

Il dialogo e la comunicazione: ascoltare il paziente odontoiatrico

Abbiamo intervistato il dott. Elio D'Archivio, direttore sanitario del Gruppo Isola Odontoiatrica, sede di eccellenza odontoiatrica presso Isola del Gran Sasso e Teramo.

Dottor D'Archivio, perché ha scelto di parlarci di dialogo?

In questo mese ho scelto di soffermarmi a riflettere. Uscendo un po' dagli schemi. E concentrandomi su un argomento bello, e direi, profondo. Il dialogo. Lo faccio con piacere perché davvero penso si sia persa la bussola. Siamo nell'epoca delle protesi affettive. Dei sempre social. Del mondo in cui non riusciamo a guardarci più negli occhi. Ogni informazione è solo in rete. Ogni rapporto si espande sul web. Ma a mio avviso ci lascia tanto soli. Nulla in contrario con la modernità. Anzi sono sempre alla ricerca di vie tecnologiche e moderne per i miei pazienti, per offrire loro il meglio del comfort. Ma sono convinto che allo stesso tempo dovremmo tornare umani, e riiniziare da una stretta di mano, dalla creazione di rapporti viscerali, veri, sinceri.

E questo è importante per un medico?

Credo che sia la cosa più bella. Che da sicurezza al paziente.



Dott. **Elio D'Archivio**
Odontoiatra
Direttore Sanitario di
Isola Odontoiatrica

E che rende soddisfatto il medico della propria professione.
Tornare a conoscere la storia del paziente.
Fare una visita accurata.
Analizzare gli elementi anamnestici, soprattutto ascoltare le richieste.
Le esigenze.
Le problematiche reali.
E fermarsi a spiegare sempre, con attenzione, anche ripetendosi, ma con grande attenzione.

Quindi un ritorno alla medicina tradizionale?

Sì, non nella tecnica, ma con l'anima.

Ed è questa la filosofia dominante del nostro gruppo.

Mettere il paziente al centro.
In ogni modo.

Per questo dedichiamo alla prima visita un tempo adeguato e specifico.

Adottando tutte le principali strategie di ascolto.

Quella che io chiamo ricerca dell'empatia selettiva, cercando un rapporto concreto ed umano con il paziente.

Instaurando il dialogo.

Informando.

Eticamente.

Umanamente.

Ad ogni visita raccogliamo tutti i dati importanti della storia del paziente.

Gli aspetti principali di salute generale.

E gli aspetti psicologici più importanti.

Perché esiste un rapporto molto molto intenso tra cavo orale e psiche.

Freudiano, profondo.

E noi non possiamo trascurarlo, soprattutto per intercettare bene alcune patologie o arrivare alla spiegazione di sintomi che il paziente riferisce.

Da questa prima fase parte il dialogo, parte la fase che io chiamo maieutica.

L'arte di partorire idee condivise, scegliendo il percorso comune per un piano di trattamento adeguato e personalizzato.

Un piano di cura che non sia edonismo del dentista.

Ma successo del paziente.

Soddisfazione piena e sentita.

Che crei un rapporto di fiducia nel tempo.

Mi sembra un modo molto bello di fare medicina

Ne sono convinto.

Fermarsi due minuti in più, significa espandere il tempo.

Fermarsi ad ascoltare non costa niente.

Ma è importantissimo.

Ed emozionante anche.

E questa è la qualità che vogliamo offrire ai nostri pazienti.

La differenza.

Fare di una struttura sanitaria non una industria della salute, come spesso accade nel nostro campo.

Troppe volte i pazienti sono considerati dei numeri.

E per noi dentisti addirittura delle bocche su cui fare e tecnicismi.

Il nostro gruppo lavora con l'idea di offrire tutta la passione possibile unita a tutta la conoscenza possibile.

Il nostro credo è racchiuso in 3 parole: professionalità, serietà, umanità.

Mettiamo il nostro paziente al centro, impostiamo un dialogo corretto.

Proponiamo un piano di "Treatment plan" e non un Business Plan.

Per far sentire il nostro paziente sicuro, in una epoca di insicurezze ed incertezza sempre più dilagante.

**Nulla in contrario
con la modernità.
Anzi sono sempre
alla ricerca di
vie tecnologiche
e moderne per
i miei pazienti,
per offrire loro
il meglio del comfort.**

