



COME RENDERE EFFICACE  
LA COMUNICAZIONE

CATANIA HOTEL NETTUNO  
GIOVEDÌ 28 E VENERDÌ 29 NOVEMBRE 2019

**FARMACISTA-PAZIENTE  
E FARMACISTA-FARMACISTA**

ECM n. 81-274699

... **Le** lamentele dei pazienti aumentano se l'interlocutore non è stato brillante all'esame sulle capacità di comunicazione. La segnalazione viene da uno studio canadese, pubblicato sulla rivista dell'American Medical Association (JAMA).

L'importanza di avere, oltre alle conoscenze tecnico-scientifiche, anche buone capacità nel rapporto con i propri pazienti/utenti, è stata riconosciuta ufficialmente da diversi anni in Canada e negli Stati Uniti, con l'introduzione di una valutazione nazionale delle capacità di comunicazione, di raccolta della storia clinica e di presa in carico del malato. Alcuni ricercatori canadesi hanno verificato se ci fosse una corrispondenza tra il punteggio ottenuto in occasione di tale valutazione e i successivi reclami e lamentele da parte dei pazienti dopo l'interazione con il farmacista (Fonte American Medical Association JAMA).

## Razionale

Il paziente vive spesso il rapporto con il medico con ansia, paura e preoccupazione; per cui, trovarsi di fronte un ulteriore interlocutore con cui dover interagire, in questo caso il farmacista, può rendere il percorso molto frustrante.

Un farmacista che tenga conto, oltre alla valutazione dei sintomi e delle analisi, anche dei segnali verbali e non verbali, può cogliere indizi di ansie, depressione, menzogne e reticenze che potrebbero risultare molto utili nella determinazione del trattamento o nell'approfondimento del colloquio.

La sensibilità nei confronti del linguaggio del corpo dell'assistito si traduce in una relazione più positiva con quest'ultimo e rende il percorso molto più agile e sicuramente più vantaggioso per la realizzazione di un buon percorso terapeutico.

Capire la difficoltà del paziente e assumere un atteggiamento amichevole, gentile, parlare al livello culturale del paziente e chiarire le informazioni date, sono altri aspetti che fanno sentire le persone a proprio agio e contribuisce a migliorarne "l'ingaggio" finalizzato ad aumentare la compliance e la aderenza alla terapia del medesimo.

Sempre sotto il profilo del dialogo, è buona norma lasciare che il paziente possa esternare i propri commenti sulla situazione prima di terminare l'incontro che dovrebbe sempre concludersi con una definizione di obiettivi condivisi (perché devo assumere il farmaco, come lo devo assumere, ecc.).

Anche sostenere le iniziative del paziente, approvarlo e dimostrargli fiducia e stima ha un effetto positivo sul suo umore e sul suo atteggiamento verso la malattia.

Questo corso che si svolge nell'arco di due giorni è molto pratico, interattivo e immersivo.

Si pone come obiettivo principale di migliorare la qualità della comunicazione interpersonale, nella fattispecie tra Farmacista-Farmacista e Farmacista-Paziente/Utente, considerando l'importanza della relazione interpersonale, al fine di soddisfare in maniera sempre più completa e professionale le necessità dei pazienti/utenti, alla luce anche della normativa vigente sulla privacy. I tutor lavoreranno a stretto contatto con massimo 25 Farmacisti

Un altro obiettivo del corso, non meno importante, è quello di migliorare la comunicazione tra Professionisti, attraverso lo scambio di informazioni, esperienze, conoscenze e competenze e rendere più facile l'interazione consentendo l'arricchimento culturale e professionale. Affinche ciò avvenga nel modo più corretto e proficuo, risulta indispensabile acquisire le giuste competenze comunicazionali.

Come in tutte le attività dell'uomo anche in un ambito così delicato come quello della salute il modo in cui si comunica riveste un'importanza essenziale; infatti capire e farsi capire non ha solamente una rilevanza "sociale" e psicologica, ma coinvolge anche l'efficacia dell'atto professionale finale.

## GIOVEDÌ 28 NOVEMBRE 2019

- 09.00** Accoglienza e registrazione dei partecipanti
- 09.30** Presentazione contenuti, modalità e finalità del corso  
**G. Carnesecchi, R. Pobes**
- 09.45** Il colloquio farmacista-paziente e sua analisi  
Role Playing (*tutti i partecipanti*)  
**G. Carnesecchi, R. Pobes**
- 10.30** Le motivazioni della professione del farmacista ospedaliero  
**M. Pastorello**
- 11.15** Coffee Break
- 11.30** Evoluzione del ruolo del farmacista ospedaliero  
**A. D'Agata**
- 12.15** Elementi di comunicazione interpersonale  
I 3 canali della comunicazione: parola, tono, gesto  
**G. Carnesecchi**
- 13.00** *Light Lunch*
- 14.00** Coerenza e distonia nella comunicazione interpersonale interna ed esterna  
I segnali deboli: osservazione, ascolto e domande  
**R. Pobes**
- 14.45** Esercizio sulle domande nel colloquio farmacista-paziente e farmacista- farmacista  
Esercitazione e lavoro a piccoli gruppi (*tutti i partecipanti*)  
**G. Carnesecchi, R. Pobes**

- 15.45** Componenti del tono e del gesto  
Gesti indicatori e gesti rivelatori  
**G. Carnesecchi**
- 16.30** Coffee Break
- 16.45** Individuazione di segnali deboli in un filmato  
Esercitazione e lavoro a piccoli gruppi (*tutti i partecipanti*)  
**G. Carnesecchi, R. Pobes**
- 17.45** Gli assiomi della pragmatica della comunicazione  
**R. Pobes**
- 18.30** Fine della prima giornata di lavori

## VENERDÌ 29 NOVEMBRE 2019

- 08.00** Accoglienza dei partecipanti
- 08.30** Visione filmato: Mancanza di coerenza parola, tono, gesto e sua analisi  
**R. Pobes**
- 09.00** I segnali deboli: come rilevarli  
Esercitazione e lavoro a piccoli gruppi (*tutti i partecipanti*)  
**R. Pobes**
- 09.30** Comunicazione farmacista-paziente e farmacista-farmacista  
**G. Carnesecchi**

**10.15** Regole per il buon uso della parola  
Ethos, logos e pathos  
Rispecchiamento  
**G. Carneseccchi**

**11.00** *Coffee Break*

**11.15** Visione filmato: Analisi del rispecchiamento dei protagonisti  
Il triangolo della comunicazione: contenuto, relazione e contesto  
Esercitazione e lavoro a piccoli gruppi (*tutti i partecipanti*)  
**G. Carneseccchi**

**12.00** Fasi, obiettivi e metodi  
Esercitazione sulle fasi del colloquio farmacista-paziente e farmacista-farmacista  
**R. Pobes**

**12.30** Basi teoriche  
Cenni di pragmatica della comunicazione  
Cenni di Programmazione Neuro Linguistica  
Ancoraggi positivi e ancoraggi negativi  
**G. Carneseccchi**

**13.00** *Light Lunch*



**14.00** Il colloquio paziente-centrico  
Video colloqui farmacista-paziente e farmacista-farmacista e loro analisi  
Preconcetti del paziente  
Fiducia e credibilità verso il farmacista  
Componenti della fiducia  
Empatia Win-Win  
Pericoli e limiti di empatia e rispecchiamento  
**R. Pobes**

**14.45** Role Playing sulla precedente relazione  
Esercitazione e lavoro a piccoli gruppi (*tutti i partecipanti*)  
**G. Carneseccchi / R. Pobes**

**15.15** Lo stile interpersonale IPS  
Come rapportarsi con il "driver"  
Come rapportarsi con l' "amiable"  
Come rapportarsi con l' "expressive"  
Come rapportarsi con l' "analitico"  
**G. Carneseccchi**

**15.45** Esercitazione e lavoro a piccoli sull'IPS  
**G. Carneseccchi**

**16.30** Verifica di apprendimento ECM (prova scritta)

**17.00** Conclusioni e take home message  
**G. Carneseccchi, R. Pobes**

**17.15** Chiusura dei lavori



<b>Accreditamento</b> .....	n. 81- 274699
<b>Responsabili Scientifici</b> .....	Dott. Giorgio Carneseccchi Dott.ssa Raquel Pobes
<b>Obiettivo formativo</b> .....	La comunicazione efficace interna esterna, con il paziente. La Privacy e il consenso informato (n. 7)
<b>Professioni/Discipline accreditate</b> .....	FARMACISTA con le seguenti specializzazioni: Farmacia Ospedaliera
<b>Durata del corso</b> .....	15 ore
<b>Partecipanti</b> .....	25
<b>Crediti Formativi</b> .....	21
<b>Quota di partecipazione</b> .....	gratuita

#### **Certificazione ECM online**

L'acquisizione dei crediti è subordinata alla partecipazione obbligatoria ad almeno il 90% del corso, al superamento della verifica di apprendimento e al completamento online delle procedure ECM (scheda di valutazione della qualità percepita e questionario di rilevazione dei fabbisogni formativi).

Al termine del percorso il discente potrà scaricare direttamente il proprio attestato con i crediti formativi.

## SEDE DEL CORSO

Hotel Nettuno  
Catania (V.le Ruggero di Lauria, 121 - 95127)

## INFORMAZIONI MINISTERIALI

Project & Communication è accreditata presso la Commissione Nazionale come Provider Standard n. 81 a fornire programmi di Formazione ECM per tutte le categorie professionali sanitarie. Project & Communication si assume ogni responsabilità per i contenuti, la qualità e la correttezza etica di questa attività.

## PROVIDER ECM, SEGRETERIA ORGANIZZATIVA E AMMINISTRATIVA



Project & Communication srl  
Provider Standard n. 81  
Viale Enrico Panzacchi 9  
40136 Bologna  
T 051 3511856  
F 051 74145344  
[www.project-communication.it](http://www.project-communication.it)  
[ecm@projcom.it](mailto:ecm@projcom.it)

*Con il contributo non condizionato di*

