



## PROGRAMMA DEI LAVORI

## RAZIONALE SCIENTIFICO

- 09,30 Introduzione al Corso e Saluti Istituzionali
- 10,00 La Comunicazione per la Relazione con il Paziente (Dott. F. Ginanni)  
Considerazioni sui pazienti in fase acuta  
in fase cronica  
disabili  
psichiatrici  
anziani e fragili
- 10,45 Una presenza costante: l'Ansia per il paziente e le sue "difese": Aggressività  
Negazione – Rimozione - Compensazione - Proiezione – Identificazione -  
Regressione Sublimazione - Razionalizzazione - Fuga
- 11,30 Coffee- Break
- 11,45 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"
- 12,40 "Communication Assessment Tool per i farmacisti: come comunichiamo dal punto di  
vista dei pazienti? Dati preliminari" (Dott.ssa D. Scala)
- 13,00 Colazione di lavoro
- 14,15 Esperienze di comunicazione in Farmacia (Dott. A. Consiglio, Moderazione Dott. S.  
Serao Creazzola)
- 14,30 Esperienze di comunicazione in Farmacia (Dott.F. Ginanni)
- 14,45 La compliance: come ottenere la compliance del paziente per l'adesione alla  
terapia.  
Umanizzazione attraverso la relazione e la comunicazione  
I cittadini Paziente-Cliente  
Azioni per l'Umanizzazione:  
Informare - Prestare attenzione - Rispettare la diversità - Controllare emozioni -  
Essere autorevoli - Valutare sofferenza - Essere disponibili.
- 16,00 Coffee Break
- 16,15 Esercitazioni sulla Comunicazione  
Discussione Generale
- 17,30 Conclusioni e termine lavori (Dott.ssa M. Fabbrocini, Dott. A. Vercellone)  
Valutazione dell'apprendimento

In questa seconda giornata si proseguirà 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 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.