



LA RELAZIONE CON IL PAZIENTE  
INQUADRAMENTO TEORICO

Ferrara, 07.05.18

dott.ssa Paoletta Florio  
psicologa - psicoterapeuta

un po' di storia...

modello disease-centred...

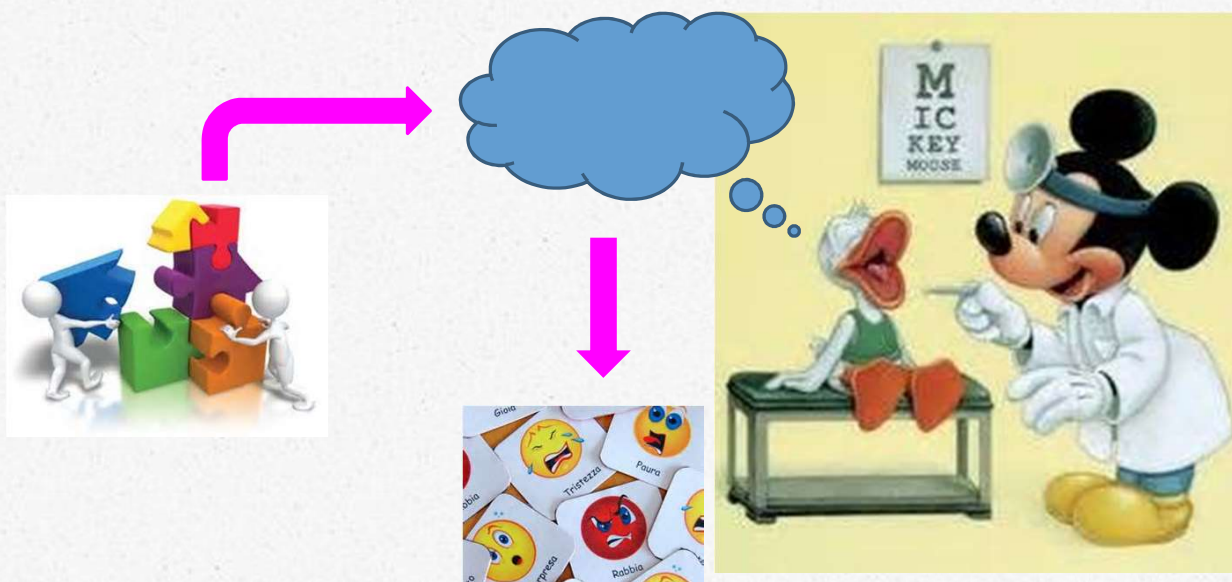
modello patient-centred...



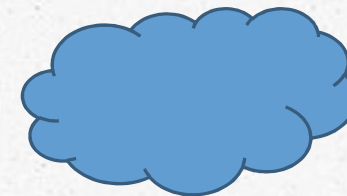
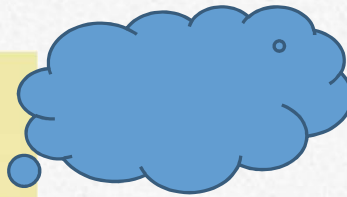
## il modello patient-centred

- non sostituisce, ma amplia il modello disease-centred
- hanno pari dignità sia la malattia in senso biologico (disease) che il vissuto di malattia del malato (illness)
- compiti del medico sono la diagnosi, il trattamento e la necessità di indagare la dimensione soggettiva della malattia
- la relazione medico-paziente non è più un mezzo, ma diventa un fine
- i protagonisti sono il medico e il paziente
- la comunicazione è caratterizzata da scambi

## il modello patient-centred...



... e qualcosa in più...

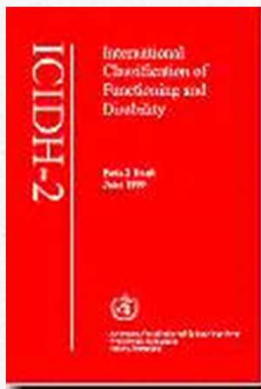


uno strumento utile...



## i precedenti...

**menomazione** → **disabilità** → **handicap**



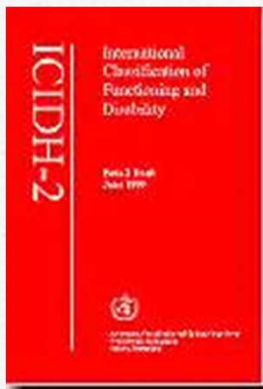
OMS, 1980

perdita o anomalia a carico di una struttura o di una funzione psicologica, fisiologica o anatomica

perdita o riduzione della capacità di svolgere un'attività nel modo o nei limiti ritenuti normali per un essere umano

condizione di svantaggio vissuta da una determinata persona che ne limita o impedisce la possibilità di ricoprire il ruolo normalmente proprio a quella persona in relazione all'età, al sesso e ai fattori sociali e culturali

## le critiche...



OMS, 1980

“disabilità” e “handicap” → etichette non appropriate per coloro che, pur sperimentando particolari condizioni di salute, non sono da esse limitati nella possibilità di partecipare alla propria vita, grazie alle proprie capacità di adattamento o alla presenza di opportuni ausili nell’ambiente

assenza del ruolo dell’ambiente

focalizza esclusivamente sulle attività che la persona non è in grado di svolgere, trascurando la classificazione delle esperienze positive e delle attività che è in grado di svolgere



# le critiche...

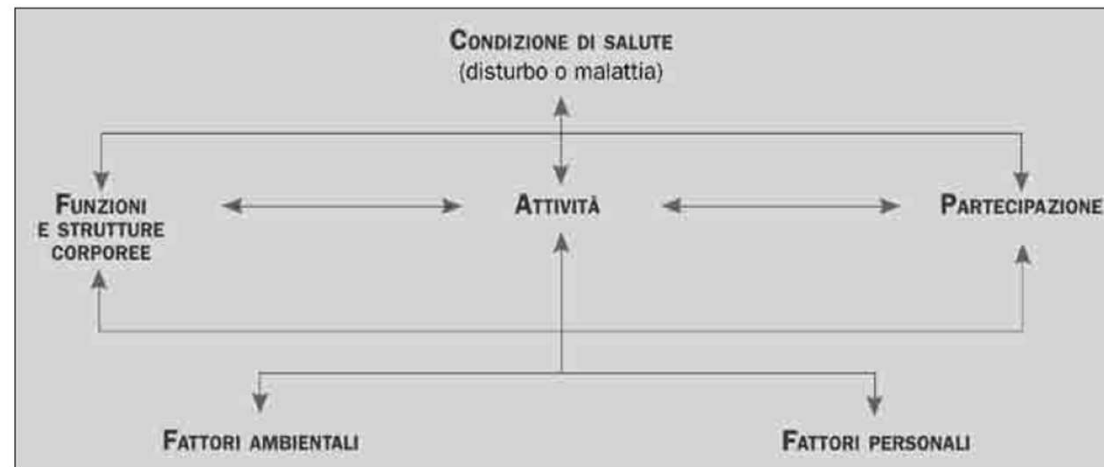


<b>Entrate</b> Flussi di valore in arrivo dal cliente		<b>Uscite</b> Flussi di valore verso il cliente	
<i>Materiali</i>	<i>Immateriali</i>	<i>Materiali</i>	<i>Immateriali</i>
Entrano i pagamenti realizzati dal cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quantità e qualità di:</li> <li>- Prestigio del cliente per il quale lavoriamo</li> <li>- Flessibilità del cliente per le nostre esigenze produttive</li> <li>- Sicurezza di pagamento</li> <li>- dataci dal cliente ed evitazione di perdite di tempo</li> <li>- Pianificazione degli acquisti futuri da parte del cliente</li> <li>- Qualità del rapporto umano</li> <li>- Prospettive di ingresso in network virtuosi offerte dal cliente</li> <li>- Know-how in ingresso</li> </ul>	I beni/servizi consegnati al cliente (loro qualità e prestazioni)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quantità e qualità di:</li> <li>- Prestigio del nostro marchio</li> <li>- Nostra flessibilità alle esigenze del cliente</li> <li>- Sicurezze e garanzie di consegna</li> <li>- Certezze di fornitura continuativa e post-vendita (essere fornitori su cui si possa contare ora e nel tempo)</li> <li>- Qualità del rapporto umano</li> <li>- Prospettive di ingresso in network virtuosi offerte al cliente</li> <li>- Know-how erogato al cliente</li> </ul>
<i>Ammontare</i>	<i>Ammontare</i>	<i>Ammontare</i>	<i>Ammontare</i>
Somma del valore ricevuto		Somma del valore erogato	
<b>Bilancio del rapporto con il cliente</b>			

uno strumento utile...



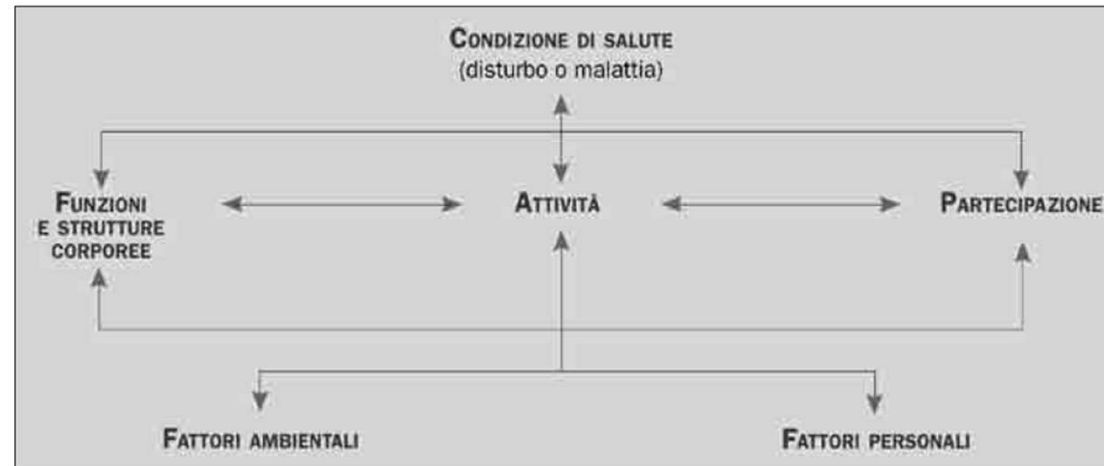
OMS, 2002



uno strumento utile...



OMS, 2002



### **FUNZIONI E STRUTTURE CORPOREE**

tutte le principali funzioni fisiologiche, comprese quelle psicologiche, e i loro correlati strutturali

### **MENOMAZIONI**

perdita o anomalità nella struttura del corpo o nella funzione fisiologica

## uno strumento utile...

		0	1	2	3	4	8	9
<b>b310</b>	<b>Voice functions</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Functions of the production of various sounds by the passage of air through the larynx.</b> Inclusions: functions of production and quality of voice; functions of phonation, pitch, loudness and other qualities of voice; impairments such as aphonia, dysphonia, hoarseness, hypernasality and hyponasality Exclusions: mental functions of language (b167); articulation functions (b320)								
<b>Sources of information:</b> <input type="checkbox"/> Case history <input type="checkbox"/> Patient reported questionnaire <input type="checkbox"/> Clinical examination <input type="checkbox"/> Technical investigation								
<b>Description of the problem:</b>								

		0	1	2	3	4	8	9
<b>b5103</b>	<b>Manipulation of food in the mouth</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Functions of moving food around the mouth with the teeth and tongue.</b>								
<b>Sources of information:</b> <input type="checkbox"/> Case history <input type="checkbox"/> Patient reported questionnaire <input type="checkbox"/> Clinical examination <input type="checkbox"/> Technical investigation								
<b>Description of the problem:</b>								

## uno strumento utile...

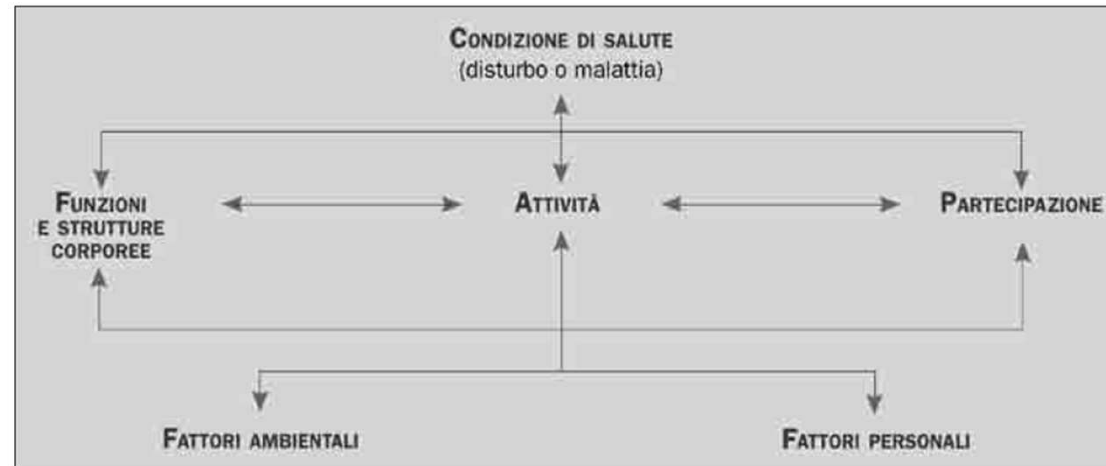
s3200	Teeth	Extent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Nature*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Location**	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sources of information:												
<input type="checkbox"/> Case history <input type="checkbox"/> Patient reported questionnaire <input type="checkbox"/> Clinical examination <input type="checkbox"/> Technical investigation												
Description of the problem:												

s3400	Vocal folds	Extent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Nature*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Location**	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sources of information:												
<input type="checkbox"/> Case history <input type="checkbox"/> Patient reported questionnaire <input type="checkbox"/> Clinical examination <input type="checkbox"/> Technical investigation												
Description of the problem:												

uno strumento utile...



OMS, 2002



### **ATTIVITÀ**

esecuzione di un compito o di un'attività da parte di un individuo

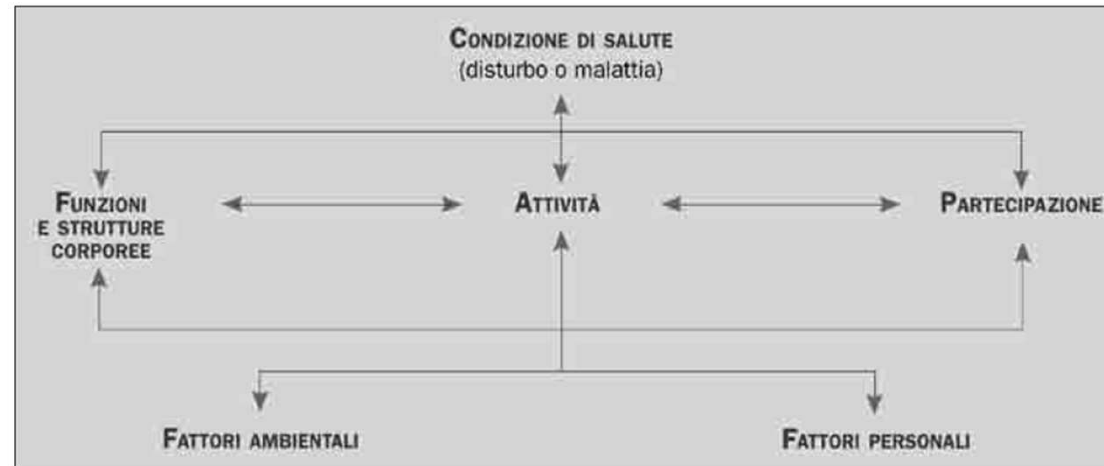
### **LIMITAZIONI DELL'ATTIVITÀ**

problemi che un individuo può incontrare nell'eseguire delle attività

uno strumento utile...



OMS, 2002



### **PARTECIPAZIONE**

coinvolgimento di una persona in una situazione di vita

### **RESTRIZIONE DELLA PARTECIPAZIONE**

problemi che un individuo può incontrare nel coinvolgimento in situazioni di vita

## uno strumento utile...

		0	1	2	3	4	8	9
d330	Speaking	P	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		C	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Producing words, phrases and longer passages in spoken messages with literal and implied meaning, such as expressing a fact or telling a story in oral language.						
		<b>Sources of information:</b>						
		<input type="checkbox"/> Case history <input type="checkbox"/> Patient reported questionnaire <input type="checkbox"/> Clinical examination <input type="checkbox"/> Technical investigation						
		Description of the problem:						

		0	1	2	3	4	8	9
d550	Eating	P	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		C	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Carrying out the coordinated tasks and actions of eating food that has been served, bringing it to the mouth and consuming it in culturally acceptable ways, cutting or breaking food into pieces, opening bottles and cans, using eating implements, having meals, feasting or dining.						
		Exclusion: drinking (d560)						
		<b>Sources of information:</b>						
		<input type="checkbox"/> Case history <input type="checkbox"/> Patient reported questionnaire <input type="checkbox"/> Clinical examination <input type="checkbox"/> Technical investigation						
		Description of the problem:						



## uno strumento utile...

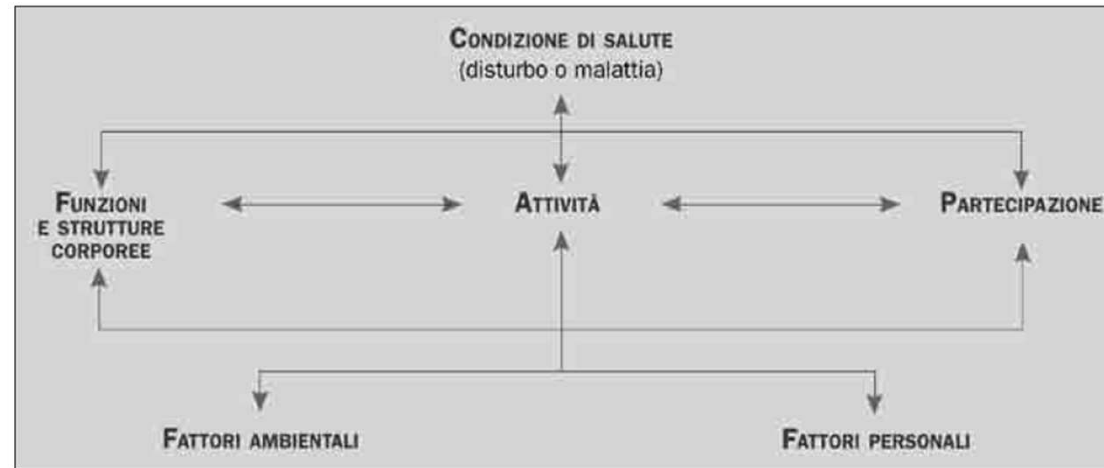
		0	1	2	3	4	8	9
d850	Remunerative employment (G)	P	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		C	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Engaging in all aspects of work, as an occupation, trade, profession or other form of employment, for payment, as an employee, full or part time, or self-employed, such as seeking employment and getting a job, doing the required tasks of the job, attending work on time as required, supervising other workers or being supervised, and performing required tasks alone or in groups.</b></p> <p>Inclusions: self-employment, part-time and full-time employment</p> <p><b>Sources of information:</b></p> <input type="checkbox"/> Case history <input type="checkbox"/> Patient reported questionnaire <input type="checkbox"/> Clinical examination <input type="checkbox"/> Technical investigation								
Description of the problem:								

		0	1	2	3	4	8	9
d910	Community life	P	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		C	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Engaging in all aspects of community social life, such as engaging in charitable organizations, service clubs or professional social organizations.</b></p> <p>Inclusions: informal and formal associations; ceremonies</p> <p>Exclusions: non-remunerative employment (d855); recreation and leisure (d920); religion and spirituality (d930); political life and citizenship (d950)</p> <p><b>Sources of information:</b></p> <input type="checkbox"/> Case history <input type="checkbox"/> Patient reported questionnaire <input type="checkbox"/> Clinical examination <input type="checkbox"/> Technical investigation								

uno strumento utile...



OMS, 2002



### **FATTORI AMBIENTALI**

ambiente fisico e sociale della persona

### **FATTORI PERSONALI**

background personale della vita della persona

## uno strumento utile...

		+4	+3	+2	+1	0	1	2	3	4	8	9
e310	Immediate family	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Individuals related by birth, marriage or other relationship recognized by the culture as immediate family, such as spouses, partners, parents, siblings, children, foster parents, adoptive parents and grandparents.</p> <p>Exclusions: extended family (e315); personal care providers and personal assistants (e340)</p> <p><b>Sources of information:</b>  <input type="checkbox"/> Case history    <input type="checkbox"/> Patient reported questionnaire    <input type="checkbox"/> Clinical examination    <input type="checkbox"/> Technical investigation</p> <p><b>Description of the facilitator/barrier:</b></p>												

		+4	+3	+2	+1	0	1	2	3	4	8	9
e460	Societal attitudes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>General or specific opinions and beliefs generally held by people of a culture, society, subcultural or other social group about other individuals or about other social, political and economic issues that influence group or individual behaviour and actions.</p> <p><b>Sources of information:</b>  <input type="checkbox"/> Case history    <input type="checkbox"/> Patient reported questionnaire    <input type="checkbox"/> Clinical examination    <input type="checkbox"/> Technical investigation</p> <p><b>Description of the facilitator/barrier:</b></p>												

## uno strumento utile...



OMS, 2002

Attività e partecipazione possono essere qualificati in termini di:

- performance → ciò che una persona fa nel suo ambiente attuale
  - capacità → abilità di un individuo di eseguire un'attività o un'azione in un ambiente standardizzato
- discrepanza tra performance e capacità → modifiche da apportare all'ambiente

I fattori contestuali influenzano il funzionamento:

- barriere
- facilitatori

uno strumento utile...



OMS, 2002

The ICF cannot assess our clients.  
The ICF cannot treat our clients.  
But the ICF can assist us in thinking  
about our clients' needs.

Threats, 2006