

## **"GUIDE": Discutere Informazioni Importanti (Serie)**

Questo piano di azione può fornirti un'immediata direzione quando sei nel mezzo di una conversazione difficile.

Controllo anche l'app di iTunes store: Vital Talk

<b>STEP</b>	<b>COSA dici o fai</b>
<b>1. Get Ready. (preparati)</b>	Hai bisogno delle informazioni, un posto adeguato (può basta un separè), delle persone necessarie. Concediti un momento per essere pronto mentalmente per un colloquio che può essere carico di emozioni. Prepara una frase che sia breve ed efficace come un TITOLO.
<b>2. Understand. (capisci)</b>	Cosa sa già il paziente? Inizia da lì. "Vorrei esser sicura di avere le sue stesse informazioni" "Mi dica cosa le hanno detto gli altri dottori..." "Mi faccia iniziare dall'ultima cosa che ha sentito..."
<b>3. Inform. (informa)</b>	fornisci le informazioni in una sola frase. Poi ascolta. Se vuoi puoi utilizzare un avvertimento. "Gli esami che ha eseguito mostrano la presenza di un cancro." "Sono spiacente di doverle comunicare che: considerati tutti gli esami, la sua condizione è peggiorata." Se ti ritrovi ad utilizzare "parole tecniche" –anche se non intendevi farlo: "Mi faccia iniziare di nuovo..."
<b>4. Deepen (vai a fondo)</b>	La prima reazione di solito è emotiva – è più veloce di quella razionale (cognitiva), involontaria – e quando sono in fase emotiva non ti stanno ascoltando.

Riconosci le emozioni, poi fai una pausa  
"Mi sembra che questo non fosse quello che si aspettava."  
"Vedo che è preoccupato."  
"E' una situazione difficile–lo sarebbe per chiunque."  
In genere: rispondi prima alle emozioni. Aspetta che il paziente chieda prima di iniziare a dare ulteriori informazioni–lui ti dirà esattamente quello di cui ha bisogno, in modo che tu possa utilizzare al meglio il tempo che hai a disposizione.

## 5. **Equip** **(fornisci gli strumenti)**

Probabilmente prescriverai altri esami o programmerai altre valutazioni cliniche. Prepara il tuo paziente per quello che verrà.  
"Questo è il programma:..."  
"Posso spiegarle cosa dovrà fare?"  
"Per essere sicuro di esser stato chiaro, mi può dire cosa racconterà più tardi a sua moglie?"