

Settimana d'azione Sicurezza dei pazienti

11 – 17 settembre 2023



«Che cosa
è importante
per lei?»

Per i professionisti della salute

Domandare che cosa è importante.
Ascoltare che cosa è importante.
Tenere in considerazione che cosa
è importante.

«Che cosa è importante per lei?» (o, nella versione originale, «What matters to you?») è una domanda semplicissima che consente di instaurare una relazione con i pazienti, di capire che cosa conta davvero per loro e di orientare il processo di cura in base alle risposte.

La domanda «Che cosa è importante per lei?» è il pilastro su cui costruire un rapporto improntato alla fiducia e all'empatia, e l'occasione per conoscere i valori, le speranze e le esigenze dei pazienti.

Perché dovremmo porre questa domanda?

Si tratta di un approccio utile sotto diversi punti di vista:

- instaurare una relazione con i pazienti;
- capire la persona che si ha di fronte nel suo contesto di vita e scoprire che cosa conta per lei;
- agevolare lo scambio con i pazienti e trovare il modo migliore per considerare le loro esigenze;
- organizzare il processo di cura insieme ai pazienti per aumentarne l'aderenza terapeutica, migliorare la qualità del trattamento e incrementare la sicurezza dei pazienti.

Come procedere concretamente?

Un colloquio su che cosa sta a cuore a una persona dovrebbe considerare quattro aspetti.

- 1 **Ponete la domanda «Che cosa è importante per lei?».**
- 2 **Ascoltate la risposta.**
- 3 **Tenete in considerazione quello che dice.**
- 4 **Condividetelo con l'équipe interdisciplinare (p.es. su un albo, durante una riunione, nel documento per l'uscita).**

Consiglio 1

La domanda può essere posta in diversi modi. È essenziale trovare una formulazione adeguata alla situazione. Ecco alcuni esempi.

- Che cosa è importante per lei in questo momento?
- Qual è la cosa più importante per lei a medio termine?
- Che cosa è fondamentale per lei?

Origine della campagna

La domanda «What Matters To You?» è stata menzionata per la prima volta nel 2012 sul New England Journal of Medicine. Gli autori, Michael Barry e Susan Edgman-Levitan, suggerivano di porla in aggiunta al classico «Qual è il problema?». Il loro obiettivo era sensibilizzare il personale medico su importanti aspetti della vita dei pazienti allo scopo di rendere più individuali i processi di cura. Il concetto è poi stato presentato a un congresso internazionale. La Norvegia è stata il primo paese ad attuare la campagna. In Svizzera, questo approccio è adottato con successo dal 2019 in Romandia dalla Federazione degli ospedali vodesi (Fédération des hôpitaux Vaudois, FHV).

www.fhv.ch/ipv #IPVFHV #WMTY

Consiglio 2

Di regola, i pazienti risponderanno in modo molto concreto, ed è perfettamente normale temere di non soddisfare le loro aspettative. Tenete presente che si tratta solo di porre una domanda e di parlare di ciò che sta loro a cuore. Non sarà possibile realizzare tutti i desideri dei pazienti, ciò che conta è la disponibilità a provarci.

Qui trovate maggiori informazioni e materiale sulla settimana d'azione Sicurezza dei pazienti:



[www.sicurezzadeipazienti.ch/
settimana-dazione](http://www.sicurezzadeipazienti.ch/settimana-dazione)