

17 SETTEMBRE • 2023

Giornata nazionale per la Sicurezza delle Cure

## Utili suggerimenti per aiutare gli OPERATORI SANITARI a migliorare la comunicazione con il paziente

**Comunicare in modo chiaro e aperto con i pazienti è un elemento fondamentale nei percorsi di assistenza e cura per migliorarne l'efficacia e ridurre eventuali errori o eventi avversi.**

**Il tempo dedicato alla comunicazione e l'attenzione prestata al lato umano ed emotivo, alle paure e aspettative dell'assistito, è "tempo di cura" che mette al centro il paziente e lo rende protagonista attivo delle proprie scelte di salute.**

**CON LA COMUNICAZIONE LE CURE SONO PIÙ SICURE!**

1. Non do per scontato che il paziente sappia già chi sono, quindi **mi presento**
2. **Chiedo al paziente le sue generalità** (nome, cognome, data di nascita) e verifico la corrispondenza con le informazioni contenute nell'anagrafica sanitaria
3. **Fornisco al paziente tutte le informazioni** sul suo stato di salute, il trattamento e lo stile di vita da seguire
4. Uso un **linguaggio chiaro e semplice**, utilizzando termini di uso quotidiano e frasi semplici e brevi
5. Cerco di cogliere **indizi, segni e segnali per riconoscere barriere fisiche/linguistiche/culturali o una limitata alfabetizzazione sanitaria**
6. **Incoraggio il paziente a esprimersi**, anche sulle perplessità sul suo percorso di cura
7. **Chiarisco eventuali dubbi** utilizzando anche materiale informativo e visivo
8. Mi accerto che il paziente abbia compreso **le indicazioni, obiettivi e limiti di cura prima della firma del modulo di consenso** ai trattamenti proposti
9. Posso richiedere l'**attivazione del servizio di mediazione interculturale** nei casi di barriere linguistiche e/o culturali. All'interno delle strutture sono presenti i volontari dei **Punti di Comunità** e i **Comitati Consultivi Misti** per aiutare a migliorare la qualità dei servizi sanitari da parte dei cittadini
10. Nel congedare il paziente, **mi accerto che abbia chiarezza sulle informazioni, sul percorso e sulle fasi successive di cura e assistenza**, rimanendo **a disposizione per eventuali necessità**

