



## PNL IN EMODIALISI: DAL RAPPORT ALLA COMPLIANCE

**Marraro L<sup>1</sup>, Veneziano D.<sup>1</sup>, Vittorio A.<sup>1</sup>, Florida S.<sup>1</sup>, Gianni G.<sup>1</sup>, Denaro G.<sup>1</sup>, Gozzo L.<sup>1</sup>, Rossitto G.<sup>2</sup>, Bongiovanni N.<sup>2</sup>, Zappulla C.<sup>2</sup>, Vita A.<sup>2</sup>, Sessa C.<sup>1</sup>, Reina A.<sup>2</sup>, Di Franco S.<sup>1</sup>, De Luca G.<sup>1</sup>, Corsaro L.<sup>2</sup>, Bascetta D.<sup>1</sup>, Bono V.<sup>1</sup>, Gianni S.<sup>2</sup>.**

**<sup>1</sup> Servizio Nefrodialitico Tike - <sup>2</sup> Ambulatorio di Emodialisi Floridiano**

### Introduzione

Nei reparti di Emodialisi è alta la probabilità che si verifichi una mancanza di punti d'incontro tra domanda del paziente cronico e risposta degli operatori se i flussi comunicativi sono poco attenti. La comunicazione diventa "terapeutica" se riesce a condizionare la persona che presenta un disagio per far sì che si comporti diversamente. Una comunicazione di tale efficacia dovrebbe essere utilizzata dall'equipe di medici ed infermieri di Emodialisi per raggiungere un obiettivo comune, ovvero la compliance del paziente.

### Metodologia

La *Programmazione Neurolinguistica* (PNL)<sup>1</sup> nasce dallo studio di come l'uso specifico e consapevole del linguaggio sia in grado di migliorare la nostra comunicazione rendendola efficace. Il fine ultimo della PNL è la creazione di un "rapport" tra operatore e paziente, ovvero un buon rapporto interpersonale, un'affinità conscia e inconscia con l'altro. Abbiamo condotto uno studio prospettico utilizzando tecniche proprie della PNL, tra cui: l'attenzione al linguaggio non verbale, l'eliminazione delle "parole tossiche", la calibrazione e il ricalco; lo studio, della durata di 6 mesi, è stato condotto su un campione di 35 pazienti, eterogeneo per sesso, età anagrafica e dialitica, afferente a 2 ambulatori di HD. A tempo zero (T0) ed a fine trial (T1) abbiamo somministrato un questionario di Customer Satisfaction contenente il giudizio in termini numerici della qualità del rapporto paziente - personale sanitario e uno di valutazione dell'aderenza a terapia/dieta/restrizione di liquidi basato sul questionario "ESRD-AQ"<sup>2</sup>. Infine abbiamo confrontato i risultati tramite Test di Student a 2 code.

### Risultati

Creare *rapport* significa incontrare l'altro nella sua "mappa del mondo", per poi mostrargliene una più ampia; le tecniche di PNL ci hanno permesso di portare il soggetto verso nuove mappe, avvicinandolo al nostro punto di vista. L'elaborazione dei dati ha rivelato l'incremento statisticamente significativo (P 2,16095<sup>-30</sup>) della percezione dell'intesa con gli operatori da parte dei pazienti (**Grafico1**), coincidente con una maggiore aderenza terapeutica (P 3,37078<sup>-20</sup>) (**Grafico2**).



*Grafico1. Incremento significativo dell'intesa con gli operatori percepita dai pazienti.*

*Grafico2. Incremento significativo dell'aderenza a terapia, dieta e restrizione di liquidi.*

### **Conclusioni**

Le tecniche di PNL ci hanno permesso di entrare in sintonia con il paziente grazie ad una comunicazione *terapeutica*. I nostri questionari hanno rivelato che i pazienti, dopo il periodo di formazione degli operatori, hanno percepito una maggior intesa con loro, instaurando più facilmente una relazione di fiducia che ha avuto come conseguenza una migliore compliance. Utilizzando tali nuove strategie l'intera équipe è, quindi, capace di comunicare efficacemente ed entrare in *rapport* con il paziente, riuscendo così ad ottimizzare la sua aderenza a terapia, dieta e restrizione di liquidi prescritti.

### **Bibliografia**

1. R. Bandler, J. Grinder. La metamorfosi terapeutica. Principi di programmazione neurolinguistica, ed. Astrolabio-Ubaldini, Roma, 1980.
2. Y. Kim. The End-Stage Renal Disease Adherence Questionnaire (ESRD-AQ): Testing The Psychometric Properties in Patients Receiving In-Center Hemodialysis. *Nephrol Nurs J.* 2010 Jul-Aug; 37(4): 377-393.