

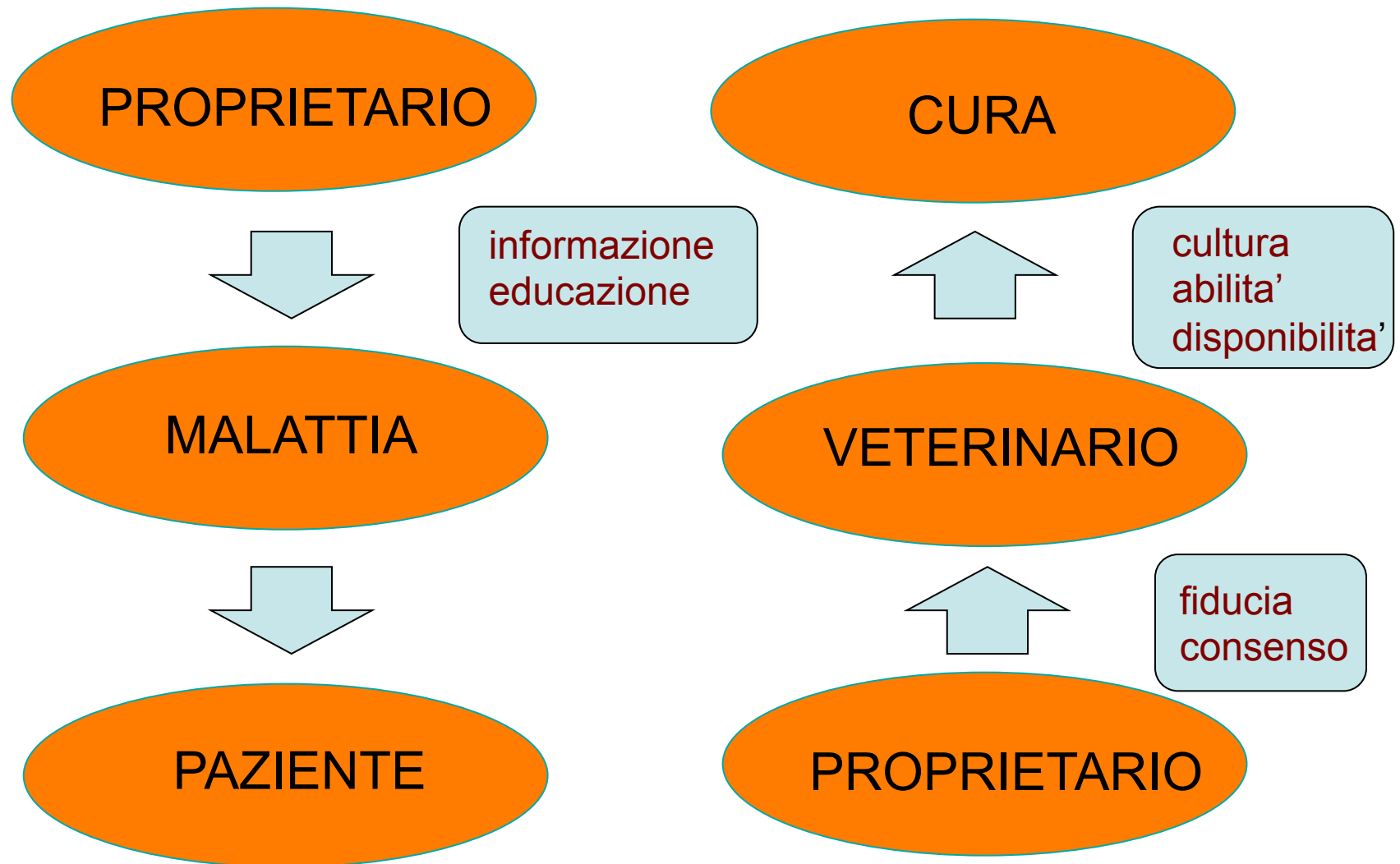


UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
DIPARTIMENTO DI MEDICINA VETERINARIA

Dalla comunicazione efficiente al consenso informato: un percorso etico e professionale

Stefano Romussi DVM PhD Prof.
Chirurgia dei Piccoli Animali
DIPARTIMENTO DI MEDICINA VETERINARIA
stefano.romussi@unimi.it

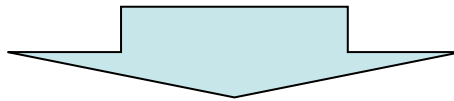
Professione e deontologia e comunicazione



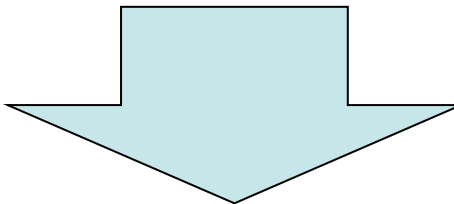
Professione e deontologia

Perché il consenso?

La professione veterinaria è professione intellettuale
esercitata in forma contrattuale



Codice di Procedura Civile



CONTRATTO DI PRESTAZIONE MEDICO VETERINARIA

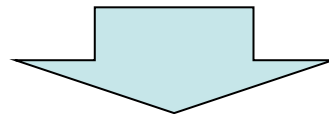


Professione e deontologia

CONTRATTO DI PRESTAZIONE MEDICO VETERINARIA

Il consenso è giuridicamente integrazione essenziale del contratto

Senza consenso il contratto può essere giuridicamente annullato – art 1427 cc



Ricadute sulla responsabilità professionale



Professione e deontologia

TIPOLOGIE DI CONSENSO

Implicito

- volontà non dichiarata ma desumibile dai fatti
 - *richiesta di una visita o di una vaccinazione*

Esplicito

- dichiarazione di consenso
 - *forma orale, forma scritta*

Esplicito informato

- la dichiarazione di consenso è subordinata alla acquisizione di informazioni

Importanza consapevolezza del consenso



Professione e deontologia

TIPOLOGIE DI CONSENSO



Dati Personali

Proprietario Sig. _____
Indirizzo: _____ Città: _____
Tel.: _____ Cell. _____
Documento: _____
Specie: _____ Razza: _____ Sesso: m. ☐ f. ☐
Età: _____ Nome: _____ Colore: _____
Microchip _____

Dichiarazione di autorizzazione e consenso informato al ricovero • trattamenti terapeutici medici e/o chirurgici • all'anestesia generale • con accettazione del preventivo allegato.

In qualità di proprietario dell'animale sopra descritto (o persona autorizzata con delega dal proprietario stesso) dichiaro di essere maggiorenne e di **autorizzare le seguenti procedure:**

- ☐ **Intervento chirurgico in anestesia generale consistente in** _____
- ☐ **Anestesia generale** ☐ **Sedazione per:** _____
- ☐ **Anestesia generale per indagine diagnostica consistente in** _____
- ☐ **Ricovero** ☐ **Altro:** _____



Professione e deontologia

TIPOLOGIE DI CONSENSO

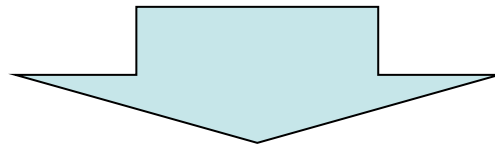
2. In caso di asportazione di una parte anatomica si autorizzano Q gli esami consigliati (_____) ovvero non si autorizzano Q gli esami consigliati, e che in caso di invio a laboratori esterni di campioni per l'effettuazione degli esami, lo smarrimento degli stessi non è imputabile ai medici veterinari curanti.
3. Dichiaro di essere stato informato che il mio animale verrà sottoposto ad anestesia generale e che tale pratica non è esente da complicanze generali ed a rischi intrinseci anche se attuata con perizia, diligenza e prudenza.
4. Dichiaro di essere stato informato della necessità di sospendere l'alimentazione solida e liquida 12 ore prima dell'anestesia, della qual cosa mi assumo la diretta responsabilità.
5. Qualora durante l'intervento si verificassero particolari difficoltà di ordine tecnico relative sia alla malattia, che alle condizioni generali del mio animale, accetto, sin d'ora, le modifiche che si rendessero necessarie.
6. Dichiaro infine di essere stato informato degli eventuali rischi che tale intervento comporta, e che comunque verranno adottate le misure precauzionali e procedurali idonee, dichiaro di essere a conoscenza che la funzionalità anatomo- fisiologica della parte interessata dall'intervento non necessariamente verrà ristabilita, o addirittura non verrà restituita.
7. Con le dimissioni dell'animale dalla struttura veterinaria, che avviene dopo che il personale medico ha accertato che i parametri fisiologici risultano nella norma, mi assumo personalmente la responsabilità di vigilare l'animale, e comunicare tempestivamente in caso di necessità ai medici eventuali complicazioni di qualsiasi natura, onde evitare che situazioni contingenti e/o comportamenti imprevedibili dello stesso possano condizionare negativamente l'esito dell'intervento od esporne a rischi la vita, motivo per il quale quindi sollevo con la presente da ogni responsabilità i medici e il direttore sanitario.



Professione e deontologia

TIPOLOGIE DI CONSENSO

☐ Visita specialistica con: _____ ☐ altro: _____ che dichiaro espressamente di autorizzare, secondo il preventivo sottopostomi; ovvero: ☐ dichiaro di ritenere superflue le indagini proposte ed indicatemi come necessarie e autorizzo i medici ad eseguire l'intervento chirurgico/terapeutico direttamente.

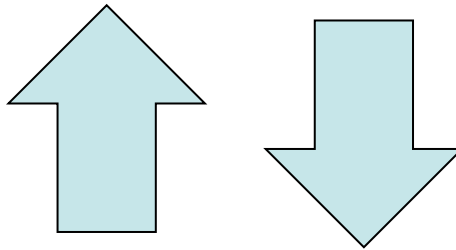


Elemento molto controverso con ricadute anche per
la valutazione della pratica professionale



Professione e deontologia

CONSENSO



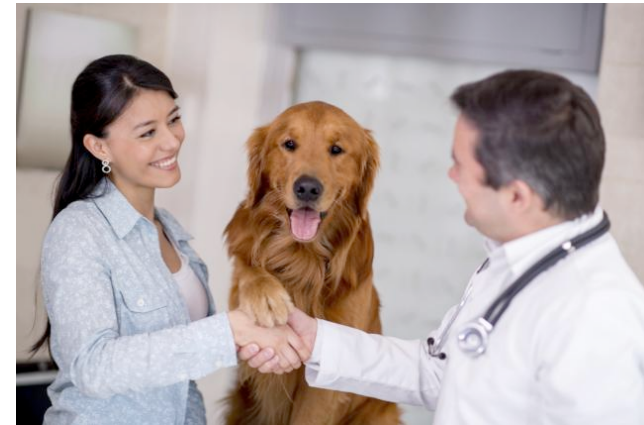
FIDUCIA



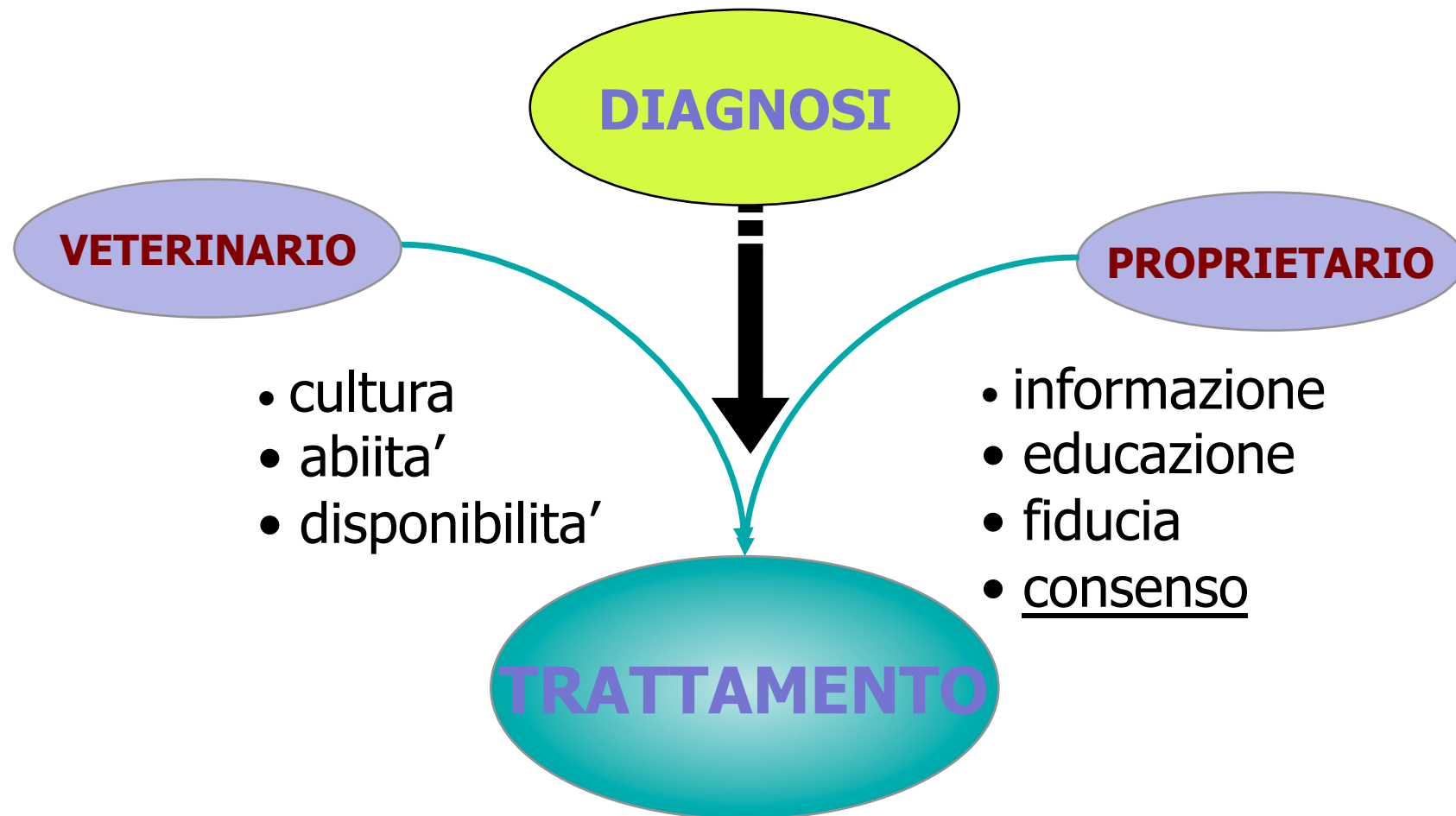
Professione e deontologia-

IL PROPRIETARIO E LA FIDUCIA

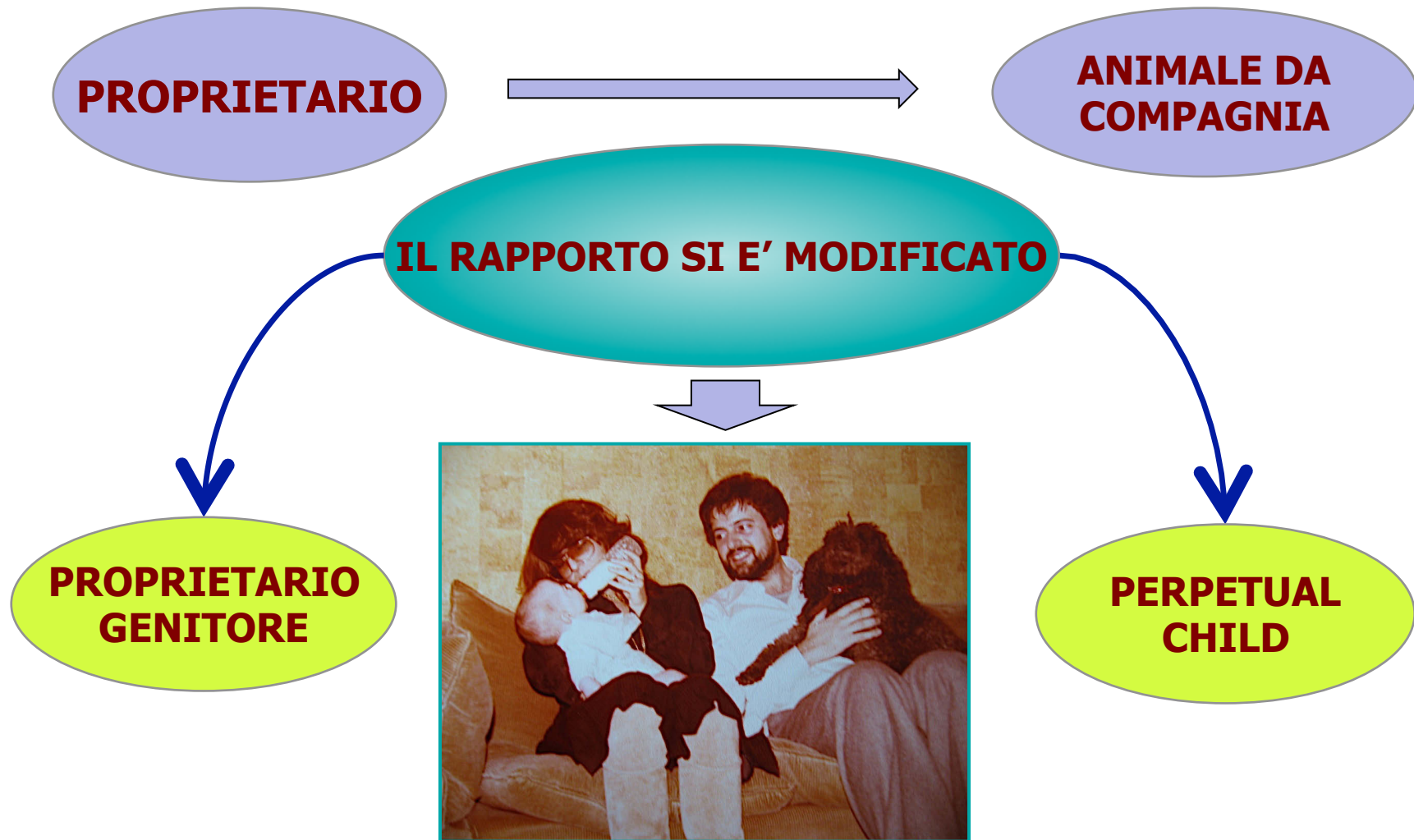
- INCONDIZIONATA
 - Carisma
 - Empatia
 - Necessità psicologica
- CONDIZIONATA
 - Immagine professionale
 - Aspetto fisico
 - Caratteristiche struttura
 - Dimostrazione affidabilità
 - Solo verbale
 - Attraverso pubblicazioni
 - Confronti con altri casi



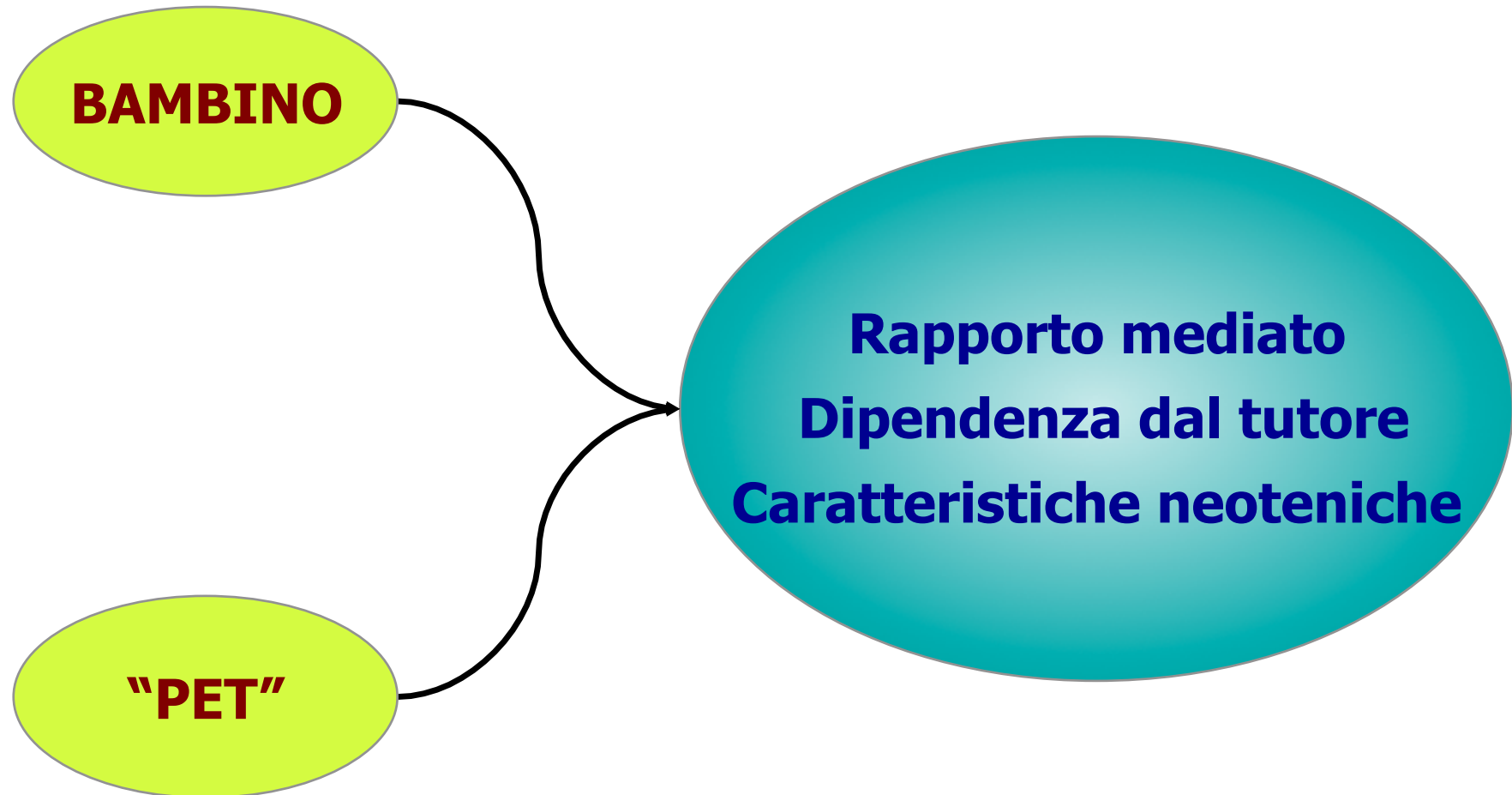
Etica e professione - professione e deontologia



Etica e professione - professione e deontologia



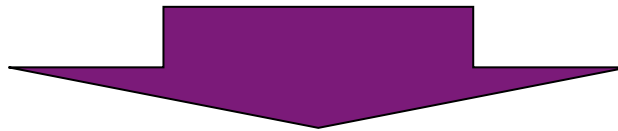
Etica e professione - professione e deontologia



Etica e professione - professione e deontologia



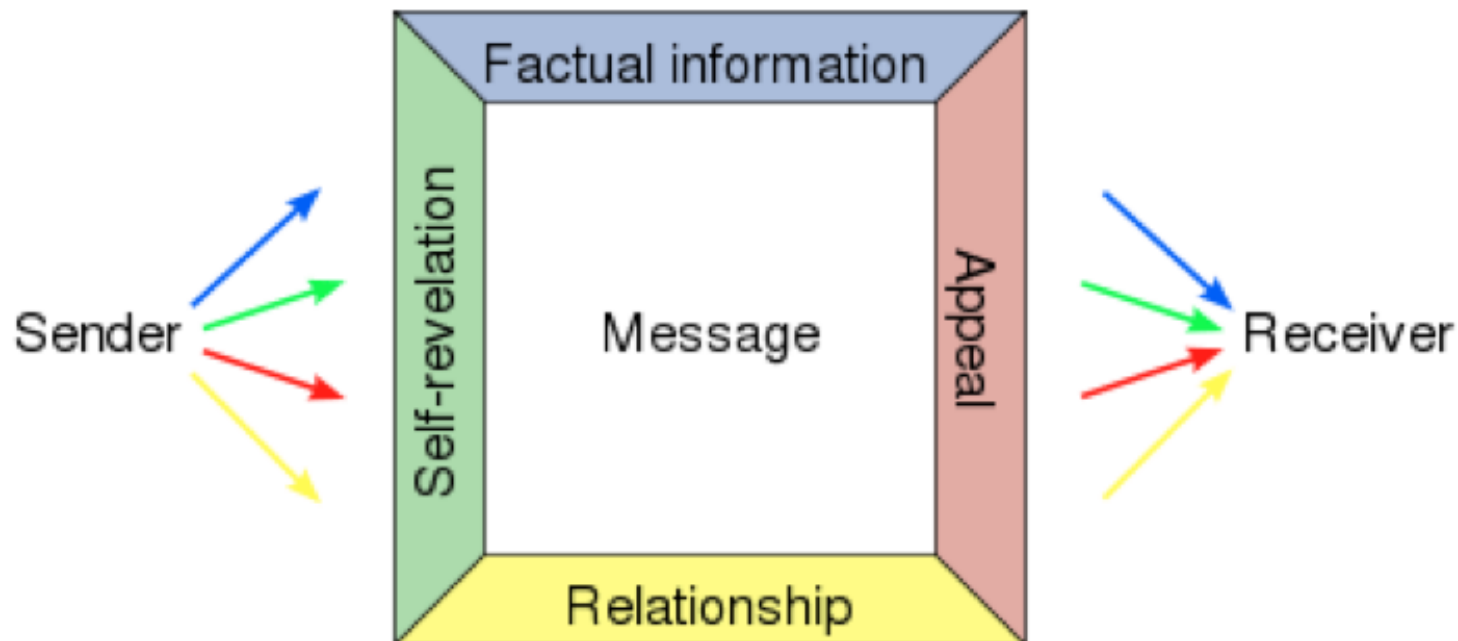
COMUNICAZIONE EFFICIENTE



IL MODELLO PEDIATRICO



Etica e professione - il modello pediatrico



Contenuto: di che cosa si tratta? (lato blu del quadrato, in alto).

Relazione: come definisce il rapporto con te, che cosa ti fa capire di pensare di te, colui che parla? (lato giallo, in basso).

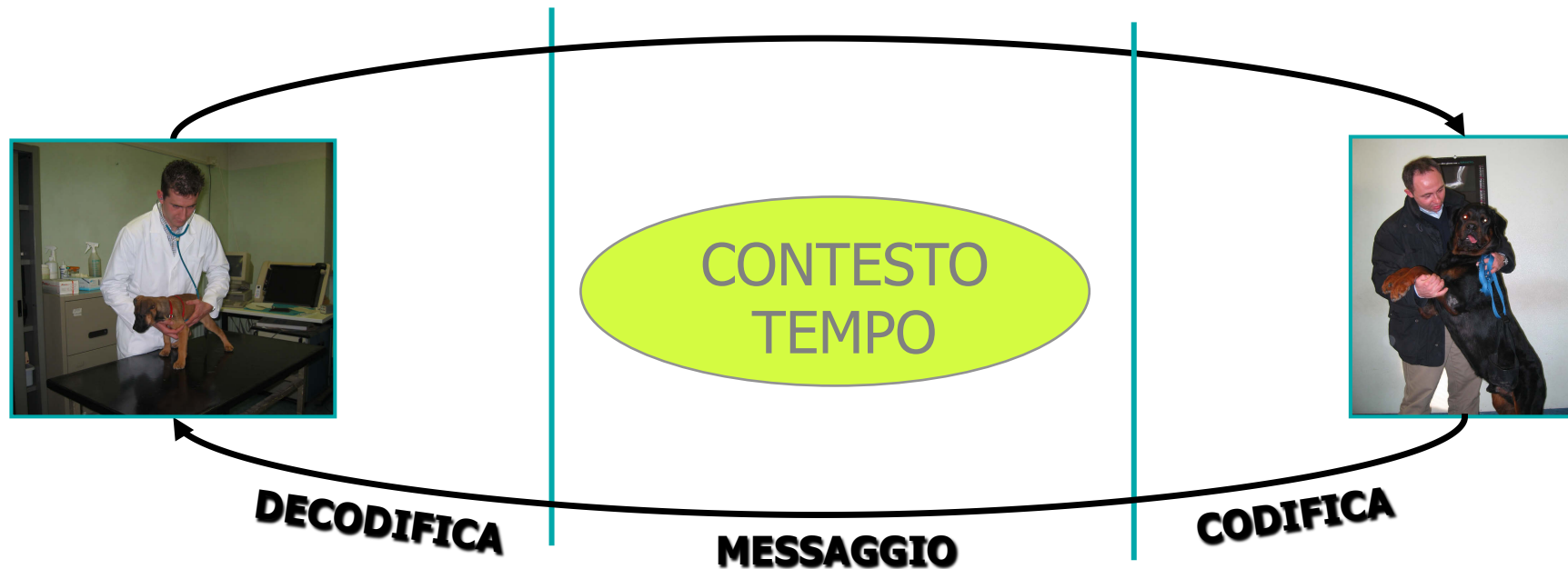
Rivelazione di sé: ogni volta che qualcuno si esprime rivela, consapevolmente o meno, qualcosa di sé (lato verde, a sinistra).

Appello: che effetti vuole ottenere chi parla? Ciò che il parlante chiede, esplicitamente o implicitamente, alla controparte di fare, dire, pensare, sentire. (lato rosso, a destra).



Deontologia ed etica della comunicazione

CONTENUTO e MODALITA'



Realizzare una comunicazione bidirezionale e flessibile

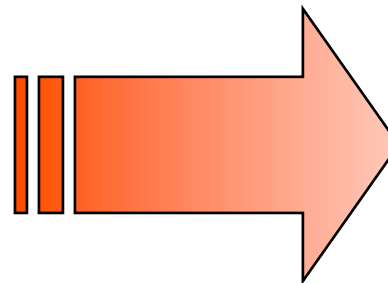


UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE VETERINARIE
E SANITÀ PUBBLICA

Deontologia ed etica della comunicazione



- Con chi?
- Dove?
- Quando?
- Come?
- Obiettivi?



**GIUSTA
COMUNICAZIONE**

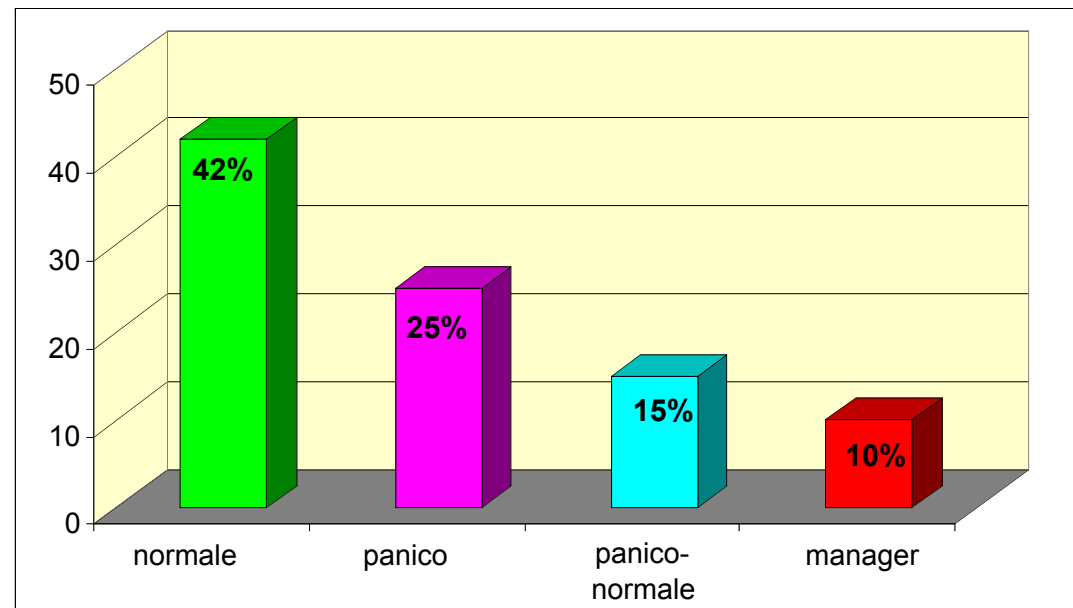
Realizzare una comunicazione bidirezionale e flessibile



Deontologia ed etica della comunicazione

CON CHI: *il proprietario genitore*

- Le categorie psicologiche:
 - normale
 - panico
 - manager/ informato
 - remissivo/ tradizionale



Casistica Clinica Chirurgica Veterinaria Milano

(Sinsheimer and Holland, 2002)

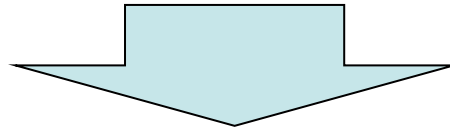


UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE VETERINARIE
E SANITÀ PUBBLICA

Deontologia ed etica della comunicazione

CON CHI: *il proprietario genitore*

- LE RELAZIONI “NON FISILOGICHE”
 - Anamnesi contorta frammentata, non attendibile
 - Esame clinico difficile da eseguire
 - Sovrastima del problema clinico
 - Malattia del pet vissuta con senso di colpa
 - Rifiuto della separazione
 - Separazione difficile anche dopo la morte



Adattamento modello comunicativo



Deontologia ed etica della comunicazione

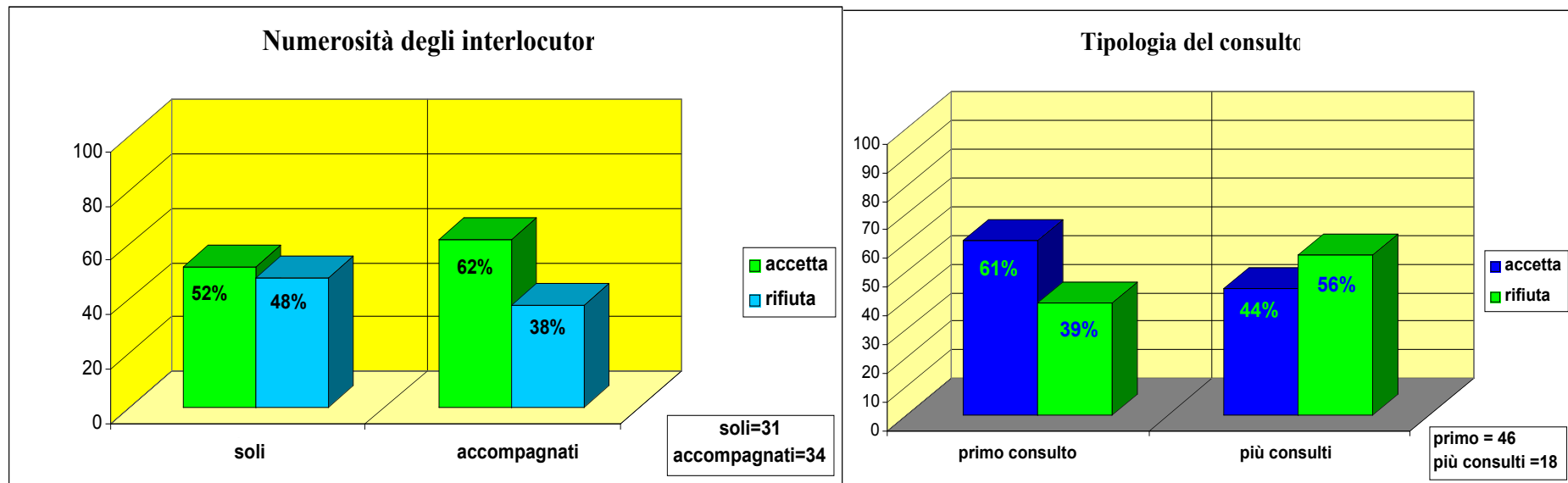
CON CHI: *il proprietario genitore*

- GLI ATTORI COSCIENTI DEL DIFETTO
 - Persone che si dichiarano affette da depressione
 - Comunicano direttamente la propria dipendenza dal pet
 - Coscienti di non essere in grado di gestire la situazione
 - Richiedono il coinvolgimento della famiglia o del proprio psicoterapeuta
- GLI ATTORI NON COSCIENTI ma riconoscibili
 - Persone che manifestano palesemente comportamenti anomali
- GLI ATTORI NON COSCIENTI non riconoscibili
 - Spesso incapacità del veterinario nella modulazione della comunicazione



Deontologia ed etica della comunicazione

CON CHI: *il proprietario genitore*



Casistica Clinica Chirurgica Veterinaria Milano

La fiducia rappresenta un fattore condizionante



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE VETERINARIE
E SANITÀ PUBBLICA

Deontologia ed etica della comunicazione

Dove: la sede in cui comunichiamo

Ambiente accogliente e tranquillo

- spazio dedicato
- no telefono
- no estranei
- no a barriere fisiche



La sede condiziona la percezione dell'unicità del rapporto



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE VETERINARIE
E SANITÀ PUBBLICA

Deontologia ed etica della comunicazione

Dove: la sede in cui comunichiamo



La posizione del medico condizionala percezione
dell'unicità del rapporto



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE VETERINARIE
E SANITÀ PUBBLICA

Deontologia ed etica della comunicazione

Come: la comunicazione non verbale



L'atteggiamento del medico condizionala percezione
dell'unicità del rapporto



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE VETERINARIE
E SANITÀ PUBBLICA

Deontologia ed etica della comunicazione

Come: la comunicazione non verbale



La presenza del paziente inibisce la comunicazione bidirezionale

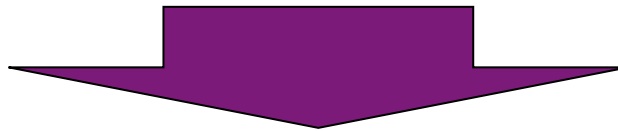


UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE VETERINARIE
E SANITÀ PUBBLICA

Etica e professione - professione e deontologia



COMUNICAZIONE EFFICIENTE



**CONSENSO INFORMATO
E CONSAPEVOLE**



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE VETERINARIE
E SANITÀ PUBBLICA

Dall'errore di comunicazione alla denuncia

IL CASO

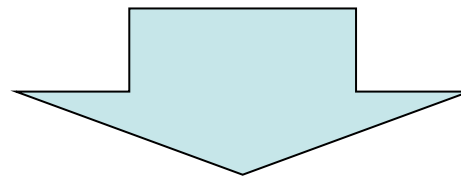
- AMMISSIONE PAZIENTE PER RICHIESTA CONSULTO
 - Gatto C.E. m. 18.aa
 - Motivo del consulto: stridore con dispnea da 13 mesi
 - EMERGENZA ALL'AMMISSIONE
 - Dispnea grave ostruttiva, cianosi scialorrea, T 40,2
 - PROCEDURE DI STABILIZZAZIONE STANDARD
 - Sedazione, ossigeno terapia
 - Cataterizzazione oro tracheale
- ASA STATUS “E”

Prognosi quoad vitam riservatissima



Dall'errore di comunicazione alla denuncia

Già data 20 e.m. portavo il mio
gatto presso i vostri studi per effettuare una
visita ed eventuale endoscopia, **il gatto mi**
venne preso in consegna da due persone della
staff. Parlando poi con il Prof. Rosmini che
mi spiegava chiaramente che lo stesso, ne
affetto che c'era alla laringe, al mio rifuto
all'eventuale intervento, mi rassegnava, dicendo



CONTESTO E TEMPO

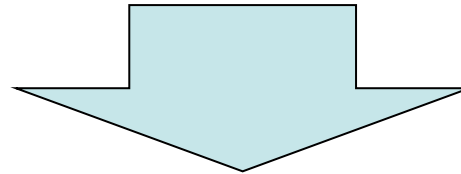
Incapacità di valutare la mancata percezione della emergenza



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE VETERINARIE
E SANITÀ PUBBLICA

Dall'errore di comunicazione alla denuncia

come procedere. Dopo circa Tre ore una signora
mi ha detto che non si è qualificata e che non era pos-
sibile richiederle che bisognasse praticargli l'ec-
casiografia, rifiutandosi di richiederlo e richiederlo.
Su mia insistenza mi accompagnavo a veder-
lo e il gatto era morto.



CONTESTO E TEMPO

Perdita di fiducia – percezione di malpractice



Dall'errore di comunicazione alla denuncia

- LA CORREZIONE DEL MESSAGGIO
 - Spesso variazione di contesto
 - Uso dello stesso mezzo del ricevente
 - Difficoltà nella comunicazione non verbale
 - Correzione spesso non efficiente

Ho letto con attenzione la lettera la Lei inviata al direttore del Dipartimento, ma ho **ravvisato alcune gravi inesattezze** circa quanto da lei descritto sicuramente frutto del **momento particolarmente difficile** in cui ci siamo incontrati e dalla situazione di estrema emergenza che si è trovata ad affrontare con il suo animale.



Dall'errore di comunicazione alla denuncia

- LA CORREZIONE DEL MESSAGGIO
 - Spesso variazione di contesto
 - Uso dello stesso mezzo del ricevente
 - Difficoltà nella comunicazione non verbale
 - Correzione spesso non efficiente

Innanzitutto il suo animale non veniva preso in consegna, bensì ricoverato in regime di massima urgenza onde cercare di prevenire una morte certa per soffocamento. Le due “persone” cui Lei fa riferimento sono in realtà il dott. Matteo Cantatore e la dott.ssa Valentina Fiorbianco entrambi identificabili con facilità dall'apposito badge di riconoscimento. Il mio colloquio inoltre la ha informata circa il serio sospetto clinico della presenza di una neoplasia laringea e, non credo affatto di averla rassicurata, e se le mie parole le hanno dato questa impressione me ne dolgo, ma al



Dall'errore di comunicazione alla denuncia

Il caldo soffocante lo avevano dehydrato. Al mio arrivo il gatto veniva preso in consegna dall' Dott. Giordano che non mi permetteva di stargli vicino e tranquillizzarlo. Dopo circa 40 minuti ho parlato con il Prof. Romussi che mi rasserenava dicendo che il gatto era stabilizzato, poi però, proseguiva dicendomi che purtroppo la diagnosi era infausta in quanto si trattava di cancro alle laringe e che nel tempo l'unica soluzione era la tracheotomia.

