



Comunicarea cu pacientul



Rolul farmacistului

Asigurarea accesului pacienților la tratament

Îmbunătățirea răspunsului la tratament

Implicarea în sănătatea publică



Îmbunătățirea educației de sănătate

Legătura dintre alți profesioniști din domeniul sănătății și pacient

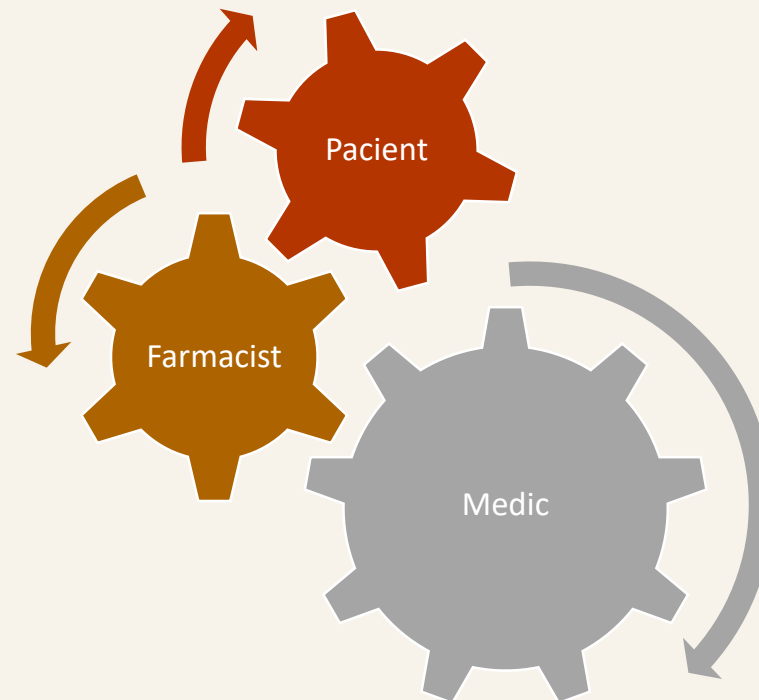
Comunicarea

- Comunicarea este o modalitate de transmitere a informațiilor, procesul de trimitere și primire de informații între oameni.
- Comunicarea de succes este atunci când atât vorbitorul cât și ascultătorul înțeleg informațiile în același mod.



Farmacistul și comunicarea

- Farmaciștii se află la granița dintre alți profesioniști din domeniul sănătății și pacient
- Trebuie să dețină abilități de comunicare eficiente
- Comunicarea eficientă include: comunicarea verbală, comunicarea non-verbală și abilitățile de ascultare



Obiectivele comunicării

Să schimbe obiceiurile

Să ia măsuri

Să asigure înțelegerea

Să convingă

Să ofere și să primească informații

Obiectivele comunicării farmacist-pacient

Să fie eficient în furnizarea informațiilor pacienților

Stabilirea unei relații cu pacientul

Să ofere sfaturi cu privire la starea lui de sănătate

Să ofere sfaturi cu privire la tratament și cum se administrează corect

Să ofere informații care pot sprijini rezultate mai bune în domeniul sănătății

Comunicarea verbală

Comunicarea generală

- Ascultați cu răbdare
- Dați de înțeles pacientului că înțelegeți ceea ce spune
- Folosiți întrebările în mod corespunzător
 - Întrebări deschise
 - Utilizarea imboldurilor
 - Întrebări de asigurare
 - Întrebări închise
 - Evitarea întrebărilor de conducere sau compuse



Comunicarea verbală

Dezvoltarea relației și menținerea acesteia în timpul comunicării cu pacientul

Introducere

- Timp și spațiu necesar
- Salutați cu căldură și adresați-vă cu apelativele potrivite
- Prezentați-vă cu numele, rolul și scopul interacțiunii



Comunicarea verbală

Dezvoltarea relației și menținerea acesteia în timpul comunicării cu pacientul

Perspectivelor și preocupărilor pacienților

- Oferiți-le ocazia de a-și exprima îngrijorarea pe parcursul întâlnirii
- Repetați preocupările pacientului
- Încurajați și răspundeți la întrebările pacienților
- Fiți transparentți și sinceri
- Includeți pacienții în luarea deciziilor

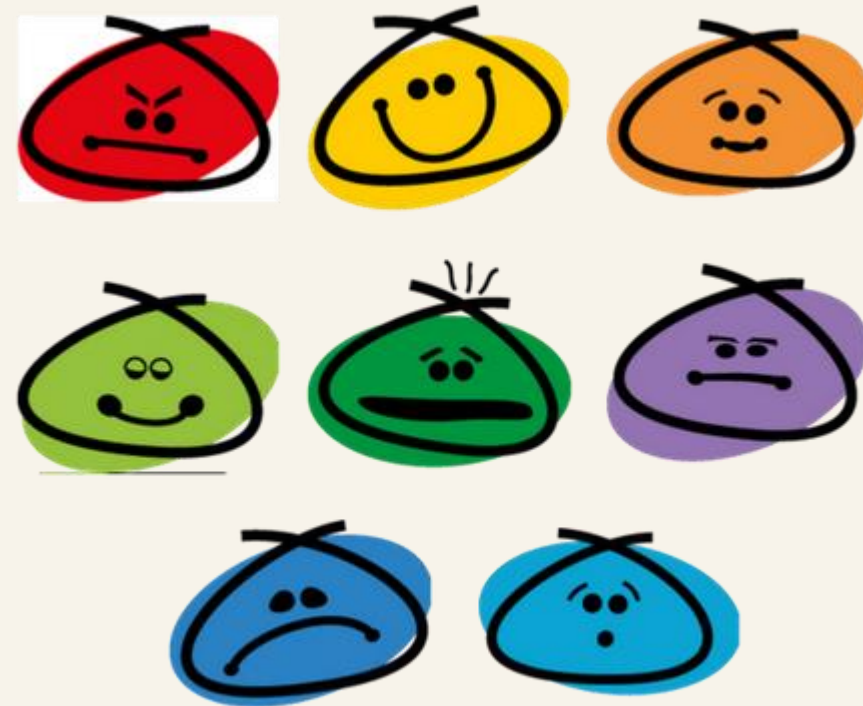


Comunicarea verbală

Dezvoltarea relației și menținerea acesteia în timpul comunicării cu pacientul

Manipulați emoțiile și fiți empatici și respectuoși

- Răspundeți emoțiilor pacienților prin indicații verbale și non-verbale
- Încurajați pacientul să își dezvolte sentimentele dacă este necesar
- Redirecționați conversația tactic la scopul inițial
- Oferiți scuze adecvate
- Mențineți calmul
- Oferiți compasiune, suport și sprijin
- Folosiți limbajul non-verbal și ascultarea empatică



Comunicarea verbală

Istoria pacientului

- Folosiți întrebări deschise
- Încercați să aflați cum este afectat pacientul
- Identificați problema reală
- Obțineți informații complete
 - Tratamente anterioare
 - Stil de viață
 - Alergii



Comunicarea verbală

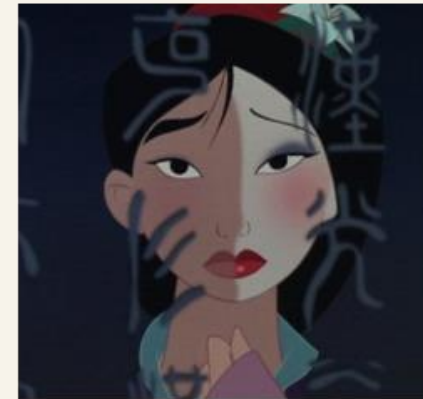
Sumarizarea informațiilor

- Sumarizați cele mai importante idei
- Puteți stabili o nouă întâlnire
- Puneți întrebări suplimentare

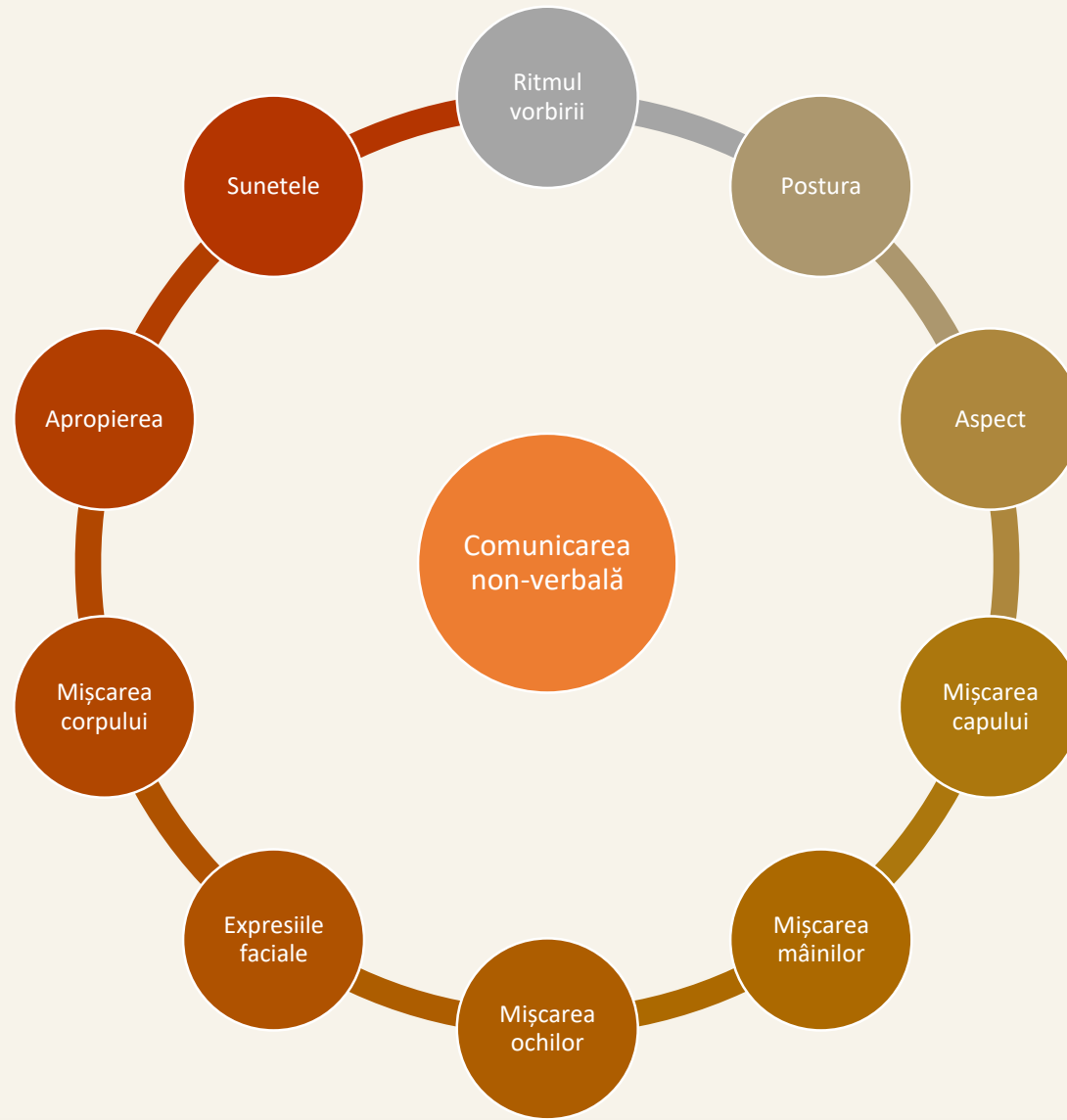


Comunicarea non-verbală

- Limbajul corpului
- Expresiile faciale
- Intonația vocală
- Reprezintă între 55% și 93% din totalul de tipuri de comunicări



Comunicarea non-verbală



Farmacistul și comunicarea non-verbală

Stați față în față cu pacientul

Postură deschisă

Contact vizual

Înclinați ușor spre pacient

Relaxare

Farmacistul și comunicarea non-verbală

Stați față în față cu pacientul

Postură deschisă

Contact vizual

Înclinați ușor spre pacient

Relaxare

Sfaturi pentru o bună comunicare

Fiți scurt, la obiect și simplu

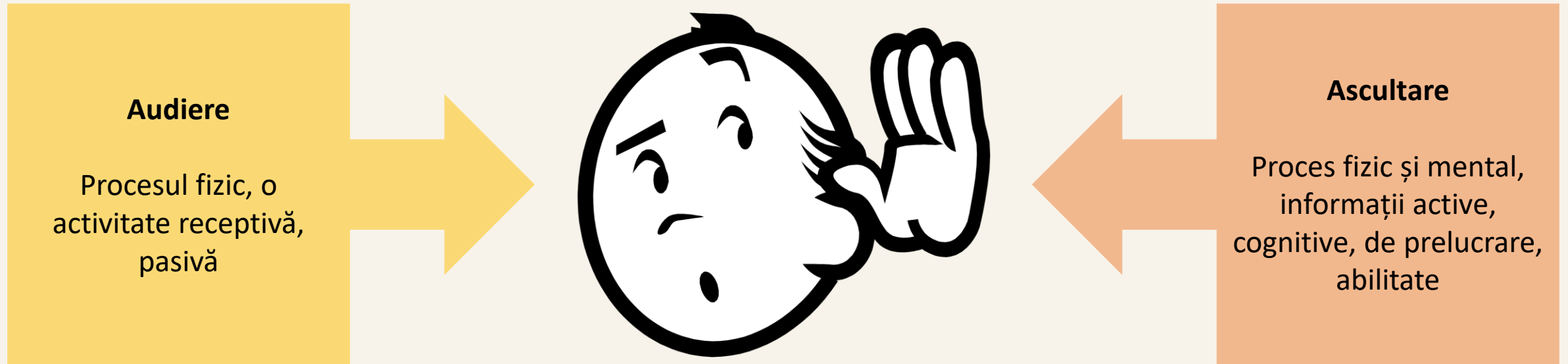
Ascultați activ

Dezvoltați o interacțiune

Fiți empatici

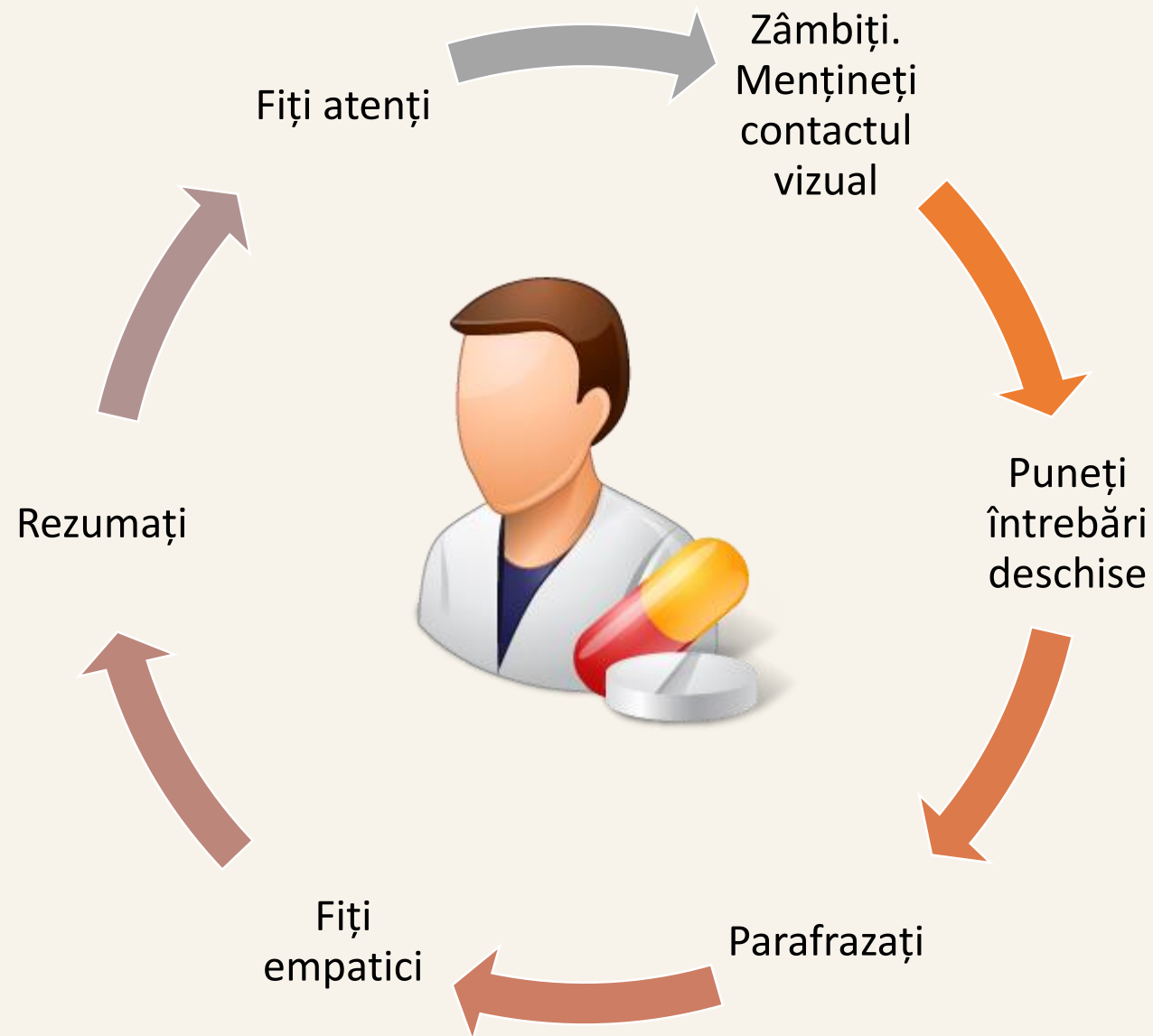


Audiere vs. ascultare



Trebuie să alegeți să participați activ la procesul de ascultare.
Angajarea empatică include nu doar urechile, ci și inima.

Ascultarea activă



Mulțumesc pentru atenție!

