

PIANO FORMATIVO 2020

ECM Id. **81-291993**

AIFA Id. **90485**

Tipo di formazione **RESIDENZIALE INTERATTIVO**

Titolo: **Come rendere efficace la comunicazione Farmacista-Paziente e Farmacista-Farmacista**

Date di svolgimento **21– 22 maggio 2020**

Sede del corso **Catanzaro, Best Western Hotel Perla del Porto**  
Via Martiri di Cefalonia, 64, 88100 Catanzaro CZ

Responsabili Scientifici: **Giorgio Carneseccchi, Raquel Pobes**

RUOLO	NOME e COGNOME	CF	LAUREA	SPECIALIZZAZIONE	SEDE LAVORO
RESPONSABILE SCIENTIFICO E DOCENTE	Giorgio Alfredo Orlando CARNESECCHI	CRNGRG52C22F205I	FISICA UNIVERSITÀ DI MILANO FILOSOFIA Istituto Italiano di Programmazione Neurolinguistica-branca italiana di IANLP (International Association of NLP)	TRAINER	MILANO
RESPONSABILE SCIENTIFICO E RELATORE	Raquel POBES	PBSRQL70H47Z131D	NLP MASTER PRACTITIONER ACTP MASTER IN CORPORATE AND BUSINESS AND COACHING LAUREA IN ECONOMIA E COMMERCIO	TRAINER	MILANO
RELATORE	Domenica COSTANTINO	CSTDNC66C65H224A	FARMACIA	CHIMICA APPLICATA ALL'IGIENE	REGGIO CALABRIA A.S. PROVINCIALE DI REGGIO CALABRIA, DIRETTORE SC ASS. FARMACEUTICA TERRIITORIALE

RELATORE	Adele DE FRANCESCO	DFRDLA63D58C352R	FARMACIA	FARMACIA OSPEDALIERA	CATANZARO A.O.U. "MATER DOMINI" DIRETTORE U.O. FARMACIA
----------	--------------------	------------------	----------	----------------------	---

## RAZIONALE SCIENTIFICO

... 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).

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 rendere più

facile l'interazione consentendo l'arricchimento culturale e professionale. Affinché 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.

**Risultati attesi**

- Migliorare le conoscenze del professionista in ambito di comunicazione interpersonale.
- Incrementare la capacità di individuazione dei problemi profondi riguardo la capacità di espressione dei propri disagi e ottimizzarne la gestione
- Fornire al professionista gli strumenti operativi per una corretta capacità di interpretare non solo le espressioni verbali ma soprattutto quelle non verbali e quindi rapportarsi adeguatamente con gli altri consentendo di sviluppare una lettura "veloce" del comportamento prevalente dell'interlocutore.

Obiettivo formativo: n. 7 La comunicazione efficace interna esterna, con il paziente.  
La Privacy e il consenso informato

Ore previste per l'apprendimento: 15 ore e 30 min di cui 6 ore di formazione interattiva

Destinatari della formazione: 25

Crediti formativi erogati: 21,3

Professioni: Farmacista

Discipline Farmacia ospedaliera, Farmaceutica Territoriale

Sponsor: evento multisponsor

Quota di partecipazione: gratuita

Modalità di iscrizione: online sul sito del provider [www.project-communication.it](http://www.project-communication.it) fino a copertura dei posti disponibili

Verifica di apprendimento: Produzione/elaborazione di un documento (prova scritta) in aula.

Valutazione della qualità percepita **obbligatoria**.

I questionari permettono di sondare aspetti importanti quali:

- Rilevanza del programma proposto rispetto alle esigenze formative della categoria
- Qualità del programma formativo e dei docenti
- Efficacia ed impatto della formazione ricevuta sulla propria professione
- Qualità dell'organizzazione e dei tempi di svolgimento
- Eventuale percezione di interessi commerciali

Rilievo dei fabbisogni formativi: **facoltativo**.

Attestato ECM

Al termine del percorso formativo, previa presenza ad almeno il 90% del Corso, al superamento della verifica di apprendimento (prova scritta) e completata la compilazione delle procedure ECM, il discente riceverà via mail il link per effettuare il download automatico del proprio attestato in formato pdf.

IL PROVIDER dichiara che effettuerà nei tempi e modi previsti il trasferimento dei dati dei partecipanti sia ad Agenas che a COGEAPS.

Provider, Segreteria Organizzativa e Amministrativa

Project & Communication Srl

Provider Standard n. 81

Viale Enrico Panzacchi, 9

40136 Bologna

Tel. 051 3511856

Fax 051 7414534

E-mail: [ecm@projcom.it](mailto:ecm@projcom.it)

[www.project-communication.it](http://www.project-communication.it)

## PROGRAMMA

GLI ORARI POTREBBERO SUBIRE MODIFICHE DATO IL CARATTERE PRATICO ED INTERATTIVO DEL CORSO

### GIOVEDI 21 maggio 2020

Ore 10.00	Accoglienza e registrazione dei partecipanti	
Ore 10.30	Presentazione contenuti, modalità e finalità del corso G. Carneseccchi, R. Pobes	30 min
Ore 11.00	Evoluzione del ruolo del farmacista ospedaliero e dei Servizi Farmaceutici Domenica Costantino	30 min
Ore 11.30	Le motivazioni della professione del farmacista ospedaliero e dei servizi farmaceutici Adele De Francesco	30 min
Ore 12.00	Il colloquio farmacista-paziente e sua analisi Role Playing (tutti i partecipanti) G. Carneseccchi, R. Pobes	45 min Interattivo
Ore 12.45	Elementi di comunicazione interpersonale I 3 canali della comunicazione: parola, tono, gesto G. Carneseccchi	45 min
Ore 13.30	Light Lunch	
Ore 14.30	Coerenza e distonia nella comunicazione interpersonale interna ed esterna I segnali deboli: osservazione, ascolto e domande R. Pobes	45 min
Ore 15.15	Esercizio sulle domande nel colloquio farmacista-paziente e farmacista- farmacista Esercitazione e lavoro a piccoli gruppi (tutti i partecipanti) G. Carneseccchi, R. Pobes	60 min interattivo
Ore 16.15	Componenti del tono e del gesto Gesti indicatori e gesti rivelatori G. Carneseccchi	45 min
Ore 17.00	Coffee Break	

Ore 17.15	Individuazione di segnali deboli in un filmato Esercitazione e lavoro a piccoli gruppi (tutti i partecipanti) G. Carnesecchi, R. Pobes	60 min interattivo
Ore 18.15	Gli assiomi della pragmatica della comunicazione R. Pobes	45 min
Ore 19.00	Fine della prima giornata di lavori	

### VENERDI 22 maggio 2020

Ore 08.30	Visione filmato: Mancanza di coerenza parola, tono, gesto e sua analisi R. Pobes	30 min
Ore 09.00	I segnali deboli: come rilevarli Esercitazione e lavoro a piccoli gruppi (tutti i partecipanti) R. Pobes	30 min interattivo
Ore 09.30	Comunicazione farmacista-paziente e farmacista-farmacista G. Carnesecchi	45 min
Ore 10.15	Regole per il buon uso della parola Ethos, logos e pathos Rispecchiamento G. Carnesecchi	45 min
Ore 11.00	Coffee Break	
Ore 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. Carnesecchi	45 min interattivo
Ore 12.00	Fasi, obiettivi e metodi Esercitazione sulle fasi del colloquio farmacista-paziente e farmacista -farmacista R. Pobes	30 min interattivo

Ore 12.30	Basi teoriche Cenni di pragmatica della comunicazione Cenni di Programmazione Neuro Linguistica Ancoraggi positivi e ancoraggi negativi G. Carnesecchi	30 min
Ore 13.00	Light Lunch	
Ore 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	30 min
Ore 14.30	Role Playing sulla precedente relazione Esercitazione e lavoro a piccoli gruppi (tutti i partecipanti) G. Carnesecchi / R. Pobes	45 min interattivo
Ore 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. Carnesecchi	30 min
Ore 15.45	Esercitazione e lavoro a piccoli gruppi sull’IPS G. Carnesecchi	45 min interattivo
Ore 16.30	Verifica di apprendimento ECM (prova scritta)	30 min
Ore 17.00	Conclusioni e take home message G. Carnesecchi, R. Pobes	30 min
Ore 17.30	Chiusura dei lavori	