

Responsabili Scientifici
Dott. Giorgio Carnesechi e Dott.ssa Raquel Pobes



FAD FORMAZIONE A DISTANZA

COME RENDERE EFFICACE
LA COMUNICAZIONE

**FARMACISTA-PAZIENTE
E FARMACISTA-FARMACISTA**

DAL **21** SETTEMBRE **2020**
AL **30** NOVEMBRE **2020**

ECM n. **81-303618**
Crediti assegnati: **24**

... **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 ami-

chevole, 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 dimostrar-gli fiducia e stima ha un effetto positivo sul suo umore e sul suo atteggiamento verso la malattia.

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. 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.

Razionale

I MODULO

DOCENTI:

**Giorgio Carneseccchi, Domenica Costantino,
Adele De Francesco, Raquel Pobes**

Presentazione contenuti, modalità e finalità
del corso

Giorgio Carneseccchi, Raquel Pobes

Evoluzione del ruolo del farmacista ospedaliero
e dei Servizi Farmaceutici

Domenica Costantino

Le motivazioni della professione del farmacista
ospedaliero e dei Servizi Farmaceutici

Adele De Francesco

Elementi di comunicazione interpersonale

I tre canali della comunicazione; Parola,
Tono e Linguaggio del corpo

Esercitazione pratica

Basi teoriche: cenni di pragmatica
della comunicazione e cenni
di Programmazione Neuro-Linguistica

Il colloquio paziente-centrico

Giorgio Carneseccchi, Raquel Pobes

II MODULO

DOCENTI:

Giorgio Carneseccchi, Raquel Pobes

Sintonia / Distonia

Il triangolo della comunicazione: contenuto,
relazione e contesto

Segnali Deboli

Regole del Brain Storming

Situazioni difficili di fronte al cliente



III MODULO

DOCENTI

Giorgio Carneseccchi, Raquel Pobes

Regole per il buon uso dei tre canali della comunicazione

Domande, ascolto e osservazione

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

Giorgio Carneseccchi, Raquel Pobes

IV MODULO

DOCENTI

Giorgio Carneseccchi, Raquel Pobes

Gli assiomi della comunicazione

Modello Inter Personal Style (IPS)

Chi sono io

Lo stile interpersonale IPS:

Come rapportarsi con il "driver"

Come rapportarsi con l'"amiabile"

Come rapportarsi con l'"espressivo"

Come rapportarsi con l'"analitico"

Rispecchiamento comunicativo

Calibrazione, Ricalco e Guida





Accreditamento	n. 81-303618
Responsabili Scientifici e tutor	Dott. Giorgio Carnesecchi e Dott.ssa Raquel Pobes
Obiettivo formativo	N. 11 - Management sistema salute. Innovazione gestionale e sperimentazione di modelli organizzativi e gestionali
Destinatari della formazione	1.000
Professioni e discipline accreditate	Farmacista - Farmacia ospedaliero e Farmacia territoriale
Durata della formazione	16 ore
Crediti Formativi assegnati	24
Quota di partecipazione	GRATUITA
Modalità di iscrizione	online sul sito www.project-communication.it

Iscrizioni online sul sito del provider
www.project-communication.it - Area utenti

Quando richiesto inserire la keyword
COMUNICAZIONE20

REQUISITI TECNICI:

Hardware: qualsiasi dispositivo collegato ad internet (smartphone, tablet, computer).

Software: browser internet, lettore di file PDF. Sistema operativo minimo windows win 7.

MODALITÀ DIDATTICA:

Autoapprendimento via web e tutoraggio in differita breve, con risposta mail in un tempo massimo di 48 ore dalla richiesta. Chat con possibilità di contattare tutti i discenti e docenti in linea.

METODO DI VERIFICA: questionario online a risposta quadrupla con performance minima del 75%. L'acquisizione dei crediti è subordinata allo svolgimento di tutti i questionari.

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA: online
Questionario obbligatorio raccolto in forma anonima

RILIEVO DEI FABBISOGNI FORMATIVI: online
Questionario facoltativo raccolto in forma anonima

ATTESTATO ECM

Al termine del percorso formativo, previo superamento della verifica di apprendimento e completata la compilazione dei questionari ECM (Scheda valutazione qualità percepita e Questionario rilevazione fabbisogni formativi) il discente potrà effettuare il download automatico del proprio attestato in formato pdf.

PROVIDER E SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

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

Project & Communication Srl
Provider Standard n. 81
Viale E. Panzacchi 9
40136 Bologna
E-mail: ecm@projcom.it
Tel. 051 3511856
Fax 051 7414 5344

Con il contributo non condizionato di

