



SI REALIZZA CHE IL PAZIENTE/UTENTE PERCEPISCE IN MANIERA DIVERSA IL PIANO DI CURA CHE SI STA DESCRIVENDO.

Molti problemi che si verificano nella pratica quotidiana con utenti con background culturale differente sono legati a diverse interpretazioni del trattamento e della malattia fisica o mentale.

L'espressione dei sintomi e del dolore può rendere difficile fare una diagnosi, soprattutto quando la comprensione di questi concetti differisce notevolmente tra il professionista socio-sanitario e il paziente/utente. Il contenuto culturale della diagnosi deve essere preso in considerazione nel processo terapeutico, così come le cosiddette "sindromi legate alla cultura".

Bisogna valutare i fattori culturali che possono influenzare i sintomi descritti dal paziente/utente o addirittura le parole usate, poiché quando persone di culture diverse traducono concetti in un'altra lingua possono utilizzare una traduzione diretta che non descrive accuratamente i loro sintomi. Ad esempio, uno stato di "sensazione di malessere" può essere tradotto direttamente come "febbre" quando non necessariamente è presente una temperatura elevata.

01

Spiegare al paziente/utente qual è la propria comprensione delle parole e delle frasi che sta usando per descrivere i suoi sintomi, usando magari anche un sistema di traduzione.

02

Chiedere al paziente/utente di spiegare nel dettaglio quali sono i sintomi e di descrivere nella maniera più esatta come si è sentito negli ultimi giorni. Ascoltare tutto ciò che il paziente/utente dice con la mente aperta e sospendendo il giudizio, in particolare in merito alle parole che usa per descrivere i sintomi.

03

Fare domande per chiarire la situazione. Chiedere quali parole e frasi sono usate nella sua lingua per esprimere come si sente. Aspettarsi che questo richieda più tempo e concederselo per garantire che la propria diagnosi sia corretta e che il paziente/utente senta di aver ricevuto un buon servizio.

04

ESEMPIO PRATICO

Una madre immigrata porta suo figlio di 2 anni dal medico e gli dice che il bambino ha la febbre. Il medico gli prende la temperatura e, rilevando che rientra nel normale intervallo, dice alla madre che il bambino non ha la febbre. La madre insiste sul fatto che il bambino ha la febbre da 3 giorni e che quindi necessita di cure. Inoltre, pensando che il dottore non prenda sul serio le sue preoccupazioni per il bambino, la donna si arrabbia per il trattamento ricevuto e la mancanza di comprensione percepita.

SOLUZIONE

Il medico chiede alla donna di spiegare cosa descrive la parola "febbre" nella sua lingua madre e le spiega al contempo il suo significato in inglese e cosa descrive. Il medico impiega più tempo del solito per chiarire la situazione, ma alla fine i due comprendono cosa sta succedendo al bambino.

Partner di progetto



Per maggiori informazioni visita
www.i-care-project.net



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The I-CARE project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.