



Fondazione
Giancarlo Quarta
ONLUS

Relazione medico – paziente: anche le parole curano

La ricerca-intervento IPPOCRATES realizzata dalla Fondazione Giancarlo Quarta Onlus all'Istituto Nazionale dei Tumori di Milano ha coinvolto oltre 4000 pazienti e più di 100 medici: il miglioramento della qualità delle relazioni tra medici e pazienti è stato superiore al 54%

Il Progetto di Ricerca – Intervento I.P.P.O.C.R.A.T.E.S. (acronimo di **Interventi di Premiazione e Potenziamento degli Ottimi Comportamenti di Relazione dei medici in Ambito Terapeutico E Sanitario**) realizzato dalla Fondazione Giancarlo Quarta Onlus, con il sostegno di Fondazione Cariplo, presso l'Istituto Nazionale dei Tumori di Milano, nasce con la finalità di migliorare la qualità della relazione medico – paziente.

Come afferma **Lucia Giudetti Quarta**, Presidente della Fondazione: *“Una buona relazione medico-paziente è un aspetto fondamentale nella cura della malattia, perché determina conseguenze che incidono positivamente sull'atteggiamento del paziente nei confronti della terapia e produce reciproca soddisfazione per entrambi i protagonisti del rapporto”.*

Il Progetto Ippocrates è connotato da alcune importanti caratteristiche:

- considera programmaticamente solo gli aspetti positivi della relazione medico – paziente, muovendo dai buoni comportamenti relazionali già espressi dai medici stessi nella loro attività quotidiana
- affronta questo tema così complesso agendo sul campo
- prevede specifici indicatori di risultato per misurarne l'efficacia.

Il Progetto si basa su un preciso modello teorico che inquadra gli scambi relazionali in 5 macro categorie. Ognuna di queste è caratterizzata da uno specifico tipo di bisogno relazionale e da una peculiare tipologia di comportamento che appaga tale bisogno.

Pertanto la qualità relazionale del rapporto medico – paziente è indicata dalla frequenza con la quale il medico adotta quei comportamenti che soddisfano direttamente i bisogni relazionali dei pazienti.

Ippocrates ha raggiunto questo obiettivo utilizzando una metodologia innovativa che non impiega i tradizionali metodi di formazione e non sottrae tempo all'attività professionale dei medici.

I buoni comportamenti dei medici sono stati rilevati e riferiti direttamente dalla viva voce di **oltre 4000 pazienti**, venendo poi commentati, valorizzati e diffusi all'interno della struttura ospedaliera. Nel corso del progetto, **più di 100 medici** hanno ricevuto da FGQ lettere di apprezzamento personalizzate, corredate dalla testimonianza del paziente che ricordava i buoni comportamenti, nonché da approfondimenti teorici che illustravano le logiche relazionali alla base dell'apprezzamento. Lo stesso materiale veniva contestualmente inviato anche ai diretti superiori dei medici ringraziati e ai vertici dell'Istituto. Il contenuto formativo era anche disponibile in modo anonimo su un sito creato ad hoc, consultabile da tutti i medici dell'Istituto.

L'azione di FGQ si è così sviluppata su un doppio binario, determinando due ordini di effetti: l'apprezzamento dei comportamenti positivi ha indotto gli autori degli stessi a ripeterli e ad ampliarli; la messa in circolo di questi comportamenti ha agito retroattivamente sull'intero sistema aumentandone il livello di positività.

Questa innovativa modalità di intervento ha conseguito brillanti risultati. La qualità relazionale percepita dai pazienti è stata misurata all'inizio del progetto e, successivamente, altre tre volte mediante un apposito questionario somministrato complessivamente a circa 500 pazienti. Nel questionario veniva chiesto ai pazienti con quale frequenza il loro medico di riferimento adottava il comportamento descritto da ciascun item.

Ogni misurazione ha registrato la crescita del valore della qualità relazionale percepita, fino a raggiungere, una volta concluso l'intervento, un **miglioramento generale del 54,42%** rispetto al dato di partenza.

Nello specifico, le rilevazioni hanno fotografato quanto segue:



Fondazione
Giancarlo Quarta
ONLUS

- Rilevazione 1: 12 mesi dopo l'inizio dell'invio delle lettere di apprezzamento, +16,33% rispetto al dato di partenza.
- Rilevazione 2: 18 mesi dopo l'inizio dell'invio delle lettere di apprezzamento, +47,62% rispetto al dato di partenza.
- Rilevazione 3: 24 mesi dopo l'inizio dell'invio delle lettere di apprezzamento e 6 mesi dopo la fine dell'invio delle stesse e del lavoro su campo, +54,42% rispetto al dato di partenza.

L'andamento dei risultati mostra una crescita non lineare e più che proporzionale nel tempo, suggerendo che il Progetto abbia innescato una dinamica di circolarità virtuosa, testimoniata dall'aumento del valore della qualità relazionale anche una volta terminato l'intervento.

La struttura del questionario permette di fare uno zoom all'interno dei dati generali, dal quale emergono ulteriori elementi significativi. Il questionario, infatti, è composto da 5 sezioni, corrispondenti alle 5 Aree Relazionali del Modello Ippocrates. Quindi, tutti gli item presenti in ogni singola sezione descrivono i comportamenti finalizzati a soddisfare il bisogno relazionale connesso. Inoltre, ognuna delle 5 sezioni è ulteriormente divisa in 3 parti: tutti i comportamenti presentati soddisfano il peculiare bisogno, tuttavia alcuni lo fanno in modo Adeguato, altri, Buono, altri Ottimo.

Il dato generale, quindi, risulta dalla media dei 5 valori corrispondenti alle sezioni, i quali, a loro volta, sono determinati dalla media dei valori delle 3 sottosezioni.

L'analisi dei dati mostra chiaramente che il maggiore trend di crescita appartiene alle due sezioni i cui valori erano inizialmente più bassi. Pertanto, nella rilevazione finale, il dato generale non solo è il più elevato, ma è anche più omogeneo rispetto ai singoli valori che lo compongono.

Anche all'interno di ognuna delle 5 aree, con il procedere dell'intervento, i valori dei comportamenti adeguati, buoni e ottimi tendono a uniformarsi, mentre all'inizio era predominante il valore di quelli adeguati. Per esempio, tra i comportamenti Buoni e Ottimi i pazienti hanno rilevato alcuni picchi di crescita: **un aumento del 66%** dei comportamenti dei medici volti a verificare la comprensione delle informazioni fornite da parte dei pazienti e **una crescita del 72%** delle manifestazioni di apprezzamento dei medici per i comportamenti adottati dagli ammalati durante le cure.

Questo significa che il dato generale è frutto dell'aumento della frequenza di tutti i comportamenti positivi. Come illustra il Managing Director della Fondazione, **Alan Pampallona**: *"In ogni dimensione comportamentale che abbiamo considerato - dalla capacità di dare spiegazioni a quella di infondere fiducia, dalla vicinanza all'ascolto del paziente e alla sua valorizzazione, fino alla proposta di soluzioni e percorsi di cura - si è verificato un aumento della frequenza dei comportamenti positivi manifestati dai medici. Tutti i valori sono progressivamente migliorati nell'arco di tempo del progetto, raggiungendo un'omogeneità quantitativa e qualitativa nel livello del 'servizio relazionale' che prima non esisteva".*

In sintesi il progetto Ippocrates, senza utilizzare interventi formativi in aula e senza distogliere i medici dall'attività professionale, ha migliorato la qualità della relazione medico-paziente alimentando un efficace e duraturo processo di amplificazione dei comportamenti positivi.

*La **Fondazione Giancarlo Quarta Onlus** nasce nel 2004 per ricordare Giancarlo Quarta e le sue qualità umane e professionali. Rivolge il proprio impegno ai malati gravi e si propone di alleviarne la sofferenza emotiva, privilegiando i temi della relazione del malato in ambito clinico e sociale. La Fondazione opera in prevalenza nell'ambito della ricerca psicosociale, ed è dotata di un ampio Comitato Scientifico composto da oltre 40 professionisti raggruppati per aree di competenza, al fine di affrontare temi complessi con ricchezza di approcci e contributi.*