are not written with the audience in mind or with attention to the reading process • People are often overwhelmed with information presented in complex formats 	<ul style="list-style-type: none"> • Design for reading ease • Check for clarity • Use organizational and navigational cues • Organize information by reader preference and priority • Pilot written materials • Use teach-back for spoken information
<p>Design and development processes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materials are often designed from the professional perspective • The production of material lacks professional rigour • Medical encounters are structured for the patient with scarce room for question asking 	<ul style="list-style-type: none"> • Regulate the development and review of critical texts • Require piloting with members of the intended audience, including children and adolescents • Encourage and support people in asking questions and setting agendas
<p>Rigour</p> <ul style="list-style-type: none"> • Few if any requirements are in place for designing, piloting and producing materials • Few protocols are in place for assessing the communication skills of health professionals 	<ul style="list-style-type: none"> • Develop and apply regulations for designing, piloting and producing critical health texts • Teach and apply teach-back methods • Institute communication requirements for licensing exams

[Health literacy: the solid facts, WHO, 2013]

Utilizzare immagini

Le immagini trasformano le informazioni mediche **da astrazioni in concetti pratici** e familiari ed aiutano a ricordarle.

Esempio: illustrare i valori pressori in modo efficace



Utilizzare un linguaggio non medico

Prestare attenzione al **linguaggio a alla terminologia utilizzata dal paziente** e cercare di riproporla quando eroghiamo informazioni sanitarie.

Fornire **esempi** e **analogie** per dare concretezza a concetti astratti

Proviamo a sostituire nella pratica clinica termini medici con termini di uso comune.

• **Reazione avversa**



Effetto collaterale

• **Topico**



Sulla pelle

• **Ipoglicemia**



Bassi livelli di zucchero

Il Suo decorso ospedaliero sarà registrato in modo più ampio dal nostro team di ricercatori, prestando una particolare attenzione a determinate informazioni quali i segni vitali, il verificarsi di infezioni e la durata dell'ospedalizzazione.

Seguiremo attentamente i suoi progressi in ospedale. Registreremo i Suoi segni vitali (respiro, battiti cardiaci, pressione e temperatura), per quanto tempo rimane in ospedale, eventuali infezioni e altri problemi.

Parole originali	Parole semplici
Cistite	
Deambulare	
Emicrania	
Ipertermia	
Evacuare	
Inappetenza	
Ipo/iperglicemia	
Meteorismo	
Stipsi	
Vie aeree superiori/alte	

Strumenti di misurazione

1. REALM TEST (Rapid Estimate of Adult Literacy in Medicine)

Somministrazione di una lista di 66 termini medici di crescente difficoltà, normalmente ricorrenti nei materiali informativi medici, e può essere somministrato da personale non particolarmente specializzato. In funzione del numero di termini pronunciati correttamente, il test consente di definire il grado di adeguatezza della literacy del soggetto indagato, identificando gradi crescenti di capacità di lettura.

Il test REALM, pur prestandosi ad una semplice somministrazione, trascura la valutazione di skills di literacy più avanzate e mal si presta ad indagare il livello di alfabetizzazione sanitaria di quelle fasce di popolazione di diversa origine linguistica (immigrati, rifugiati), presso cui solitamente si concentra il deficit di literacy sanitaria.

Patient Name/ Subject # _____ Date of Birth _____ Reading Level _____

Date _____ Clinic _____ Examiner _____ Grade Completed _____

List 1 _____ List 2 _____ List 3 _____

- | | | |
|----------|--------------|--------------|
| Fat | Fatigue | Allergic |
| Flu | Pelvic | Menstrual |
| Pill | Jaundice | Testicle |
| Dose | Infection | Colitis |
| Eye | Exercise | Emergency |
| Stress | Behavior | Medication |
| Smear | Prescription | Occupation |
| Nerves | Notify | Sexually |
| Germ | Gallbladder | Alcoholism |
| Meals | Calories | Irritation |
| Disease | Depression | Constipation |
| Cancer | Miscarriage | Gonorrhea |
| Caffeine | Pregnancy | Inflammatory |
| Attack | Arthritis | Diabetes |
| Kidney | Nutrition | Hepatitis |
| Hormones | Menopause | Antibiotics |
| Herpes | Appendix | Diagnosis |
| Seizure | Abnormal | Potassium |
| Bowel | Syphilis | Anemia |
| Asthma | Hemorrhoids | Obesity |
| Rectal | Nausea | Osteoporosis |
| Incest | Directed | Impetigo |

SCORE
List 1 _____
List 2 _____
List 3 _____

Raw Score _____



2. TOFHLA (test of functional health literacy in adults)

A differenza del REALM si basa sull'utilizzo di tipici materiali informativi e prescrittivi usati in ambito sanitario, come per esempio il consenso informato, istruzioni per l'assunzione di farmaci e documenti-standard per la preparazione a esami diagnostici.

Item for Assessment of Numeracy

Normal blood sugar is 60-150

Your blood sugar today is 160

QUESTION: If this were your score, would your blood sugar be normal today?

Item for Assessment of Prose Literacy

Your doctor has sent you to have a _____ x-ray.

- a. stomach
- b. diabetes
- c. stitches
- d. germs

You must have an _____ stomach when you come for _____.

- | | |
|-----------|--------|
| a. asthma | a. is. |
| b. empty | b. am. |
| c. incest | c. if. |
| d. anemia | d. it. |

The x-ray will _____ from 1 to 3 _____ to do.

- | | |
|---------|-----------|
| a. take | a. beds |
| b. view | b. brains |
| c. talk | c. hours |
| d. look | d. diets |

3. NVS (Newest vital sign)


 Health Literacy
 WWW.HEALTHLITERACY.IT

VALORI NUTRIZIONALI

1 porzione: 1/2 tazza **Porzioni per vasetto: 4**

Valori per porzione

		Calorie da grassi: 120	
			% VG
Grassi totali	13 g		20%
di cui Saturi	9 g		40%
Colesterolo	28 mg		12%
Sodio	55 mg		2%
Carboidrati totali	30 g		12%
di cui Fibra	2 g		
di cui Zuccheri	23 g		
Proteine	4 g		8%



Scheda Intervista e Punteggio del Newest Vital Sign


 Health Literacy
 WWW.HEALTHLITERACY.IT

LEGGERE AL PAZIENTE: 

Questa informazione è sul retro di un contenitore di gelato

1 Se mangi l'intero contenitore di gelato, quante calorie avrai ingerito?
Risposta: 1.000 è l'unica risposta corretta.

2 Se ti fosse permesso di assumere 60 grammi di carboidrati come snack, quanto gelato potresti mangiare?
Risposta: Ciascuna delle seguenti risposte è corretta:
 • 1 tazza (o qualunque quantità fino a 1 tazza)
 • Mezzo contenitore

Nota: se il paziente risponde: "Due porzioni" chiedere: "A quanto gelato corrisponderebbe se dovesse misurarlo con una tazza?"

3 Il tuo medico ti consiglia di ridurre la quantità di grassi saturi nella tua dieta. Normalmente consumi 42 grammi di grassi saturi ogni giorno, che include una porzione di gelato. Se smettessi di mangiare gelato, quanti grammi di grassi saturi consumeresti ogni giorno?
Risposta: 33 grammi è l'unica risposta corretta.

4 Se normalmente ingerisci 2.500 calorie al giorno, che percentuale del tuo valore giornaliero di calorie assumi mangiando una porzione di gelato?
Risposta: 10% è l'unica risposta corretta.

LEGGERE AL PAZIENTE: 

Supponi di essere allergico a queste sostanze: Penicillina, arachidi, guanti in lattice, punture di api.

5 È sicuro per te mangiare questo gelato?
Risposta: No

6 (Domandare solo se il paziente risponde "No" alla domanda 5) Perché no?
Risposta: Perché contiene olio di arachidi

Risposta corretta

SI	NO
----	----

NUMERO DI RISPOSTE CORRETTE **TEMPO** 

min sec

Interpretazione del punteggio

Punteggio 0-1: suggerisce una elevata probabilità (50% o più) di un basso livello di Health Literacy.

Punteggio 2-3: indica la possibilità di un livello di Health Literacy limitato.

Punteggio 4-6: indica quasi sempre un livello adeguato di Health Literacy.



Gli strumenti per misurare i livelli di HL, ad oggi, si limitano a verificare soprattutto abilità di lettura e comprensione dei testi, tralasciando aspetti importanti relativi all'empowerment degli individui nella gestione consapevole della propria salute.



“Data la planimetria labirintica del complesso, qualche cartello in più non farebbe male, magari scritto in volgare, roba tipo “oculistica” , non oftalmologia o chicche tipo triage che tutti pronunciano all’inglese ma è francese..in sostanza,cercate di rendere più facile l’uso della struttura: meno fighettate anglo-etimologichee rapporti più facili per chi non ha studiato o non conosce l’inglese. Questo è un buon ospedale e la gente che ci lavora è competente e gentile, grazie per l’aiuto.”

[“Il gradimento dell’utenza nei servizi di Pronto Soccorso – Ospedali del Presidio dell’Azienda USL di Reggio Emilia”, 2012]

“Dateci la chiarezza fin dall’inizio

Non metteteci nella condizione di vergognarci a chiedere spiegazioni

Non rendeteci tutto più difficile, ma fate in modo che tutto sia più facile

Abbiate cura dei nostri sentimenti e, per favore, parlate con umanità”



"This is Bad Enough"

“Ciò che non si capisce non si possiede”

[Johann Wolfgang Goethe, Massime e riflessioni, 1833]

Grazie per l'attenzione!