- Copyright - Il Pensiero Scientifico Editore downloaded by IP 18.188.168.28 Sun, 28 Apr 2024, 14:15:34

Antonio Consiglio, Michelangela Fabbrocini, Daniela Scala

La Comunicazione del farmacista territoriale ed ospedaliero: forme e strategie per interagire con il paziente ed organizzare il servizio

Il 20 Giugno 2018 si è tenuto a Napoli il secondo evento sulla Comunicazione del Farmacista SSN: si è configurato come l'ideale prosieguo del primo incontro dello scorso Dicembre, durante cui sono state delineate le basi per un'efficace interazione comunicativa fra gli operatori sanitari (*in primis* i farmacisti) e i destinatari del servizio assistenziale. I responsabili scientifici dell'evento, il dott. Adriano Vercellone, Segretario SIFO Campania, la dott.ssa Michelangela Fabbrocini, Consigliere SIFO Campania, ed il prof. Franco Ginanni, biologo e formatore senior, hanno riproposto il delicato quanto imprescindibile tema della comunicazione in ambito sanitario, stavolta focalizzando l'attenzione su nuovi punti chiave.

Parlare di comunicazione significa infatti anche imbattersi in tutta una serie di fattori: impensabile, per esempio, un approccio comunicativo che esuli dalle specifiche condizioni cliniche dei pazienti con cui ci si relaziona (pazienti in fase acuta, in fase cronica, disabili, affetti da patologie psichiatriche, anziani e fragili, stomizzati, oncologici, affetti da malattie rare e da sclerosi multipla); il *vissuto di malattia*, l'univoca storia di dolore che accompagna ciascuno di essi; i meccanismi di difesa (principalmente *aggressività*, *fuga* e *negazione della realtà*) che, una volta scoperta la diagnosi, si innescano nella mente del paziente, il quale si trova a reagire comportandosi nelle modalità più disparate, pur di non lasciarsi sopraffare dall'emozione deleteria dell'ansia.

Ha introdotto i lavori la dott.ssa Simona Serao Creazzola, Presidente SIFO e Direttrice dell'Area del Farmaco ASL Napoli 1, la quale ha da subito evidenziato la costante necessità di un approccio sistematico finalizzato all'organizzazione dei processi comunicativi in ambito professionale. "Il tema della comunicazione" sostiene la dott.ssa Creazzola "se da una parte rappresenta un fondamentale aspetto della nostra professione, dall'altra, ancora oggi, costituisce una criticità da sanare." Urge quindi imparare a valorizzare al meglio la comunicazione in tutte le sue forme, al fine di prevenire eventuali problematiche ad essa connesse e potenzialmente dannose: ciò produrrebbe effetti decisamente positivi non solo sulla qualità dell'informazione che si trasmette, ma anche sulle relazioni umane, ancor prima che professionali, che inevitabilmente si delineano all'interno ed all'esterno della comunità scientifica. Da qui, ricorda la dott.ssa Creazzola, il ruolo primario dell'Area SIFO Informazione Scientifica, Educazione ed Informazione Sanitaria, grazie al quale si organizzano progettualità mirate alla promozione della buona comunicazione.

Ecco allora che il *saper comunicare* è logicamente inteso come requisito essenziale per un'armonia operativa e comportamentale, senza la quale risulterebbe fortemente compromessa l'interazione fra tutti gli attori coinvolti nell'articolato mondo della Sanità. "Il Farmacista SSN" prosegue la dott. ssa Creazzola "è il manager ideale, il fulcro dei PDTA, i Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali". Spetta proprio al farmacista, infatti, seguire tutte le fasi

- Copyright - Il Pensiero Scientifico Editore downloaded by IP 18.188.168.28 Sun, 28 Apr 2024, 14:15:34

del processo di costruzione dell'offerta assistenziale, ed egli lo fa interagendo con tutte le parti in gioco, dai clinici agli operatori delle centrali di committenza, dal personale amministrativo alle direzioni sanitarie e operative, dai colleghi ai pazienti. Molto pertinente, a tal proposito, la metafora, ricordata dal prof. Ginanni, che accosta il Farmacista Pubblico ad una *ruota*, di cui egli rappresenta il *perno* centrale da cui si dipartono i raggi: questi ultimi, a loro volta, dal perno raggiungono il *cerchio* dove si trova la complessa varietà dei servizi, delle Unità Operative Cliniche, Sanitarie ed Amministrative, dei Distretti e Dipartimenti, delle Istituzioni Pubbliche e Private, delle Associazioni e degli Enti Locali, delle Forze Sociali, che trovano tutte la propria ragion d'essere nei pazienti, nel loro ruolo di destinatari del servizio sanitario ma, ancor prima, di persone con l'estremo bisogno di essere ascoltate, ed aiutate. Comunicare in maniera efficace significa quindi, in tal senso, contribuire al processo di *umanizzazione delle cure*.
In accordo, infine, a quanto esposto dalla dott.ssa Scala, è a tal fine indispensabile munirsi dei giusti strumenti: "uno di questi, uno dei più validi", spiega il Coordinatore dell'Area SIFO Informazione Scientifica, Educazione ed Informazione Sanitaria, "è il CAT, Communication Assessment Tool, strumento che valuta la comunicazione così come viene percepita dal paziente". Il CAT è un questionario sviluppato e validato dal Prof. Gregory Makoul della University of Connecticut (Institute for Primary Care Innovation United State) ed è stato di recente adattato al contesto italiano per valutare la qualità della comunicazione medico – paziente. Si tratta di un questionario con 15 punti a cui sono associati cinque livelli di gradimento dove al valore 5 corrisponde eccellente ed al valore 1 corrisponde scarso. Il questionario è di facile comprensione, richiede pochi minuti per essere completato ed offre l'opportunità di consolidare i punti di forza e di identificare le aree critiche che necessitano di un approfondimento formativo in ambito di capacità comunicativo-relazionali dei professionisti della salute.
Al momento è stata realizzata una prima versione italiana e inglese del CAT-Pharm (CAT adattato alla professione del farmacista) rispettivamente testata su 97 e 150 pazienti di cui la dott.ssa Scala ha illustrato i dati preliminari. Si procederà con l'analisi statistica la raccolta dei commenti dei pazienti per arrivare ad una versione italiana e inglese definitiva che potrà essere testata su un campione più ampio.
Quando si parla di comunicazione, perciò, non è affatto possibile prescindere dal feedback dell'interlocutore.
Accanto a una crescente offerta di percorsi formativi per l'acquisizione delle abilità comunicativo-relazionali destinate a tutti i professionisti della salute, è necessario sviluppare e validare strumenti in grado di valutare le abilità comunicativo-relazionali dei professionisti della salute dal punto di vista del paziente, ossia così come vengono percepite da quest'ultimo.