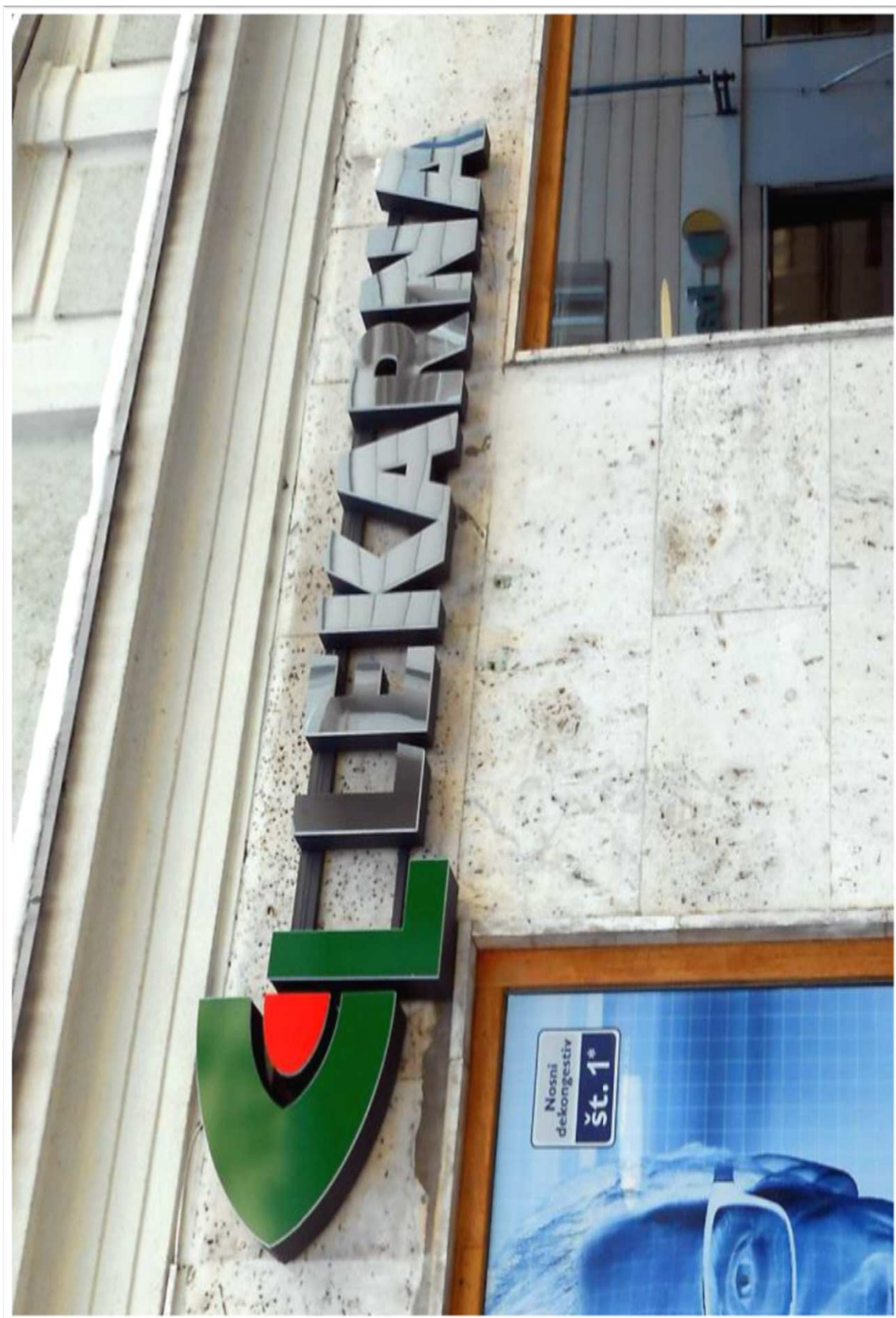


KOMUNIKACIJA V JAVNI LEKARNI PRI IZDAJI ZDRAVIL NA RECEPT IN SAMOZDRAVLJENJU

Marina Urbanc

Celjske lekarne Javni zavod


28.5.2015



Pacienti v naši lekarni se med seboj zelo razlikujejo:

- kroničnimi obolenji ,
- akutnimi obolenji,
- poškodovanci,
- otroci,
- nosečnice, starostniki....




- 
- 1. Lekarna in farmacevtski strokovni delavci in vloga
 - 2. Pacient v lekarni
 - 3. Komunikacija, ki je potrebna, da pacienta, bolezen in zdravilo povežemo med seboj
 - 4. Namen farmacevtskega svetovanja
 - 5. Cilji?

Komunikacijo med ostalimi zdravstvenimi in nezdravstvenimi delavci, ki seveda sodelujejo pri oskrbi z zdravili v prispevku ne obravnavam posebej, ker menim, da je tema tako obsežna, da je ne uspemo obdelati v enem prispevku.



Javno lekarniško službo v Sloveniji je na dan 31.12.2014 opravljalo :

- 24 javnih lekarniških zavodov s 182 lekarnami in 42 lekarniškimi podružnicami,
- 88 zasebnih lekarn z 10 lekarniškimi podružnicami,
- 2 bolnišnični lekarni, ki opravljata tudi javno lekarniško službo,
- skupaj 324 lekarniških enot.



V Sloveniji je bilo po podatkih LZS na dan 31.12.2014 v javni lekarniški službi, javnih zavodih in zasebnih lekarnah, zaposlenih 2015 delavcev (1921,5 redno in 93,5 pogodbeno).

Strokovnih sodelavcev je bilo 1602.


Št. delavcev	Stopnja izobrazbe
1000,5	magistrov farmacije
4	doktorji znanosti
17	magistrov znanosti
65,5	specialistov
9	inženirjev farmacije
506	farmaceutskih tehnikov

	2013	2014	index
število receptov na prebivalca* 2014/2013	8,01	8,03	100,8
št. pakiranj na prebivalca*	19,07	19,10	100,2
Opomba: stanje prebivalcev na	dan 1. 7. 2013	oziroma 1. 7. 2014	

Lekarniški farmacevt-svobodni reguliran poklic:

- 1.velika strokovna zahtevnost,
- 2.osebno izvajanje,
- 3.natančno določena oz. zahtevana izobrazba,
- 4.velika mera nesorazmernosti znanja med izvajalcem in uporabnikom,

- 5.stroga moralno-etična načela za izvajalce ,
- 6.avto regulacija strokovnih združenj,
- 7.neodvisnost izvajalca,
- 8.osebna odgovornost izvajalca .



Kakovost lekarniške storitve temelji na moralno-etični zavezi nosilca dejavnosti v lekarni, da na podlagi svojega znanja in veščin prepozna potrebe pacienta in zagotovi najkakovostnejšo storitev, prilagojeno pacientovim potrebam.

Zakaj se znajde pacient v našem
zdravstvenem sistemu in med potovanjem po
njem tudi v lekarni?
Ker je zbolel!?



- Današnji pacient ali uporabnik storitev je bistveno spremenjen v zadnjih desetih letih :
- ni več pasiven sprejemnik naših navodil, ne zdravnikovih ne farmacevtovih ,
- doseči je potrebno njegovo sodelovalnost!

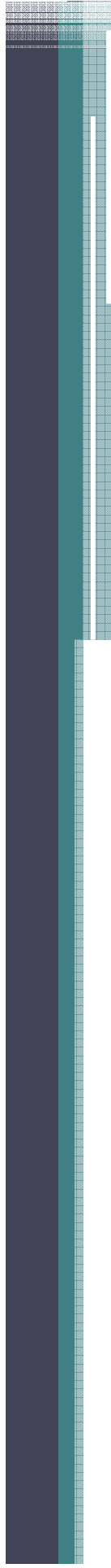





Ne dosežemo sodelovanja:

Pacient predpisanih zdravil ne bo jemal po navodilih :

- odmerke bo opuščal,
- jih spreminjal,
- ali bo zdravila celo zavrgel.



65,6 tone odpadnih zdravil je lani
zbral veledrogerist
Kemofarmacija, ki je pri nas
nosilec načrta ravnanja z
zavrženimi zdravili.



Nesodelovalnost pri zdravljenju povzroča škodo tako pacientu, ker bo neustrezno zdravljen, kot tudi celotni družbi.

Posledično pride tudi do obremenitev narave z odpadnimi zdravili.

Če pacient zdravil ne uporablja po navodilih, ne moremo ustrezno ovrednotiti zdravljenja.



Vpliv na sodelovalnost:

- demografske značilnosti (spol, starost, izobrazba),
- vrsta bolezni in njeno zdravljenje,
- pacientov način oz. slog spopadanja s težavami,
- pacientove frustracije,
- konflikti,
- odnos z zdravnikom, farmacevtom in ostalim zdravstvenim osebjem.

Svetovanje je interakcija med pacientom in farmacevtom

- Pacientu so dane (zaprosi) informacije z namenom pojasnjevanja ali razreševanja zdravstvenih težav, predvsem tistih, ki so povezane z uporabo zdravil.
- Cilj svetovanja je zagotoviti varno, pravilno in učinkovito uporabo zdravil, izboljšanje kakovosti življenja s pozitivnim vplivom na kakovost življenja in možnost identificirati težave povezane z zdravili .

Zaupljiv odnos med pacientom in farmacevtom

- Izražena skrb farmacevta za pacienta pomaga, da pacienti upoštevajo navodila za jemanje zdravil in se tudi prilagodijo bolezni .
- Takrat je cilj svetovanja, tako izobraziti kot tudi pomagati pacientu, dosežen .


Pasivni pacienti prepuščajo odločitve zdravnikom in ne iščejo dodatnih informacij o zdravilih,


aktivni pacienti prevzemajo odgovornost za svoje zdravje in zdravljenje, so zahtevni in iščejo dodatne informacije,

zainteresirani pacienti, ki tako- tako poslušajo nasvete in se po njih ravnaajo, vendar samo takrat, ko le - ti ne vplivajo na njihov življenjski slog.

Viri, kjer lahko pridobijo informacije o zdravilih:

- Poljudne revije
- Društva bolnikov
- Spletne strani domače in tuje
- Sosedji in prijatelji
- Informativni lističi za bolnike o zdravilih

- 
- V lekarnah se srečujemo z pacienti , ki prihajajo od zdravnika z recepti za akutna in kronična obolenja.
 - Tisti za akutnimi obolenji so v glavnem hitro zadovoljni, kadar dobijo zdravilo prvič in so pripravljeni na hitro ozdravitev, posebno takrat kadar ne uporabljajo nobenih drugih zdravil in njihova pripravljenost na sodelovanje je visoka.

- 
- Kadar gre za prvi predpis zdravila za kronično obolenje je odnos zelo drugačen.
 - Pri zdravniku mu je bila postavljena diagnoza, v vsem se strinja, sestra mu izroči še recept za zdravilo, prvič eno pakiranje in pride v lekarno. Naenkrat mu postane jasno, da so to zdravila, ki jih bo jemal doživljenjsko.
 - Takrat je zelo pomemben prvi stik, ker se hitro spremeni v nerazumevanje.




Aktivni, zainteresirani pacient

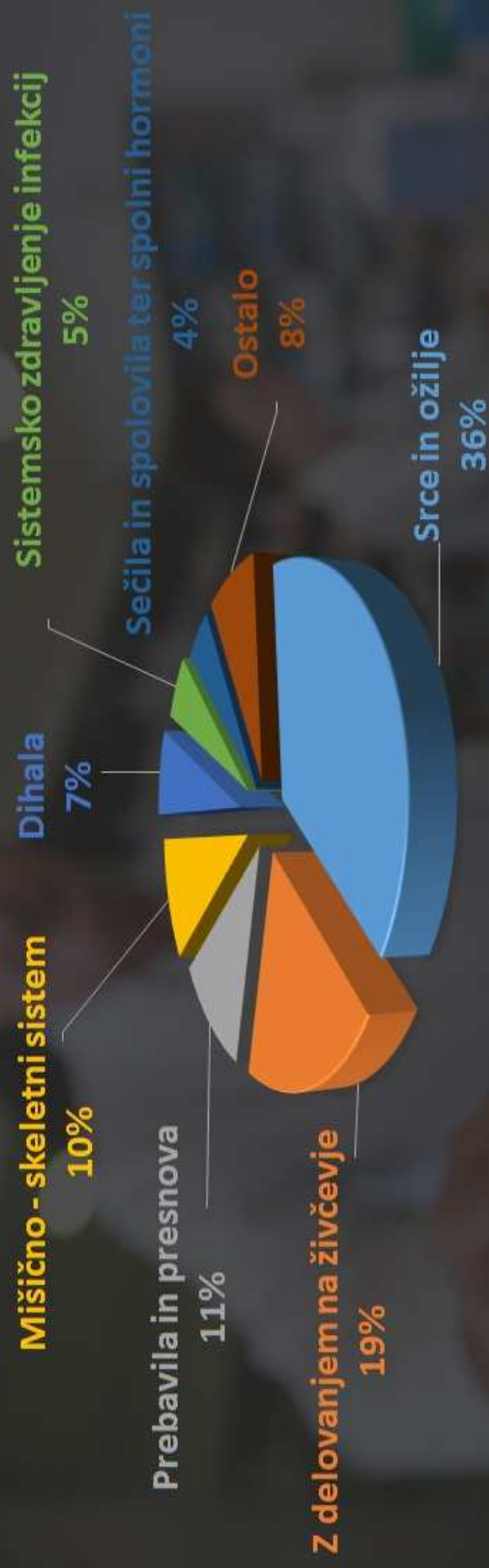
- 1. Informacija o možnostih zdravljenja
- 2. Boljša kakovost življenja
- 3. Učinkovita terapija
- 4. Usklajenost zdravljenja med različnimi boleznimi – prepoznavanje interakcij

Lista zamenljivih
zdravil, najvišja
priznana vrednost,
doplačila,
terapevtske skupine,
obnovljivi recepti,
delna izdaja..



- 
- Pacient bo preveril spremni listič zdravila,
 - da bo preveril vse neželene učinke,
 - da bo iskal težave,
 - neprimernost zdravila,
 - iskal dodatne informacije o zdravljenju, zdravilu in nazadnje bolezni.
-
- Stroga navodila npr. eno tableto zjutraj na tešče, po treh tednih ste verjetno naročeni v ambulanto na ponovni pregled, so strel v prazno.

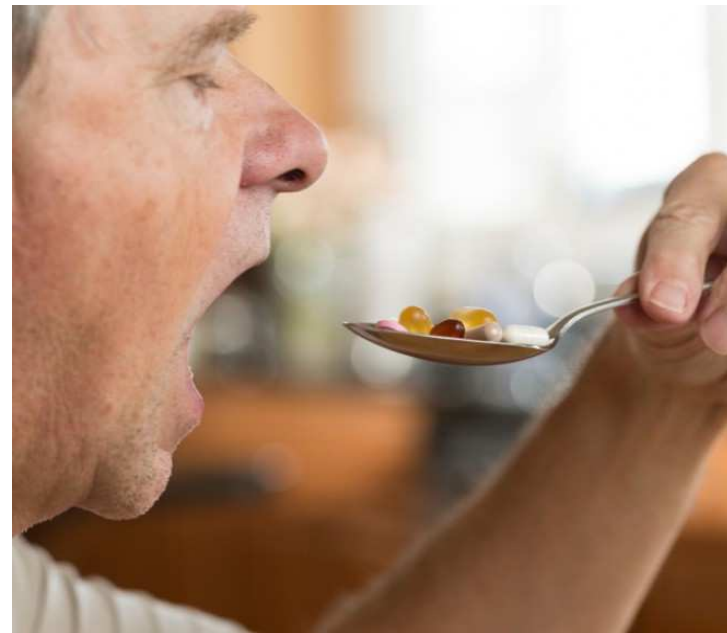
Največ zavrženih zdravil je za zdravljenje bolezni srca in ožilja



Vir:
Raziskava odpadnih
zdravil zbranih v
zunanjih lekarnah v
Republiki Sloveniji


Vedno je izdajanje zdravil povezano na koncu s spontanim ali naprošenim ukazom - zdravila jemljite po navodilu!

- obnovljivi recepti
- frekvenca izdaj
- redna uporaba zdravil
- izobraževanje o resnosti bolezni
- doseganje ustrezne sodelovalnosti.



Pri vsaki izdaji zdravila na recept :

- Kako in kdaj se zdravilo uporablja?
- Kako dolgo ga lahko uporablja?
- Ali ima zdravilo vpliv na psihofizične lastnosti- vožnja avtomobila, upravljanje s stroji...
 - ▲ -upravljanje z vozili in delo s stroji je povsem prepovedano (absolutna prepoved)
 - △-upravljanje z vozili in delo s stroji je relativno prepovedano (relativna prepoved)
- Kakšne neželene učinke ima zdravilo in kako ukrepati, če se pojavijo?

- 
- Ali hrana in pijača vplivata na delovanje zdravila?
zdravila na tešče zjutraj -eno uro pred zajtrkom
zdravila na prazen želodec -eno uro pred jedjo ali
dve uri po jedi
zdravila s hrano -tik pred jedjo, med jedjo ali po
jedi
 - Kje lahko najde več pisnih informacij o zdravilu?
 - Kako shranjevati zdravilo?
 - Kaj z zdravili narediti, ko jih ne potrebuje več ali jim zapade rok uporabe?

Priporočljivo je vedeti:

- Katera zdravila uporablja?
- Alergije , reakcije ali neželeni učinki zdravil, ki jih je že imel?
- Morebitno nosečnost ali dojenje!



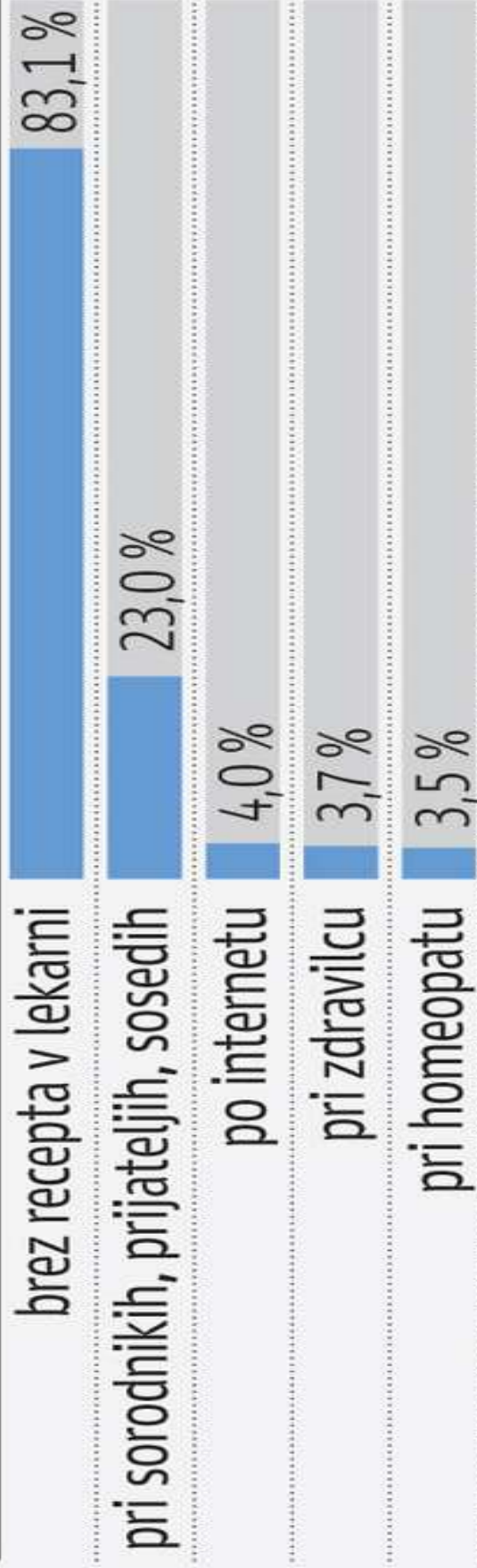



Kaj pa samozdravljenje?

Pacienti se ga poslužujejo čedalje pogosteje in gre za zdravstvene težave, ki jih dobro poznajo- so se z njimi že srečali in sodijo, da ne potrebujejo zdravniške oskrbe.

Kje Slovenci dobijo zdravila in pripravke za samozdravljenje?

vprašani so lahko navedli več odgovorov hkrati



- 
- Samozdravljenje je v ožjem pomenu besede uporaba zdravil brez recepta, ki ga izvajajo pacienti na lastno pobudo in lastno odgovornost, s pomočjo ali brez pomoči ali nasveta lekarniškega farmacevta ali drugega zdravstvenega delavca.
 - V širšem pomenu besede pa vključuje dejavnosti posameznika, ki zase oziroma za svoje družinske člane skrbi za ohranjanje zdravja in odpravo manjših zdravstvenih težav.



Varno in kakovostno samozdravljenje:

Z ustrezno komunikacijo in protokolom:

- pridobiti natančne informacije o zdravstvenih težavah,
- vrednotenje in usklajevanje,
- odločanje:
samozdravljenje ali napotitev k zdravniku.

PROTOKOL

- Starost in zdravniška oskrba
- Opis simptomov, telesno in psihično počutje
- Bolezni in dosedanje zdravljenje
- Presoja simptomov
- Svetovanje

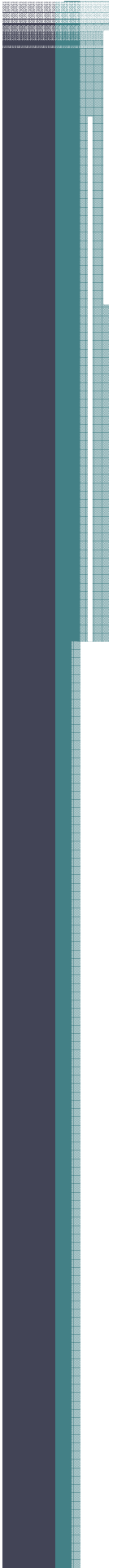
- Komunikacija!
- Postavljanjem odprtih vprašanj
- Poslušanje.....



Zavedati se moramo, da je vsak pacient poseben, zato ni standardnega načina svetovanja.







Komunikacija in svetovanje

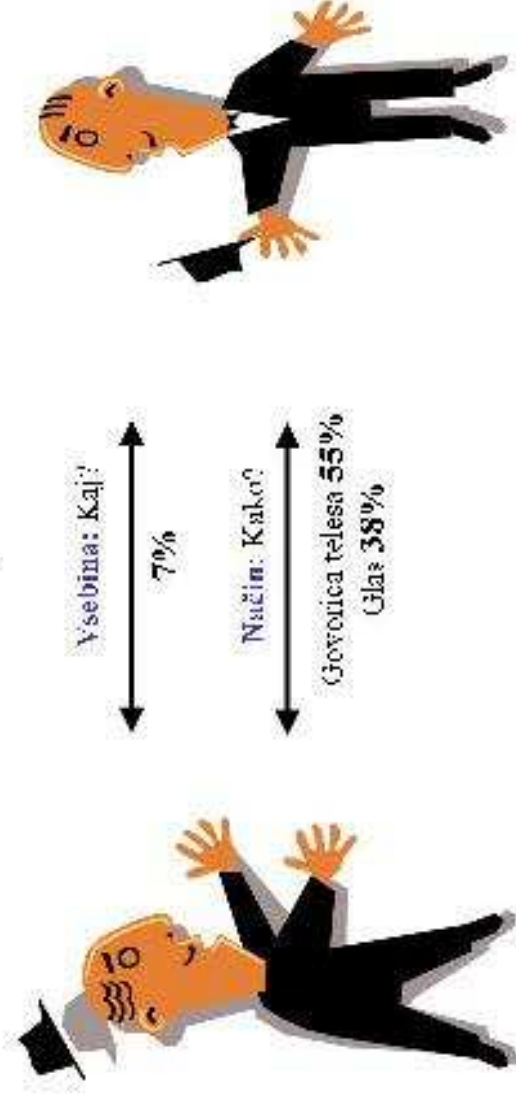
Prenos informacij je

dvosmeren proces, pri katerem se izmenjujejo :

- **vprašanja,**
- **mnenja,**
- **dejstva.**

Zakonnosti komunikacije – sestava

Komunikacijski model






Besedna in nebesedna komunikacija

Pri neposrednem komuniciranju sprejemamo in oddajamo besedna in nebesedna sporočila.

Besedna komunikacija

- Z besedami izražamo naše misli in jih v tej obliki posredujemo drugim.
- Govor ne more slediti mislim, del svojih misli posplošimo, spremenimo, izpustimo.
- Zaradi posploševanja in različnega pomena, ki ga ima beseda za posameznika pri besednem komuniciranju prihaja do nesporazumov.
- Jasnost izražanja je bistvenega pomena za uspešno komuniciranje (mag. Iris Uzman).



Nebesedna komunikacija lahko besedno potrdi in dopolni, lahko pa tudi zanika pomen besednih sporočil. (mag. Iris Uzman)

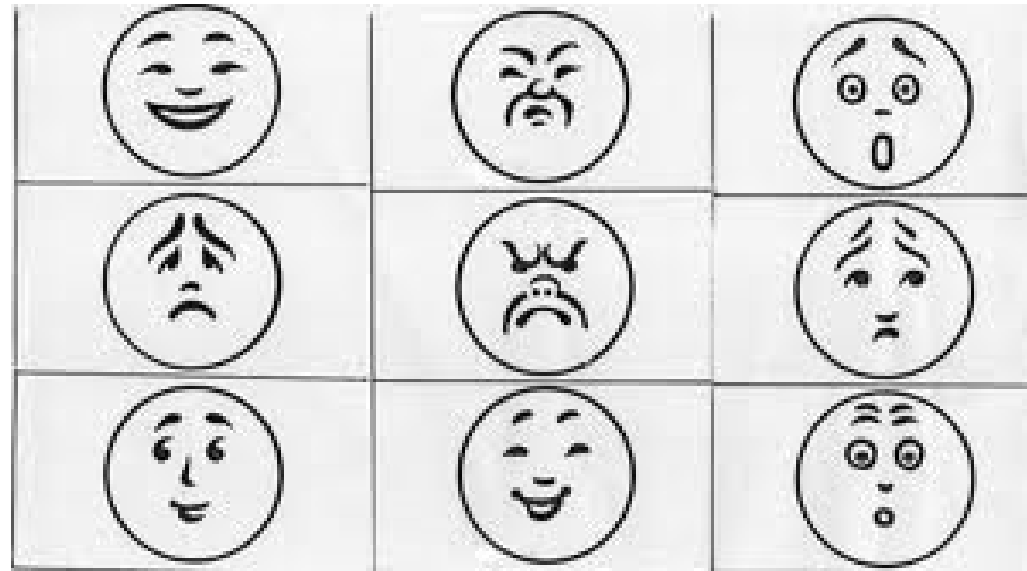
Nebesedna komunikacija

- Način kako so besede izgovorjene,
- očesni stik,
- razdalja med strokovnim delavcem in pacientom,
- ter drža obeh.



Nebesedna komunikacija

- Poteka preko govornice telesa:
 - mimika,
 - gestika,
 - proksemika.
-
- Glas ali zvočna podoba govora.



Nebesedna komunikacija

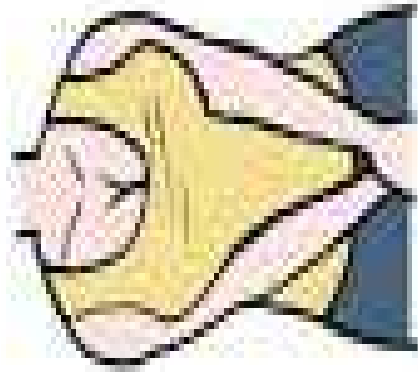
Mimika so izrazi obraza, s katerimi izražamo
svoja čustva, stališča.

Čelo in obrvi (*nagubano čelo lahko pomeni koncentracijo, dvignjene obrvi osuplost*),

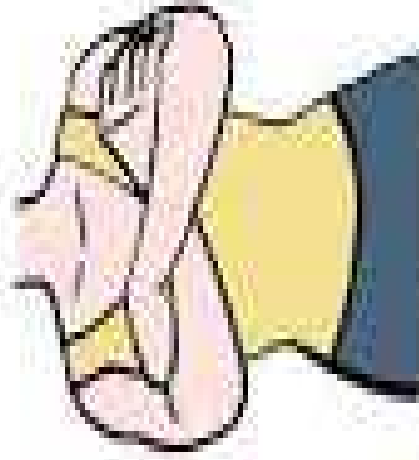
Oči (*očesni stik, trajanje pogleda, širjenje in oženje zenic, utripanje vek, očesni premiki*),

Usta (*odprta usta lahko pomenijo presenečenje, stisnjena jezo, navzgor obrnjeni ustni kotički veselje, navzdol pa žalost*).

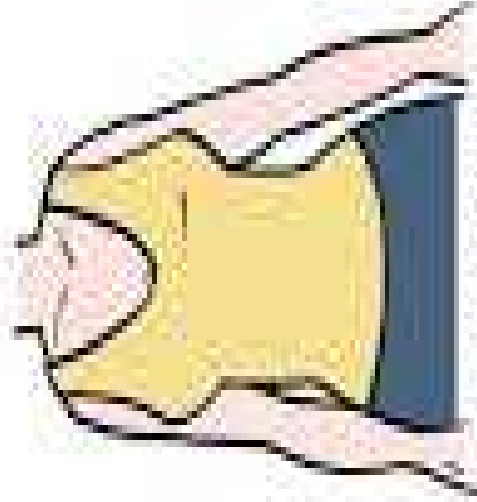
KNOW YOUR BODY LANGUAGE



I'm interested in you.



I'm not interested in you.



Let's just be friends.

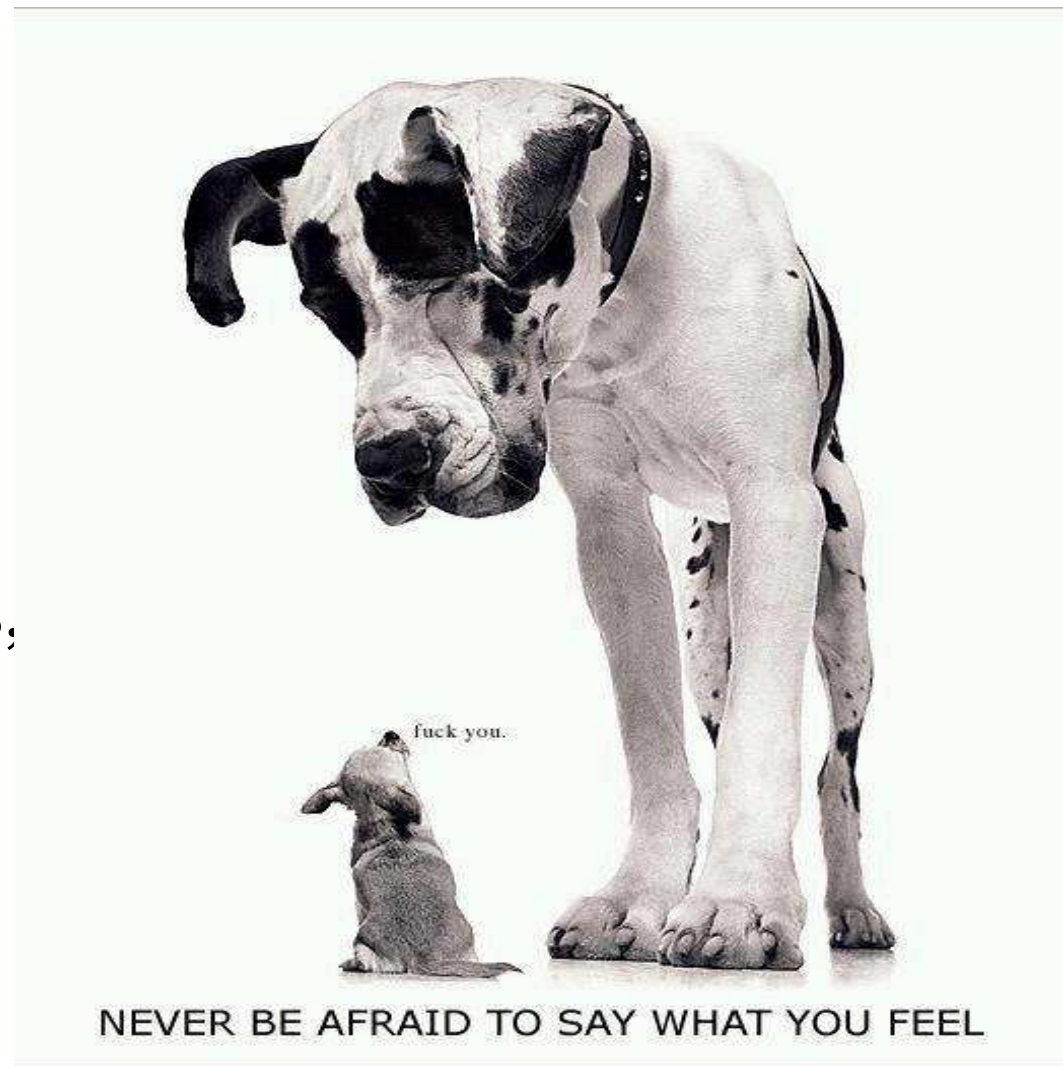



STOP STARING AT MY CHEST YOU PEECE OF SHIT.

Vsaka komunikacija zajema dva dejavnika,
vsebinsko in odnos:

Odnos :

- zaupanje,
- enakopraven odnos,
- spoštljiv odnos,
- neposreden stik.



- 
- Pri reševanju težav povezanih z zdravili in predpisovanju le-teh sodelujemo z zdravnikom in ostalimi zdravstvenimi delavci v okviru svojih strokovnih kompetenc.
 - Sodelovanje je urejeno v lokalnih okoljih:
 - telefonsko,
 - internetne povezave,
 - skupni sestanki.



Na primarni ravni se projekt Farmacevt zdravniku izvaja v Gorenjskih lekarnah.


Namen in cilj je okrepiti sodelovanje med lekarniškimi farmacevti in zdravniki ter izkoristiti strokovni potencial lekarniškega farmacevta .



V Sloveniji poteka pod okriljem ZZZS od oktobra 2012 raziskovalna naloga Odgovorno predpisovanje.

Namen razvojne naloge:

- izboljšanje varnosti in učinkovitosti zdravljenja z zdravili,
- posledično izboljšati zdravje zavarovancev,
- zmanjšati stroške za zdravila in zdravstveno varstvo zaradi zdravljenja zapletov z zdravili.

- 
- V skupini, ki jo vodi zdravnik, sodeluje klinični farmacevt – farmacevt svetovalec, ki ima enkrat tedensko v zdravstvenem domu ali domu za starejše občane svetovalno ambulanto, v kateri pregleda farmakoterapijo napotenih pacientov in izda pisni predlog optimiziranja zdravljenja z zdravili.
 - V času trajanja razvojne naloge, so ugotovili zmanjšanje števila oseb s polifarmakoterapijo (več kot 5 zdravil predpisanih istočasno) v območni enoti Murska Sobota.

- Razvojna raziskovalna naloga teče izven lekarn.
- Lekarniška zbornica želi s pripravljenimi protokoli nove storitve vpeljati tudi v lekarne.

lepo pozdravljeni
www.lepopozdravljeni.si

Ali vas skrbi pravilna in varna uporaba zdravil?
Ali se z zdravili ne znajdete najbolje?
Bi želeli izvedeti več o svojih zdravilih?

Na predavanju,

ki bo v sredo, 13. 5. 2015, ob 19. uri,
v dvorani na Sejmišču v G. Radgoni, (Cesta na stadion 2, 9250 G. Radgona)

Vam bo Bojan Madjar, mag. farm. predstavil našo novo storitev
Pregled uporabe zdravil.

Predavanje je za vse udeležence brezplačno.


P O M U R S K E L E K A R N E

Hvala za pozornost!

