

# “Gestione del paziente difficile: quali strategie per l'operatore sanitario?”

**Gruppo di studio AMD Psicologia e Diabete**

**27 e 28 gennaio 2023 – ROMA**

Hotel NH Roma Villa Carpegna - Via Pio IV, 6

## Razionale

In un contesto, come quello italiano, in cui le malattie croniche sono in crescita interessando circa il 40% della popolazione, non si può trascurare un aspetto fondamentale: l'impatto psicologico. Le malattie croniche rappresentano una condizione che dura nel tempo e che richiede un processo di adattamento, un ruolo attivo e consapevole del paziente ottenuto grazie al sostegno degli operatori sanitari.

Nella cronicità si crea spesso una relazione medico-paziente intensa e protratta nel tempo, ma vi sono situazioni in cui tale rapporto è percepito come “difficile”.

Il lavoro dell'operatore sanitario nei confronti del paziente cronico esige molto tempo, molte risorse ed attenzioni e quest'ultimo, oltre che di risposte competenti, necessita di particolare aiuto, comprensione ed empatia. È indubbio che ciascun medico ha sperimentato difficoltà a rapportarsi con alcuni pazienti che, a volte, evocano persino sentimenti di rabbia, ostilità, frustrazione, astio, e rassegnazione.

Costoro sono definiti “pazienti difficili”, termine con cui si vogliono descrivere le persone che con il loro comportamento causano, nel medico, un atteggiamento che compromette la relazione medico-paziente.

Il confronto per tempi prolungati con la cronicità e con malati complessi, può pertanto determinare, nell' OS una crisi che porta a situazioni di disagio.

Groves ha identificato quattro tipologie di pazienti difficili:

1. coloro che fanno continue richieste;
2. i manipolatori;
3. coloro che negano;
4. gli auto-distruttori.

Fondamentale sembra essere l'esperienza dell'OS, più questo è esperto meno frequenti sono le problematiche connesse con l'interazione. Il supporto psicologico quindi fornisce all'OS informazioni importanti sull'impatto della malattia e delle terapie nel paziente, offrendo una prospettiva importante rispetto all'aderenza alla terapia.

Il percorso proposto pertanto consente di:

- orientare i partecipanti dentro un processo di presa in carico del "paziente difficile" tenendo conto delle peculiarità del medesimo e di come queste entrino in relazione con gli operatori;
- favorire il superamento di stigmatizzazioni che ostacolano il percorso di cura raggiungendo l'aderenza terapeutica mediante una relazione efficace

### Provider ECM

#### Associazione Medici Diabetologi

Provider ECM n° 572

Viale delle Milizie, 96

00192 Roma

P.IVA 05045491007

Tel. 06-7000599

Fax 06-7000499

e-mail: [ecm@aemmedi.it](mailto:ecm@aemmedi.it)

### Segreteria Organizzativa

#### Società Benefit AMD SRL SB

Viale delle Milizie, 96

00192 Roma

P.IVA 11216551009

Tel. 06-7000599

Fax 06-7000499

e-mail: [benefit@aemmedi.it](mailto:benefit@aemmedi.it)

### Partner Logistico

#### Teorema Consulting & Co

Via Valesana, 9,

84083 Castel San Giorgio (SA)

Mobile: 335.6729302

331 1347879

Fax: 081 0112905

e-mail: [a.leo@teoremaconsulting.it](mailto:a.leo@teoremaconsulting.it)

[info@teoremaconsulting.it](mailto:info@teoremaconsulting.it)

# “Gestione del paziente difficile: quali strategie per l’operatore sanitario?”

**Gruppo di studio AMD Psicologia e Diabete**

**27 e 28 gennaio 2023 – ROMA**

Hotel NH Roma Villa Carpegna - Via Pio IV, 6

## **Responsabili scientifici del Congresso**

Dott.ssa Agatina Chiavetta – Coordinatrice Gruppo AMD Psicologia e Diabete

Dott.ssa Maria Rosaria Improta

Dott. Mario Manunta

## **Board di Progetto - Gruppo AMD Psicologia e Diabete**

Agatina Chiavetta

Paola Orsini

Elena Cimino

Maria Rosaria Improta

Maria Paola Luconi

Mario Manunta

Mariangela Sculli

Milena Zanon

## **Consulenti Esterni**

Mariano Agrusta

Paolo di Bernardino

Mara Lastretti

Natalia Visalli

## **Sede**

Hotel NH Roma Villa Carpegna

Via Pio IV, 6 00165 Roma

## **Partecipanti: 70**

L’evento è accreditato per 50 discenti, delle professioni: **Medico Chirurgo, Dietista, Infermiere, Psicologo.**

Discipline: **Endocrinologia; Malattie Metaboliche e Diabetologia; Medicina Interna; Geriatria, Scienze dell’alimentazione.**

## **Provider ECM**

AMD Associazione Medici Diabetologi ID n° 572

Via Delle Milizie, 96 00192 Roma

Tel.: 06.7000599, Fax: 06.7000499

e-mail: [ecm@aemmedi.it](mailto:ecm@aemmedi.it)

## **Segreteria Organizzativa**

Società Benefit AMD SRL SB

Viale delle Milizie, 96 00192 Roma

P.IVA 11216551009

Tel. 06-7000599, Fax 06-7000499

e-mail: [benefit@aemmedi.it](mailto:benefit@aemmedi.it)

## **Partner Logistico**

Teorema Consulting & Co

Via Valesana, 9

84083 Castel San Giorgio (sa)

Mobile: 335.6729302 331 1347879

Fax: 081 0112905

[a.leo@teoremaconsulting.it](mailto:a.leo@teoremaconsulting.it) - [info@teoremaconsulting.it](mailto:info@teoremaconsulting.it)

# “Gestione del paziente difficile: quali strategie per l’operatore sanitario?”

Gruppo di studio AMD Psicologia e Diabete

27 e 28 gennaio 2023 – ROMA

Hotel NH Roma Villa Carpegna - Via Pio IV, 6

## LETTURA SPONSORIZZATA – FUORI CAMPO ECM

14.25 – 14.45 Lettura sponsorizzata – fuori campo ECM

## Programma scientifico preliminare

### Venerdì, 27 gennaio 2023

14.50 Registrazione ECM

15.00 - 15.10 Saluto ai partecipanti

15.10 – 15.25 Presentazione del congresso

**A. Chiavetta**

15.25 - 15.40 Presentazione delle aspettative e freccia di processo

**P. Orsini; M. Zanon**

### **I sessione: l'operatore sanitario incontra il "paziente difficile"**

*Moderatori: M. Agrusta; G. Di Cianni*

15.40 - 16.10 Introduzione a cura del gruppo di Medicina Narrativa e Teatrale: il paziente difficile (*video*)

**R. Giordano**

16.10 – 16.30 L’operatore sanitario e la cura del paziente difficile: una relazione complessa

**A. Iannitelli**

16.30 – 16.50 Strumenti che identificano le difficoltà degli operatori sanitari nella relazione di cura con il paziente difficile

**M. Lastretti**

16.50 – 17.10 Strategie per favorire l'aderenza in una relazione terapeutica efficace tra operatore sanitario e paziente difficile

**P. Di Bernardino**

17.10 – 17.30 Pausa

*Moderatori: P. Di Bernardino; M. Lastretti*

17.30 – 17.50 Introduzione ai Lavori Di Gruppo

**N. Visalli**

17.50 – 18.30 Lavori Di Gruppo: brainstorming rispetto al video iniziale.

Punti di forza e criticità: nella relazione del paziente difficile; degli strumenti utilizzati dall'operatore sanitario; per favorire l'aderenza terapeutica.

- Gruppo 1

**M. Manunta; P. Orsini**

- Gruppo 2

**M.R. Improta; M. Zanon**

- Gruppo 3

**P. Luconi; N. Visalli**

# “Gestione del paziente difficile: quali strategie per l'operatore sanitario?”

**Gruppo di studio AMD Psicologia e Diabete**

**27 e 28 gennaio 2023 – ROMA**

Hotel NH Roma Villa Carpegna - Via Pio IV, 6

18.30-18.50 Presentazione in plenaria dei Lavori di Gruppo  
**Formatori M. R. Improta, M. Manunta, N. Visalli e Formatori in formazione P. Luconi, P. Orsini, M. Zanon**

18.50 – 19.00 Conclusioni della giornata  
**A. Chiavetta**

## **Sabato, 28 gennaio 2023**

08.30 – 08.40 Ricontestualizzazione  
**M. Manunta**

**Il sessione: le strategie dell'operatore sanitario per favorire l'aderenza al progetto di cura del paziente difficile**

*Moderatori: N. Visalli e P. Di Bernardino*

08.40 – 09.00 Il counselling nel paziente diabetico difficile  
**M. Agrusta**

09.00 – 09.20 Il colloquio motivazionale come spinta al cambiamento  
**P. Gentili**

09.20 – 10.00 Tavola rotonda: Può la tecnologia aumentare l'aderenza terapeutica nel paziente difficile?  
Intervistatore **E. Cimino**  
Autocontrollo nella storia della gestione del diabete  
**M. Sculli**  
Monitoraggio in continuo della glicemia  
**P. Ponzani**  
L'alta tecnologia può migliorare l'aderenza nel paziente difficile?  
**N. Visalli**

*Moderatori: M. Agrusta e P. Gentili*

10.00 – 10.20 Colloquio motivazionale in diretta (video)  
**A. Chiavetta**

10.20 – 11.00 Lavori Di Gruppo: (Role Playing) divisione in tre gruppi.  
Mandato: costruzione di un colloquio motivazionale operatore sanitario/paziente difficile funzionale al cambiamento. Punti di forza e criticità: nel colloquio motivazionale con il paziente difficile; nel colloquio motivazionale dell'operatore sanitario; nel colloquio motivazionale per favorire l'engagement del paziente difficile  
Presentazione **A. Chiavetta**  
- Gruppo 1  
**M. Manunta; P. Zanon**  
- Gruppo 2  
**M. R. Improta; P. Orsini**  
- Gruppo 3  
**P. Luconi; N. Visalli**

# “Gestione del paziente difficile: quali strategie per l’operatore sanitario?”

**Gruppo di studio AMD Psicologia e Diabete**

**27 e 28 gennaio 2023 – ROMA**

Hotel NH Roma Villa Carpegna - Via Pio IV, 6

11.00 – 11.30 Presentazione in plenaria dei Lavori Di Gruppo

11.30 – 11.40 Clima d’aula

**P. Orsini**

11.40 – 12.00 Cosa mi porto a casa

**P. Luconi; M. Zanon**

12.00 – 12.30 Conclusioni

**A. Chiavetta**

12.30 – 12.40 Questionario ECM e chiusura dei lavori