

COINVOLGIMENTO - ASCOLTO - RELAZIONE DI CURA

La comunicazione nel percorso di cura

Milazzo - 3 ottobre 2026
Francesco Romano - SIOD

45 minuti di relazione + 10 minuti di confronto



IL CONTESTO DELLA GIORNATA 02

Un corso per Dental Team, non per singole figure

Comunicazione e Risk Management funzionano se diventano cultura comune.

ASO update
FORMAZIONE PER ASSISTENTI DI STUDIO ODONTOSTOMATICO E PERSONALE SANITARIO

3 OTTOBRE 2026
MILAZZO

CONOSCI E ASCOLTA
5 ore
Conoscenza pratica di qualità orale del paziente e del team

RISCHIO CLINICO E SICUREZZA
5 ore
Rischio clinico, eventi avversi, attività di emergenza

Mattina
Conosci e ascolta: relazione con pazienti e familiari, negoziazione e gestione dei conflitti.

Pomeriggio
Rischio clinico, eventi avversi, rischio occupazionale e sicurezza del team.

Obiettivo SIOD: formare una squadra che parli lo stesso linguaggio.

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milazzo - 3 ottobre 2026 2

MAPPA DELLA RELAZIONE 03

Cinque passaggi, una sola tesi

La comunicazione è cura quando diventa metodo condiviso.

1 Cornice
Salute orale e salute generale

2 Sentinelle
Prevenzione e bisogni invisibili

3 Relazione
Dal front office alla stanza clinica

4 Sicurezza
Consenso, istruzioni e team

5 Metodo
Checklist operative per domani

Niente "slide enciclopedia": una idea forte, una conseguenza pratica.

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milazzo - 3 ottobre 2026 3

01

PERCHÉ LA COMUNICAZIONE È CURA

Non è gentilezza: è qualità clinica, prevenzione e sicurezza.

F. Romano - SIOD



I Health is a Fundamental Human Right
Smiling Speaking Chewing
course of life

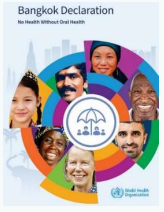
CORNICE INTERNAZIONALE 05

"No Health Without Oral Health" non è uno slogan

È il passaggio dall'odontoiatria come prestazione all'odontoiatria come salute pubblica.

Salute orale = salute generale

Bocca > Corpo > Esiti



3,5
miliardi di persone colpite da malattie orali

UHC
La salute orale entra nella copertura sanitaria universale.

NCDs
Condivide fattori di rischio con diabete, malattie cardiovascolari e tumori.

Fonti: WHO Global strategy and action plan on oral health 2023-2030; Bangkok Declaration, 2025.

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milazzo - 3 ottobre 2026 5

IDEA MADRE 06

Siamo sentinelle della salute generale

Il paziente viene per un dente; noi possiamo intercettare un rischio più ampio.

Screening clinico

Segnale > Anamnesi > Invio

ENTRA

Dolore
Igiene
Sbiancamento

un problema "piccolo"

→

- Diabete o familiarità
- Ipertensione o rischio cardiovascolare
- Artrite reumatoide, fumo, stress, turni

Comunicare bene significa anche sapere inviare a screening.

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milazzo - 3 ottobre 2026 6

PREVENZIONE RELAZIONALE 07

La prevenzione inizia da una domanda fatta bene

Una domanda mal posta chiude; una domanda ben posta apre.

Domanda utile

Ascolto → Senso → Apertura

Da evitare

“Che lavoro fa?”
“Quanto guadagna?”
“È stressato?”

Da usare

“Lo stress può incidere sul sistema immunitario e sulla salute orale. Sta attraversando un periodo difficile o un lavoro particolarmente impegnativo?”

La comunicazione è rispetto: raccogliere dati senza invadere.

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2025 7

DENTAL TEAM ESTESO 08

Il team non è “chi mi aiuta”

È l'intelligenza collettiva che rende possibile la cura.

Studio di successo
Ruoli → Metodo → Team

Direzione sanitaria guida clinica e responsabilità	Odontoiatri diagnosi, cura e relazione	Igienisti dentali prevenzione e motivazione	ASO sicurezza, ambiente, comfort
Front office accoglienza e fiducia	Back office continuità amministrativa	SMM / Webmaster reputazione e presenza digitale	Clinical Data Manager dati, flussi, qualità

Tutti comunicano. Anche quando pensano di non comunicare.

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2025 8

02 DOVE SI CONQUISTA IL PAZIENTE

Il percorso di cura inizia prima della poltrona e continua dopo la dimissione.

F. Romano - SIOD

ASO update

FORMAZIONE PER ASSISTENTI DI STUDIO ODONTOTIATRICO E PERSONALE SANITARIO

3 OTTOBRE 2026 SABATO

MILAZZO FIMA FORMAZIONE VIA GAULEO GAULEI 7

08:00 - 13:00 **5 ore**

CONOSCI E ASCOLTA
Coinvolgimento e ascolto attivo dei pazienti e dei familiari
Comunicazione - Negoziazione - Gestione dei conflitti

RELATORI:
Roberto Castellaneta
Sofia Mezzosima
Lucia Tosianni
Francesco Romano

La relazione al centro della cura

14:00 - 18:00 **5 ore**

RISCHIO CLINICO E SICUREZZA
Rischio clinico, eventi avversi e rischio occupazionale

RELATORI:
Roberto Castellaneta
Risaria Anna La Malfa
Giulio Leghissa
Emanuele Testa
Emelinda Imburgio

Sicurezza oggi professionisti domani

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2025 9

FRONT OFFICE 10

In reception si perdono o si conquistano i pazienti

Il primo contatto non è amministrativo: è relazionale e clinico-organizzativo.

PRIMA IMPRESSIONE

Tono Ordine Sorriso Calma

Il giovane collega

Prima visita, endodonzia, protesi, igiene... ma anche due mezzette giornate in reception.

Il messaggio

Capire cosa succede prima della stanza cambia il modo di curare in stanza.

La relazione non comincia quando il paziente apre la bocca.

Prima impressione
Tono → Ordine → Calma

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2025 10

LA RELAZIONE CONTINUA FUORI DALLA STANZA 11

Il paziente vive anche la parte invisibile del lavoro

Back office, digitale e dati sono comunicazione differita.

Back office

Preventivi, richiami, pratiche, documenti: precisione = fiducia.

SMM / Webmaster

Reputazione, contenuti e coerenza: ciò che il paziente vede prima di incontrarci.

Clinical Data Manager

Dati, cartelle, flussi e qualità: ciò che rende il percorso tracciabile.

Un messaggio confuso online o in segreteria può indebolire una cura eseguita benissimo

Backoffice
Dati
Messaggi
Follow-up

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2025 11

IN STANZA 12

Quando il paziente è in poltrona cambia tutto

È vulnerabile, spesso ha paura, e ascolta più il tono delle parole che le parole.



Prima

Preparare: cosa faremo, perché, cosa potrà sentire.

Durante

Segnali brevi, rassicuranti, coerenti con l'ASO.

Non stiamo solo "spiegando": stiamo regolando ansia, fiducia e livello di conoscenza.

Prima
Paura
Ascolto
Fiducia

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2025 12

ASCOLTO 13

La trappola dei 23 secondi

Il paziente spesso non finisce nemmeno di dire perché è venuto.

23"
tempo medio alla prima interruzione in uno studio medico citato in letteratura

Regola pratica
Prima di guidare il colloquio, lascia completare l'agenda iniziale.

Domanda chiave
"C'è qualcos'altro che per lei è importante dirmi prima di iniziare?"

23 secondi: Ascolta Chiedi Guida

Fonte: Dyche & Swiderski, J Gen Intern Med 2005; citazioni su Beckman & Frankel e Marvel et al.

SIDD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2025 13

ASCOLTO ATTIVO 14

Ascoltare non significa tacere

Significa guidare senza schiacciare il racconto.

1. Accogli
Lascia partire il racconto. Annuire, seguire il filo, non preparare già la risposta.

2. Rifletti
Riformula: "Mi sta dicendo che..." per verificare di aver capito.

3. Guida
Riprendi leadership e porta verso diagnosi, piano e consenso.

Leadership alternata: a volte guida il paziente, a volte guida il clinico.

Leadership alternata: Lasciare Riflettere Guidare

SIDD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2025 14

ERRORI FREQUENTI 15

Sei errori comunicativi che vediamo ogni giorno

Piccoli automatismi, grandi conseguenze.

- 1 Parlare troppo presto
- 2 Usare tecnicismi
- 3 Dare istruzioni solo a voce
- 4 Contraddirsi davanti al paziente
- 5 Non personalizzare il consenso
- 6 Sottovalutare paura e fragilità

La comunicazione non è spontanea: va studiata, allenata e verificata. Errore → rischio

Fretta Tecnicismi Confusione

SIDD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2025 15

PAZIENTE FRAGILE 16

Non conta solo ciò che dici

Conta come viene sentito, recepito e ricordato.

Anziani e fragili
Più l'età o la fragilità aumentano, più serve l'ortografia comunicativa.

Familiari
Coinvolgerli quando serve, senza escludere il paziente dal dialogo.

Ansia
Disinnescare l'ansia: Età Ansia Memoria

Forse dimenticheranno la terapia canalare... Ma non dimenticheranno come li abbiamo fatti sentire.

SIDD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2025 16

ISTRUZIONI POST-OPERATORIE 17

Scriverle. Sempre.

Non basta ripeterle: il paziente e i familiari devono poterle rileggere.

3 cose da non dimenticare

- 1 Istruzioni scritte, semplici, coerenti e consegnate.
- 2 Recapito o canale chiaro per dubbi e urgenze.
- 3 Follow-up: meglio una telefonata in più che una in meno.

Essere reperibili riduce l'ansia. Spesso riduce anche le chiamate inutili.

Scritto Recapito Follow-up

SIDD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2025 17

CONSENSO INFORMATO 18

Il consenso non è un modulo

È una conversazione clinica personalizzata, poi documentata.

Generico
"Firmi qui." Linguaggio standard, poco legato al caso.

Personalizzato
Benefici, alternative e rischi rilevanti per quel paziente.

Scritto
Traccia ciò che è stato spiegato, compreso e deciso.

Prudenza clinica = chiarezza prima, documentazione dopo.

Conoscere Capire Personalizzare Scrivere

SIDD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2025 18

LINGUAGGIO 19

Parlare meno di “cosa faremo”

Parlare di più del “perché serve farlo”.

Il nostro problema

“Faremo una terapia canalare, poi una ricostruzione, poi valuteremo la corona...”

Il problema del paziente

“Se non togliamo l’infezione, il dolore può tornare e il dente rischia di essere perso.”

Disegni, OPT, telecamera intraorale: strumenti per spiegare, non per impressionare.

Parlata del perché. Problema, Senso, Scelta.

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2020 19

FIDUCIA 20

La gente sceglie te

Non sceglie la zirconia. Non sceglie la terapia canalare. Sceglie una relazione credibile.

C'è un momento in cui “si accende qualcosa”.

Il paziente capisce che non stai vendendo una prestazione: stai prendendo in carico un problema.

Scala: Persona, Fiducia, Adesione.

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2020 20

03

COMUNICAZIONE INTERNA = RISK MANAGEMENT

Il paziente vede se il team è unito, teso o disallineato.

SIOD

ATO ITALIANO ASSISTENTI STUDIO ODONTOL

F. Romano - SIOD

TEAM 22

Il paziente nota l'amalgama del team

Rispetto reciproco e coerenza sono parte della comunicazione clinica.

- Parlare bene dei colleghi — davvero
- Conoscere pregi e limiti di ciascuno
- Essere “tifosi” del collega che lavora con noi
- Non scaricare mai tensioni interne sul paziente

Se il team è teso, il paziente lo sente.

Anche senza capire il motivo.

Clima di team: Rispetto, Coerenza, Allineamento.

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2020 22

TECNOLOGIA E RELAZIONE 23

AI e tecnologia sono straordinarie. Ma non sostituiscono la relazione.

La tecnologia mostra. La comunicazione fa capire e aderire.

Tecnologia

Scanner, CBCT, AI, telecamera intraorale: rendono visibile ciò che prima era astratto.

Comunicazione

Traduce il dato in significato per il paziente e per la sua famiglia.

Relazione

Detele motivazioni, follow-up e ritorno nel tempo.

Non basta far vedere: bisogna far comprendere.

Tecnologia + relazione: Mostra, Spiega, Motiva.

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2020 23

RISPETTO E DOMANDE DELICATE 24

Fare domande difficili senza sembrare indiscreti

La domanda deve avere un senso clinico esplicito e comprensibile per il paziente.

Formula utile

“Le faccio questa domanda perché...”

Prima spiego la ragione clinica, poi pongo la domanda. Così la domanda non appare curiosità, ma cura.

Lavoro e turni

“Dorme di giorno o lavora di notte?”

Esposizioni

“Inala polveri, farine, zuccheri o metalli?”

Stress

“Sta attraversando un periodo difficile o un lavoro stressante?”

Contesto → Permesso → Motivo → Prima il perché. Poi la domanda.

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2020 24

SCRIPT PRONTI PER IL TEAM 25

Tre frasi che migliorano subito la relazione

Non sono formule magiche: sono allenamento del linguaggio comune.

Accoglienza

"Mi racconti con calma cosa l'ha portata qui oggi. Poi le farò qualche domanda mirata."

Spiegazione

"Le mostro cosa vedo, poi le spiego perché questa cosa può diventare un problema."

Dimissione

"Le consegno le istruzioni scritte. Se ha dubbi, meglio chiamarci una volta in più."

Allenare lo stesso linguaggio riduce confusione, reclami e rischi.

Accogliere → Spiegare → Dimettere

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2026 25

DA LUNEDÌ IN STUDIO 26

Checklist minima di comunicazione clinica

Poche cose, ma fatte sempre. Non eccezioni: procedure osservabili.

✓ **Lasciare completare la narrazione iniziale**

✓ **Usare immagini, disegni, OPT e telecamera**

✓ **Personalizzare consenso e alternative**

✓ **Spiegare il perché prima del cosa**

✓ **Consegnare istruzioni post-op scritte**

✓ **Allineare il team prima dei casi complessi**

La qualità comunicativa deve diventare parte della procedura clinica.

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2026 26

CONCLUSIONE 27

Il patto del Dental Team

Studiare comunicazione. Stare in forma. Essere contenti del ruolo che abbiamo.

Studiare

La comunicazione non si improvvisa: va formata, allenata e misurata.

Stare in forma

Se non siamo lucidi, stanchi o nervosi, comunichiamo questo al paziente.

Avere ruolo

Essere orgogliosi del posto in cui stiamo e della funzione che svolgiamo.

La comunicazione è cura quando diventa cultura di squadra.

Studiare Stare bene Ruolo

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2026 27

CULTURA PROFESSIONALE 28

Il modello "one-man-band" è duro a morire

Comunicazione e lavoro in team sono ancora difficili da applicare nel mainstream, ma qualificano uno studio di successo.

Idea tradizionale

"Il dentista fa tutto lui"

- deleghe minime o confuse
- comunicazione episodica
- staff visto come supporto
- il paziente percepisce disordine

Studio moderno

- Direzione sanitaria
- odontoiatri e igienisti
- ASO
- front office e back office
- SMM, webmaster e clinical data manager

Ruoli distinti, metodo comune, responsabilità condivisa.

Il paziente non premia l'eroe solitario: premia una squadra affidabile.

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2026 28

CRESCITA PROFESSIONALE 29

Per diventare davvero bravi servono anni

Talento, entusiasmo e tecnologia aiutano. Ma maturare richiede tempo, umiltà e continuità.

0-2 anni
Osservare
Ascoltare
Studiare

3-5 anni
Seguire
con tutor
Fare
domande

5-10 anni
Assumere
responsabilità
Conoscere i
limiti

10 anni +
Guidare
restando
umili
Continuare a
formarsi

Umiltà

Non rallenta la crescita: la rende solida.

Team

Il giovane bravo non corre da solo: sa imparare dagli altri.

Dieci anni non sono una sconfitta: sono una scuola professionale.

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2026 29

LA COMUNICAZIONE SI STUDIA 30

La comunicazione va insegnata e studiata

Non è "buon carattere": è competenza professionale, clinica e organizzativa.

Guastamacchia ricordava

"Ci sono corsi e specializzazioni di ortodonzia, chirurgia, endodonzia... ma non di comunicazione."

Proprio per questo la comunicazione deve entrare nella formazione del team.

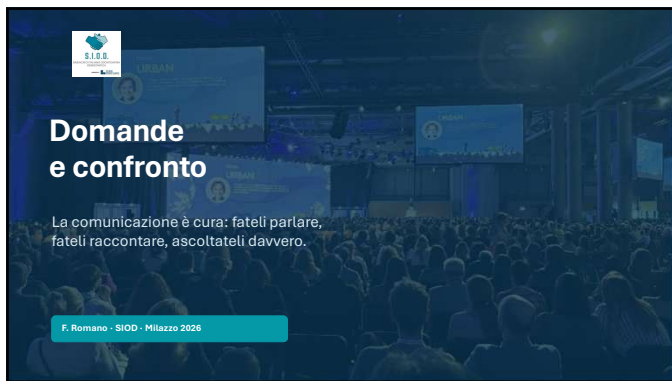
Dal concetto al comportamento

Ascolto, linguaggio, tono, tempi, spiegazioni e consegne non si improvvisano: si allenano con metodo, feedback e verifica.

Nel nostro studio ogni due anni organizziamo formazione interna con Fabio Tosolin, Presidente AARBA, per allenare comportamenti comunicativi e organizzativi dell'intero team.

Insegnare → Allenare → Verificare

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2026 30



Domande e confronto

La comunicazione è cura: fateli parlare, fateli raccontare, ascoltateli davvero.

F. Romano - SIOD - Milano 2026

RIFERIMENTI ESSENZIALI 32

Bibliografia e riferimenti da citare

Pochi, autorevoli, utili per sostenere il messaggio durante la relazione.

- WHO, Global Strategy and Action Plan on Oral Health 2023-2030.
- WHO, Bangkok Declaration: No Health Without Oral Health, 2024.
- Ministero della Salute, Raccomandazioni cliniche in odontostomatologia, 2017.
- Senz H. et al., EFP S3 guideline for treatment of periodontitis, J Clin Periodontol, 2020.
- Dyche L., Swiderski D., Physician solicitation approaches, J Gen Intern Med, 2005.
- Guastamacchia C., riflessione didattica sulla necessità di insegnare comunicazione in odontoiatria.
- Tosolin F. / AARBA, comportamento del paziente e team odontoiatrico, IARBA/AARBA, 2016.
- Documenti e protocolli interni SIOD / esperienza clinico-organizzativa F. Romano.

Le raccomandazioni 2017 sono datate, ma le pagine iniziali sulla comunicazione restano centrali.

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2026 32

TAKE HOME MESSAGE 33

TAKE HOME MESSAGE

La comunicazione è cura quando diventa cultura, metodo e comportamento condiviso.

- 1 Il paziente non sceglie una tecnica: sceglie una relazione credibile.
- 2 Il Dental Team non è "supporto": è sistema clinico e organizzativo.
- 3 Ascolto, consenso e dimissione scritta riducono rischi e reclami.
- 4 Tecnologia e AI aiutano, ma non sostituiscono fiducia e spiegazione.
- 5 La comunicazione si studia, si allena e si verifica. Siamo qui per questo.

Da domani: meno tecnicismi, più ascolto, più metodo, più squadra.

SIOD | COMUNICAZIONE NEL PERCORSO DI CURA Milano - 3 ottobre 2026 33