

- 09,30** Introduzione al Corso - Dott. V. Lolli
- 10,00** I Sessione Comunicazione - Dott. F. Ginanni  
La Comunicazione per la Relazione con il Paziente  
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
- 11,30** Coffee- Break
- 11,45** II Sessione Comunicazione - 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"
- 13,00** Colazione di lavoro
- 14,00** Esempi ed esercitazioni di Comunicazione tra Farmacista e Paziente  
Terapia della Fibrosi Polmonare Idiopatica - Dott. E. Berti  
Terapia del Diabete Mellito di Tipo 2 - Dott. A. Stocco  
III Sessione Comunicazione - Dott. F. Ginanni  
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.
- 14,45** 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.
- 16,15** Esercitazioni sulla Comunicazione con Discussione Generale
- 17,30** Conclusioni e termine lavori - Dott. V. Lolli  
Verifica 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.

#### Responsabile Scientifico

Franco Ginanni  
Formatore Senior

#### Discussant

Elena Berti  
Farmacista Dirigente  
Istituto Oncologico Veneto

Andrea Stocco  
Farmacista Dirigente  
AULSS5 Polesana Rovigo

#### Saluti iniziali e commiato

Vincenzo Lolli  
Direttore Farmacia Ospedaliera  
AULSS5 Polesana Adria (RO)

#### Segreteria Organizzativa e Provider ECM

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

#### Sede

Hotel Galileo  
Via Venezia, n. 30  
Padova

#### Accreditamento ECM

L'evento, ID 3887- 204305, per farmacisti ospedalieri e del territorio, attribuisce 7,3 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.

Con il patrocinio di



Evento realizzato grazie al contributo non condizionante di

ALFASIGMA  
BOEHRINGER-INGELHEIM  
ELI LILLY  
IBI - ISTITUTO BIOCHIMICO ITALIANO GIOVANNI LORENZINI  
TEVA ITALIA



## LA COMUNICAZIONE DEL FARMACISTA PUBBLICO

le forme e i metodi per gestire  
ed organizzare il servizio

5 Dicembre 2017 • Hotel Galileo, Padova