

PARLARE. IL PRIMO PASSO VERSO LA FIDUCIA.

È difficile accettarlo, ma solitamente alle persone non piace andare dal dentista. Buone **doti comunicative** e discussioni sui **problemi minori** della **salute orale**, come i **denti sensibili**, possono aiutare i pazienti a sentirsi più a loro agio.

Secondo la dentista newyorkese **dott.ssa Liz Mitrani**, da parte dei pazienti dovrebbe essere scontato ritenere che il loro dentista di fiducia sia **competente**. Per pensare questo, però, secondo la dottoressa è necessario che il dentista coltivi la **relazione** con il paziente.

“Voglio che i miei pazienti sappiano che mi importa di loro e che desidero aiutarli davvero”

..... dott.ssa Liz Mitrani

Riconosce tuttavia che, per alcuni pazienti, lo studio dentistico può essere un **ambiente stressante**.

Dai dati emerge che circa **una persona su cinque** prova un livello di **ansia** per le cure dentali da moderato ad alto¹: una ragione in più per farli sentire **a loro agio!**



Il suo consiglio è cercare di creare un ambiente nel quale il paziente si senta abbastanza **sicuro** per parlare liberamente.

Un modo per farlo è iniziare a discutere di problemi relativi la **salute orale** che solitamente sono ritenuti minori, come l'**ipersensibilità dentinale (ID)**.

“Il paziente potrebbe pensare che la sensibilità sia un problema di poco conto e che sia inutile parlarne, ma io voglio assicurargli che è utile parlare di ogni sua preoccupazione”

..... dott.ssa Liz Mitrani

La **dott.ssa Koula Asimakopoulou**, lettrice di psicologia della salute al King's College di Londra, parlando di **ID** i dentisti possano mostrare **empatia** verso i pazienti.

“Empatia significa sapersi mettere nei panni del paziente e vedere il mondo dal suo punto di vista; in questo caso, se la condizione non è fonte di gravi problemi, essere empatici dovrebbe essere abbastanza semplice”

..... dott.ssa Koula Asimakopoulou

UN TEMA DELICATO

Nonostante i dati dimostrino che **una persona su tre** soffre di **ID**, secondo l’esperienza personale della **dott.ssa Mitrani** circa la metà dei pazienti ne è affetta². Questa elevata incidenza fa sì che la **ID** sia un problema da **non sottovalutare**, tanto per il paziente quanto per il dentista.

“La sensibilità provoca un dolore vero, è una sensazione reale”

“Credo che i pazienti abbiano paura che si tratti di un problema grave, oltre al fatto che la sensazione provoca loro fastidio”

..... dott.ssa Liz Mitrani

Esiste poi la **paura** che la condizione possa progredire.

“I pazienti pensano: “Ahi, il mio nervo!” e la mente va subito a un interessamento dei canali radicolari”

..... dott.ssa Liz Mitrani

Per esempio, consigliando una soluzione alla **ID** semplice come **cambiare dentifricio**, l’interazione tra dentista e paziente può diventare **rassicurante** e instillare **fiducia**.

“Il dentifricio lo usano comunque, perciò non si sta chiedendo di adottare un nuovo regime o una nuova routine”

..... dott.ssa Liz Mitrani

Tuttavia, fare fronte ai sintomi è solo una parte della **soluzione**.

La **ID** è una condizione cronica, ma i pazienti potrebbero non percepirla come tale.

“Non credo i pazienti la vedano come una condizione acuta e cronica”

..... dott.ssa Liz Mitrani

“Si tratta solo di un problema che occasionalmente provoca dolore. “Ho bevuto una bevanda calda o fredda e questa è stata la conseguenza.” Solitamente lo vedono come un disturbo episodico”

..... dott.ssa Liz Mitrani

Aiutare i pazienti a capire che è una condizione cronica perpetuata dai loro **comportamenti** e **abitudini** è molto importante.

“Se non limitiamo o eliminiamo certe abitudini, meccaniche o alimentari, come pure il reflusso e altri problemi sistemici, la progressione è inevitabile. Dobbiamo agire alla fonte per produrre un cambiamento”

..... dott.ssa Liz Mitrani

Incoraggiare i pazienti a modificare i comportamenti ha vantaggi anche per i dentisti.

“Se un dentista si mostra attento ed empatico verso una semplice modifica comportamentale, probabilmente si troverà in una posizione migliore per poter affrontare anche i cambiamenti futuri più complessi, perché avrà una relazione migliore con il paziente”

..... dott.ssa Koula Asimakopoulou

PARLIAMONE

Quando si parla di **ID** è possibile usare **principi comunicativi** come **domande aperte, linguaggio semplice, ripetizione delle parole dei pazienti, rassicurazione, empatizzazione e chiarificazione nella conversazione.**

Sollevare il problema della **ID** e dare al paziente la possibilità di parlarne aiuta anche a legittimare la condizione.



“Discutere di una condizione che i pazienti considerano lieve e che magari non farebbero presente dà loro la possibilità di parlare”

..... dott.ssa Liz Mitrani

Inizia la visita partendo da zero e dando al paziente la possibilità di esprimere qualsiasi **preoccupazione**. Chiedere al paziente se c'è qualcosa in particolare di cui vuole discutere o sui cui si vuole concentrare all'inizio del consulto gli permette di parlare di ciò che ritiene importante, prima di passare alla parte pratica della visita con indagini diagnostiche e procedure.

Anche il **linguaggio** è importante. Nonostante il termine corretto sia **"ipersensibilità dentinale"**, i pazienti potrebbero parlare di **"sensibilità"** o **"denti sensibili"**.

**"Prestate attenzione alla descrizione del paziente.
È così che interpreta la situazione e questa è la sua verità"**

..... dott.ssa Liz Mitrani

Date **spiegazioni** e **chiedete** se ci sono domande o se è il caso di segnare per iscritto le informazioni date. Non bisogna dimenticarsi del **linguaggio del corpo**.
La dottoressa usa **stimoli visivi** per:

"dimostrare che voglio ascoltare ciò che il paziente sta dicendo"

..... dott.ssa Liz Mitrani

È importante anche sapere come **concludere** una conversazione.

**"Voglio un esito positivo. Il paziente si fiderà di più se si sente
compreso e accoglierà favorevolmente i miei consigli su dentifricio,
trattamenti e procedure"**

..... dott.ssa Liz Mitrani



Nella sua pratica, la **dott.ssa Mitrani** offre anche un'ultima possibilità di fare qualsiasi domanda oppure parla del più e del meno mentre accompagna il paziente verso l'uscita.



CONCLUSIONI

Riservare del tempo alla discussione sulla **ID** durante le visite può mettere il paziente a suo agio e aiutarlo a risolvere il problema grazie all'utilizzo di un **dentifricio specifico**.

CONSIGLIO COMUNICATIVO^{3,4}	I CONSIGLI DELLA DOTT.SSA MITRANI PER PARLARE DI ID DURANTE LE VISITE
Usate domande aperte , ove possibile (per invitare a esprimersi senza dare l'impressione che esistano risposte giuste e sbagliate)	"Come la posso aiutare?"
	"C'è qualcosa su cui si vorrebbe concentrare oggi?"
	"C'è qualcosa che la disturba?"
	"Le capita mai di aspettare che una bevanda fredda arrivi a temperatura ambiente, o che una bevanda calda si raffreddi, prima di berla?"
	"Si accerta che il cibo non entri in contatto con determinati denti?"
Ascolto attivo (mostrare comprensione e dare risposte che soddisfino le esigenze del paziente)	Ascoltate cosa dice dopo essere stato dall'igienista: parla di sensibilità?
	Prestate attenzione al linguaggio del corpo – fate vedere che volete ascoltare ciò che il paziente ha da dire
Usate un linguaggio semplice e non tecnico	Dite "sensibilità", non "ipersensibilità dentinale"
	Adottate lo stesso linguaggio usato dal paziente per descrivere come si sente (fitta, dolore lancinante, male...)
Chiarite le informazioni e assicuratevi che il paziente le abbia comprese	"Tendo sempre a dare tante informazioni. Posso in qualche modo aiutarla a capire meglio un concetto, oppure vuole che metta qualche informazione per iscritto?"
	"Ha domande?"
	"Non si preoccupi se perde qualche informazione"
Rendete le frasi più comprensibili (es. usate frasi personali)	"È un problema molto comune, non è l'unico!"
	"Anche io ho sofferto di sensibilità"
Evitate il passivo (consigliate azioni semplici)	"Può provare una cosa molto semplice: cambi dentifricio"
Riassicurate il paziente	"È del tutto normale"
	"Credo che possiamo aiutarla"

Bibliografia:

1. White AM, et al. J Dent Hygiene, 2017;91:30-34.
2. Addy M. Int Dent J, 2002;52:367-375.
3. Waylen A. Dental Update, 2017;44(8):774-780.
4. Asimakopoulou K, et al. Pocket Dentistry: Communicating with patients.

Materiale promozionale destinato agli operatori sanitari.
 VIETATA LA DISTRIBUZIONE O L'ESPOSIZIONE AL PUBBLICO.
 PM-IT-SENO-21-00068