

### Segreteria Scientifica

Michelangela Fabbroncin  
ASL Napoli 3 Sud  
Consigliere Regionale SIFO Campania

Franco Ginanni  
Formatore Senior

Adriano Vercellone  
ASL Napoli 3 Sud  
Segretario Regionale SIFO Campania

### Relatori

Simona Serao Creazzola  
ASL Napoli 1 Centro  
Presidente SIFO

Michelangela Fabbroncin  
ASL Napoli 3 Sud  
Consigliere Regionale SIFO Campania

Franco Ginanni  
Formatore Senior

Daniela Scala  
AORN Cardarelli  
Coordinatrice Area Informazione  
Scientifica. Educazione ed Informazione  
Sanitaria

### Moderazione

Michelangela Fabbroncin

Adriano Vercellone

### Con l'intervento della Regione Campania

Ugo Trama  
UOD Politica del Farmaco e Dispositivi  
Direzione Generale per la tutela della  
salute e Coordinamento SSR

### Segreteria Organizzativa e Provider ECM

Omnia Congressi ed Eventi  
V. F. Marchetti, 19  
00199 Roma  
info@omniacongressi.com

### Sede

Hotel Terminus  
Piazza Giuseppe Garibaldi, 91  
Napoli

### Accreditamento ECM

L'evento, ID 3887- 211169, per farmacisti ospedalieri e del territorio, attribuisce 7 crediti ECM.  
L'attestato ECM sarà inviato per posta elettronica a tutti coloro che avranno compilato il questionario di apprendimento, rispondendo correttamente ad almeno l'80% delle domande, a scheda di valutazione e la scheda anagrafica e che abbiano partecipato all'intera attività formativa. Il mancato rispetto dei requisiti non darà diritto ai crediti E.C.M., ma solamente all'attestato di partecipazione

### Patrocinio richiesto



Evento realizzato grazie al contributo non condizionante di  
ALFASIGMA  
IBI - ISTITUTO BIOCIMICO ITALIANO GIOVANNI LORENZINI  
TEVA ITALIA

# LA COMUNICAZIONE DEL FARMACISTA TERRITORIALE ED OSPEDALIERO

## FORME E STRATEGIE PER INTERAGIRE CON IL PAZIENTE ED ORGANIZZARE IL SERVIZIO

— 1 Dicembre 2017 • Napoli —

## PROGRAMMA DEI LAVORI

- 09,30** Introduzione e saluti istituzionali (M. Fabbrocini, U. Trama)
- 09,40** La SIFO e la Comunicazione (S. Serao Creazzola)
- 10,00** Comunicazione e Informazione (F. Ginanni)  
Il Messaggio. Le sindromi anti-comunicative  
La Responsabilità e la Consapevolezza di chi comunica  
L'importanza della parola, del tono e del linguaggio del corpo  
Le tecniche della Comunicazioni: la tecnica della domanda  
Comportamenti dell'interlocutore e la tecnica della domanda
- 11,30** Coffee- Break
- 11,45** La Comunicazione per la Relazione con il Paziente (F. Ginanni)  
Considerazioni sui pazienti in fase acuta; in fase cronica; disabili, psichiatrici; anziani e fragili. Una presenza costante: l'Ansia per il paziente e le sue "difese":  
Aggressività Negazione – Rimozione - Compensazione - Proiezione –  
Identificazione - Regressione – Sublimazione - Razionalizzazione - Fuga
- 13,30** Colazione di lavoro
- 14,30** La SIFO e la Farmacia Narrativa (D. Scala)
- 14,45** I diritti del Malato: Autenticità - Empatia - Capacità d'Ascolto Comunicazione verbale - Comunicazione non Verbale - Interesse - Modalità d'Azione. Riflessioni sul paziente con "dolore"  
Riflessioni sul paziente con "sofferenza"  
Considerazioni sul Paziente stomizzato, sul paziente oncologico, sul paziente con malattia rara, sul paziente con sclerosi multipla  
Presentare il farmaco, riportare le indicazioni del medico, comunicare le interazioni tra farmaci nelle terapie concomitanti, le precauzioni, le avvertenze, interazioni farmaco e cibo.  
La compliance: come ottenere la compliance del paziente per l'adesione alla terapia.
- 16,30** I cittadini Paziente-Cliente  
Umanizzazione attraverso la relazione e la comunicazione  
Azioni per l'Umanizzazione: Informare - Prestare attenzione - Rispettare la diversità - Controllare emozioni Essere autorevoli - Valutare sofferenza - Essere disponibili.
- 17,30** Conclusioni e termine lavori (M. Fabbrocini)  
Valutazione dell'Apprendimento (F. Ginanni)

## RAZIONALE SCIENTIFICO

In questa giornata si inizierà il percorso di chiarimento dell'Arte della Comunicazione.

L'Arte della Comunicazione o l'Arte del Comunicare è necessaria per gestire al meglio delle proprie possibilità la difficile *Responsabilità* che ha oggi il Farmacista Pubblico nell'organizzare due distinti servizi, quello ospedaliero e quello territoriale. La figura del Farmacista Pubblico è metaforicamente simile ad una "ruota" di cui rappresenta il "perno" centrale da cui dipartono i "raggi", che dal perno raggiungono il "cerchio" dove si trovano l'insieme dei servizi, delle Unità Operative Cliniche, Sanitarie e Amministrative, dei Distretti, dei Dipartimenti, delle Istituzioni Pubbliche e Private, degli Enti Locali, delle Forze Sociali e, non ultimi, i PAZIENTI.

Ma cosa significa veramente Comunicare? Non certo parlare, non certo ascoltare, ma ascoltare e parlare secondo regole ben precise in tutte le situazioni, in tutte le relazioni che si hanno nel quotidiano lavoro del Farmacista Pubblico, con la necessità di *cambiare* sempre l'approccio comunicativo per adattarlo all'interlocutore.

L'aspetto più complesso riguarda oggi il rapporto e la relazione che il Farmacista Pubblico ha con i PAZIENTI. La gestione della Comunicazione può divenire pertanto ardua, trovandosi spesso in momenti critici in cui non si sa bene come rispondere e come comportarsi. Dalla relazione Farmacista-Paziente può nascere un'alleanza terapeutica capace di sortire risultati superiori a quanto era sperabile. Al contrario, la pur appropriata terapia può avere effetti catastrofici per il Paziente cui, forse, non siamo riusciti a "spiegare" quanto invece fosse necessario ciò che non ha capito. Chi ben comunica sa come comunicare non sia facile, dimenticandoci che lui, il Paziente, non ha capito per sua colpa, ma perché non siamo riusciti a spiegarci!

Da qui la considerazione: è fondamentale comunicare al meglio, senza esserci limiti al "ben comunicare" perché si può sempre migliorare, anche se tutto ciò comporta l'impegno di un'altra *Responsabilità* per il Farmacista Pubblico che si unisce alle altre responsabilità professionali, scientifiche, tecniche, relazionali e gestionali.