



Pazienti simulati

Fotos: Gudrun Mariani

# Imparare a comunicare grazie al **malato immaginario**

Per la formazione e durante gli esami delle infermiere e degli infermieri il ruolo del paziente e la simulazione delle situazioni di cura vengono svolti da attori. Questo metodo, riconosciuto in tutto il mondo, inizia a essere utilizzato anche in Svizzera.

URS LÜTHI

**IL** signor Schwarz sfoglia una rivista e dimostra scarsa voglia di parlare quando Andrea Bigler si avvicina al suo letto. Al signor Schwarz è stata posta una valvola aortica artificiale ed è completamente anti-coagulato da dieci giorni. Presto lascerà l'ospedale. Andrea Bigler, infermiera al terzo anno di formazione, deve spiegargli il procedimento di anti-

coagulazione e fornirgli i consigli necessari per affrontare correttamente la sua «nuova» vita fuori dall'ospedale.

In realtà, il signor Schwarz si chiama Marcel Schälchli. Ha frequentato la scuola di attore e questo pomeriggio simula un paziente presso la Scuola di cure infermieristiche di Berna, assieme ad altri cinque attori dilettanti o professionisti. Con un'infinita pazienza, Andrea Bigler fa tutto il possibile per atti-

rare l'attenzione del suo paziente ricalcitante. Lo prega di mettere da parte il suo giornale per qualche minuto – e riesce a raggiungere il suo obiettivo. Più tardi, Marcel Schälchli è seduto di fronte ad Andrea Bigler e le racconta come ha vissuto la «sua» infermiera in qualità di paziente. «Ha conservato il sorriso e non si è lasciata stressare». «Il signor Schwarz avrebbe però voluto sentirla più determinata. Ha sentito una certa insicurezza».

## Efficacia dimostrata

Da diversi anni la Scuola di cure infermieristiche di Berna ricorre a pazienti «simulati» o «standardizzati» per

la formazione o durante gli esami (vedi riquadro). Le esperienze sono molto positive, sostiene Claudia Schlegel, responsabile del settore insegnamento «Training and Transfer» della scuola. Non si tratta di una semplice affermazione, ma di un fatto confermato da diversi studi. Una ricerca svolta sotto la sua direzione sarà pubblicata prossimamente. Questi lavori mettono in evidenza che le infermiere che hanno beneficiato di questa formazione hanno dei risultati migliori a livello di comunicazione con il paziente rispetto a quella del gruppo di controllo che non l'ha seguita. Ogni atto curativo comporta una parte di comunicazione verbale o non-verbale. È fondamentale che il curante sappia comunicare correttamente.

Ci si rende conto di quanto sia difficile entrando nelle altre camere, dove una paziente sfoglia la sua rivista preferita, un'altra si lima le unghie e reagisce alle spiegazioni dell'infermiera con un occasionale «mmh» o «non è molto importante». Andrea Brunner, un'altra allieva, non si lascia comunque scoraggiare. Fornisce le informazioni necessarie alla sua «paziente» e fa ricorso alla sua coscienza. Andrea Deutsch, la sua insegnante, è seduta dietro uno specchio non riflettente e osserva il colloquio. Registra su una griglia le sue osservazioni sull'inizio della conversazione, lo svolgimento e la fine.

L'allieva affronta i problemi durante l'esercizio? Verifica se la paziente la capisce? Le offre la possibilità di chiarire le domande aperte? Come va il suo linguaggio corporeo, la sua mimica e la sua gestualità? E la sua empatia? Ignora i sentimenti della paziente o risponde con calore?

«Mi è piaciuta la sua determinazione» commenta Andrea Deutsch nel colloquio di valutazione che segue. Era necessario fare un po' di pressione. «ma ha anche appreso qualcosa sulla paziente – come vive, qual è la sua professione, se fa sport?», chiede con un tono critico. La futura infermiera – Andrea Brunner – è consapevole che, concentrata sul suo compito, ha svolto un monologo.

## Cinquanta attori

Il centro di formazione lavora con una cinquantina di attori – dilettanti e

professionisti. Recitare il ruolo di paziente è molto apprezzato. Da qualche anno partecipano a questa esperienza anche alcuni pensionati. Ogni tanto vengono organizzati incontri fra pazienti «standardizzati», che offrono l'occasione per uno scambio di esperienze e di formazioni brevi. Gli attori ricevono 40 franchi all'ora. Lo studio dei ruoli di paziente dura generalmente due o tre ore.

Il feedback, che è perfettamente strutturato, viene pure esercitato. Per Claudia Schlegel, responsabile del Training and Transfer, i commenti dei pazienti simulati sono particolarmente preziosi poiché avvengono in modo assolutamente indipendente e senza mezzi termini. L'esperienza dimostra che questo feedback è più autentico rispetto a quello dei veri pazienti. Infatti normalmente questi ultimi difendono gli allievi, anche quando non si comportano in modo adeguato. Nell'ambito di un progetto di ricerca, Claudia Schlegel sta esaminando la qualità del feedback dei pazienti simulati per gli allievi. Questo studio deve permettere in un secondo tempo di sviluppare degli strumenti di misura appropriati.

Il centro di formazione bernese fa pure ricorso ai pazienti-attori in occasione degli esami, durante i quali le competenze pratiche interattive degli allievi sono esaminate in base all'OSCE – «Objective Structured Clinical Evaluation» (vedi riquadro). A questo proposito è anche stato prodotto un DVD (riferenza in fondo all'articolo).

## Utilizzato su scala mondiale

L'uso di pazienti standardizzati non è un'invenzione della Scuola di cure infermieristiche bernese. Il concetto è stato sviluppato già nel 1964 dal neurologo americano Howard Barrows. In Europa, le università di Maastricht in Olanda e Dundee in Scozia sono leader nel campo dell'esplorazione e utilizzazione di questo metodo. Ma programmi d'avanguardia con pazienti standardizzati sono utilizzati anche in Iran e Qatar, ricorda Claudia Schlegel.

Il 1. congresso svizzero sull'«utilizzazione di pazienti standardizzati nelle professioni sanitarie» ha permesso di farsi un'idea sulle numerose possibilità esistenti. Jan-Joost Rethmans, profes-



OSCE

## Esami con pazienti standardizzati

La procedura di esame OSCE (Objective Structured Clinical Evaluation) è noto agli studenti del centro di formazione bernese. Questa procedura strutturata, utilizzata dagli studenti in medicina e in cure infermieristiche, non consiste solo nel valutare il sapere teorico, ma anche le competenze pratiche per una presa a carico adeguata dei pazienti.

Al centro di formazione i futuri curanti devono affrontare almeno dieci situazioni diverse. Ogni volta hanno dieci minuti per prepararsi ad una situazione di cura o di colloquio e devono poi fare del loro meglio durante sei minuti con il paziente simulato. Si tratta di situazioni di cura pratiche, ma anche di scambi con un paziente che ha idee suicidali o altre situazioni di consulenza. Per l'igiene intima si ricorre a un manichino; il colloquio si svolge con un paziente simulato che si trova in una situazione molto difficile.

L'OSCE è da anni utilizzato negli Stati Uniti e in Canada come metodo di esame. Secondo Claudia Schlegel, responsabile del Training and Transfer presso il Centro di formazione bernese, lo sviluppo dei criteri di esame e dei compiti da svolgere durante gli esami viene svolto in stretta collaborazione con gli insegnanti.



Attori

## Pazienti simulati o standardizzati

Nell'insegnamento si fa una distinzione tra pazienti simulati e pazienti standardizzati. I pazienti «simulati» hanno più libertà nell'impostazione del loro ruolo e sono anche formati per un feedback interattivo durante il quale gli studenti sono incoraggiati a riflettere sulla loro prestazione. I pazienti «standardizzati», invece, sono preparati per una situazione definita. Sono ben preparati per ruoli in situazioni di esame, per valutazioni e progetti di ricerca.

sore all'Università di Maastricht e uno dei principali ricercatori nel settore dei pazienti standardizzati, ha confermato che nel frattempo con questo metodo sono state realizzate numerose esperienze, sia in medicina che nelle cure. Ha pure fatto notare che in questo campo esisteva «un grande bisogno e molto spazio per la ricerca». I pazienti simulati, ad esempio, sono formati in modi molto diversi.

### Situazioni realistiche

Per mezzo di spezzoni di film si è voluto illustrare a che punto le situazioni di colloquio possono essere impegnative sia per gli attori che per gli allievi. Esiste una grande differenza tra un colloquio con una persona afasica che non può praticamente esprimersi e una paziente che parla normalmente.

«Ha fatto dei progressi con il peso. Deve semplicemente fare più movimento. Per quanto ne so, non fa nulla». In questa scena immaginaria il medico

non tiene in considerazione le proteste del paziente. Tuttavia simili situazioni di consulenza errate corrispondono alla realtà, ha affermato Bettina Isenschmid, che propone un modulo di formazione continua sul colloquio motivazionale per i medici presso l'Inselhospital di Berna. Per esperienza sa che i medici sono piuttosto titubanti di fronte a questo tipo di situazioni, ma poi si dichiarano decisamente soddisfatti per quanto hanno appreso. Bettina Isenschmid è convinta: «Esercitare gli elementi del colloquio per mezzo di pazienti standardizzati con una supervisione appropriata permette di essere molto vicini alla realtà».

Peter Frey, dell'Istituto di pedagogia medica dell'Università di Berna, cita uno studio dal quale risulta che la diagnosi medica si basa per l'80 per cento sul colloquio con il paziente. La diagnosi è quindi confermata dalle analisi di laboratorio e da altri esami. Per questo è estremamente importante che il colloquio sia svolto nel migliore dei modi. Secondo Frey, un altro studio ha mostrato che i deficit dei medici si situano spesso a livello della tecnica di comunicazione. E non si tratta unicamente di empatia, ma di tecniche di comunicazione e di comportamenti generali che dovrebbero essere esercitati con gli studenti. In occasione del congresso, Therese Scherer e Markus Schenker della SUPsalute del canton Berna hanno suggerito di utilizzare a partire da subito questo metodo di insegnamento e di esame in modo interdisciplinare e interprofessionale. «La quotidianità è interdisciplinare, e ciò dovrebbe pure riflettersi a livello di formazione». Medici e infermiere agirebbero dunque allo stesso modo nelle stesse situazioni o in modo interattivo, ad esempio in sala operatoria.

### Casting di attori

La scelta e la formazione dei pazienti standardizzati è un tema importante. L'Università di Heidelberg, che da alcuni anni impiega degli attori per la formazione in comunicazione e interazione, organizza un casting due volte all'anno. Come ha spiegato Susanne Beinhof, che forma gli attori, i pazienti standardizzati non devono unicamente essere in grado di adottare un'attitudi-

ne valorizzante con gli studenti. Sono pure richieste qualità quali la spontaneità, la capacità di cambiare e improvvisare, la sicurezza nel ruolo, la sovranità, la capacità di espressione, di cooperazione, di riflessione e di critica. Per essere il più vicino possibile a situazioni di colloquio autentiche, occorre pure poter ricorrere ad un bacino importante di persone di età, sesso e origine diversi.

Il Centro di salute per adolescenti del CHUV di Losanna si è specializzato nel reclutamento di giovani pazienti-attori. Come ha spiegato Isabelle Jaeger, primario, cinque ragazze e due ragazzi di 14 e 15 anni sono stati selezionati tra una trentina di candidati. Essi svolgono perfettamente i loro ruoli di pazienti affetti da disturbi alimentari, affaticamento cronico, asma o mal di testa e i loro feedback sono molto precisi. Il problema è evidentemente che gli attori possono svolgere questi ruoli per un tempo limitato e occorre quindi trovarne altri.

### I «figuranti»

Gli attori che sono impiegati presso i pompieri o per altre professioni di soccorritori sono sottoposti ad esigenze elevate. Nei «figuranti», come vengono chiamati in questo contesto, la forza mentale è molto importante, afferma Martin Tschumi, comandante dei pompieri professionisti di Berna. I figuranti devono ad esempio mettersi dentro auto schiacciate e si ritrovano poi in circostanze difficili – notte, pioggia, situazione di stress. Come per i pazienti nei letti d'ospedale, un feedback preciso è decisivo. □

Questo articolo è basato su interventi fatti in occasione del congresso «Einsatz von standardisierten Patienten in den Gesundheitsberufen» che ha avuto luogo il 21 gennaio 2009 all'Università di Berna.

Il DVD «OSCE: pianificazione e esecuzione nella formazione in cure infermieristiche» può essere richiesto presso la Scuola di cure infermieristiche di Berna al prezzo di Fr. 30.-. Per ulteriori informazioni: [www.bzpflege.ch](http://www.bzpflege.ch)

**[www.sbk-asi.ch](http://www.sbk-asi.ch)**

- Pazienti simulati
- Formazione
- Comunicazione