

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ ЖӘНЕ
ӘЛЕУМЕТТІК ДАМУ МИНИСТРЛІГІ
ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН МЕМЛЕКЕТТІК ФАРМАЦЕВТИКАЛЫҚ
АКАДЕМИЯСЫ**

Фармация ісін ұйымдастыру және басқару кафедрасы

***Тақырыбы: Фармацевтің
фармацевтикалық қызметті
тұтынушыға, оның жеке қасиеттеріне,
жасына және ауру түріне байланысты
қатынасын қалыптастыруы***

Орындаған: Төлебай М.

Тобы: 301 “А” ФК

Қабылдаған:

Науқастың жасы, аурудың сипаты, жеке дара қасиеттеріне тәуелді қарым-қатынасқа түсу жолдары.

“Фармацевт” тұтынушының күтімін қамтамасыз етуші. Клиникалық, аналитикалық, технологиялық немесе регламенттік сипаттағы қызметтердің қайсыбірі болса да, фармацевт тұрғындармен қарым-қатынас кезінде, өзін ыңғайлы сезіну керек. Өз тәжірибесін денсаулық сақтау жүйесінде және басқа фармацевтермен жұмыс істегенде қолдана білуі керек.

Фармацевтің дәріханадағы тұтынушылармен кәсіби қарым – қатынасы 6 кезеңге бөлінеді

Тұтынушының портреті мен жүріс-тұрыс ерекшеліктерін білу

Контакт құру

Тұтынушының қажеттіліктері туралы аппараттар жинау мен жиналған ақпараттарды талдау

Тұтынушының мәселесін шешуге қажетті дәрілік заттарды беру

Тұтынушының күдіктеріне, қарсылығына дұрыс жауап беру

Контактының аяқталуы

Фармацевтің науқаспен ара-қатынасы кезінде сергектіктің маңызы зор, яғни науқасты мұқият тыңдап, оның жағдайына, сезімдері мен жан құбылыстарына түсіністікпен қарау, тұтынушылармен қарым-қатынас жасағанда оны азар аударып тыңдап, оның жағдайын түсіну.

“Фармацевт – тұтынушы” қарым-қатынасында фармацевтің науқастың ата-анасы мен туыстарымен әрекетке түсудің маңызы зор. Науқастың туыстары мен ата-анасы фармацевтке науқастың хал-ахуалы, дәрігер тағайындаған емнің дұрыстығын және т.б.сұрақтар қояды. Бұл сұрақтар фармацевті шаршатуы мүмкін. Осы кезде фармацевт қылық көрсетіп, әдепсіздік танытса, оны тұтынушылар дәріхана басшылығына шағымдануы немесе басқа дәріханаға кетіп қалуы мүмкін. Фармацевтің туыстармен қарым-қатынасы оның компетенциясынан аспауы тиіс, фармацевт емдеуші дәрігердің орнын баса алмайды.



Фармацевт дәрігерлің құпияны сақтауы керек.

Дәрігерлің құпия:

- 1. Тұтынушы жайлы мәліметті көпшілікке таратпау;*
- 2. Медицина қызметкерлері айтуды қажет тұтпаған мәліметті науқасқа жеткізбеу (жайсыз диагноз, ауру тарихы).*

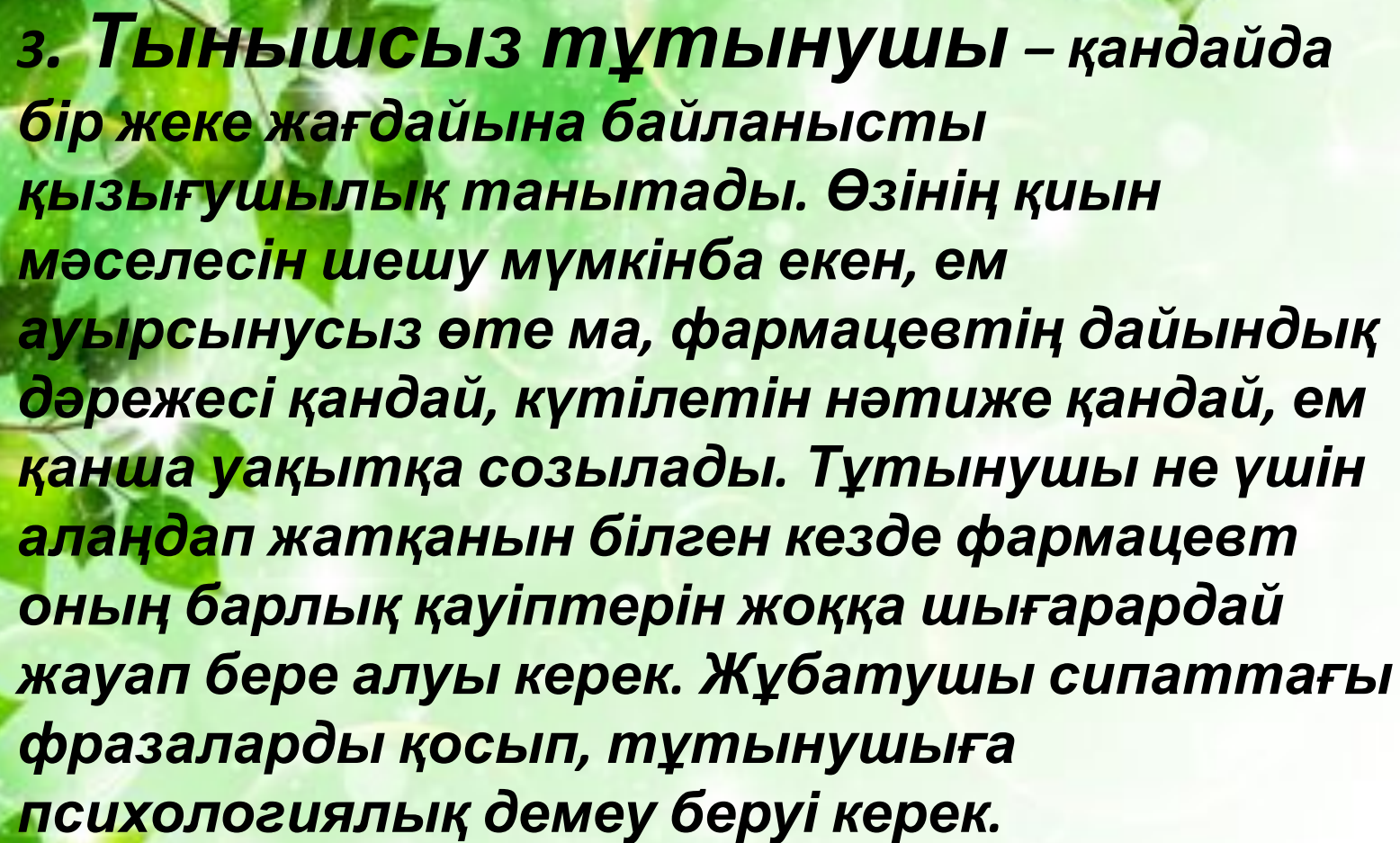


Фармацевтің жұмысындағы басты сәт – тұтынушының индивидуалды қасиеттеріне тәуелді оның типін қатесіз анықтау. Кез-келген менталитеттегі тұтынушылармен қарым-қатынасқа түсудің өзіндік ерекшеліктері бар:

1. Рациональды тұтынушылық – нақты сұрақтарды қояды. Оны айтарлықтай барлық нәрсе қызықтырады: емдеу тәсілдері, бағасы, гарантиясы. Негізінде ол өз мәселесін жақсы біледі, сондықтан рационалды тұтынушымен жұмыс істегенде фармацевт активті, жинақы болуы керек, тұтынушының зияткерлік қасиетін ескеріп, сұрақтарға дұрыс жауап бере алуы керек.



2. Көп сөзді тұтынушы – бір мәнді сұрақтарды әртүрлі етіп қайталай береді, сұрақтары өте көп, мәні жоқ. Бұл тұтынушыларды тыңдау және түсіну өте қиын, оны тоқтатқың келеді, оған көмекші сөз қосқың келеді, бірақ ол көмектеспейді.



3. Тынышсыз тұтынушы – қандайда бір жеке жағдайына байланысты қызығушылық танытады. Өзінің қиын мәселесін шешу мүмкінба екен, ем ауырсынусыз өте ма, фармацевтің дайындық дәрежесі қандай, күтілетін нәтиже қандай, ем қанша уақытқа созылады. Тұтынушы не үшін алаңдап жатқанын білген кезде фармацевт оның барлық қауіптерін жоққа шығарардай жауап бере алуы керек. Жұбатушы сипаттағы фразаларды қосып, тұтынушыға психологиялық демеу беруі керек.

- 4. Өктем қимылды тұтынушы – жоғары активтілікпен және асығыстықпен көзге түсетін, сонымен қатар тітіркендіргіш, фармацевтикалық сұрақтарға талпынған тұтынушы. Өзін фармацевттен басым етіп көрсеткісі келеді. Бұл жағдайда мүмкіндігінше шыдамды болуы керек.*
- 5. Өзіне сенімсіз тұтынушы - кешірімді тонмен, жұмсақ сөзбен сөйлейді, сөзінің арасында күтпеген тоқтам жасайды. “Мен білмеймін”, «Маған ыңғайсыз» деген ұялшақтық білдіреді. Бұл жерде фармацевт «қызығушылық және белсенді тыңдау техникасын» қолдану керек.*

□ Жасы мен ауруының мінездемесіне тәуелді тұтынушылармен қарым-қатынас жасау жоғары кәсіби компетенттілік және психологиялық ерекшеліктерін, сезімін, уайымы мен оның ойын еркеру қажет.



Фармацевтің ауру балалармен қарым-қатынасқа түсуі жоғары кәсіби дайындықпен қатар, балаларға деген сүйіспеншілік пен үлкен сабырлықты талап етеді. Көп ауыратын балаларда психикалық және физикалық дамуында ауытқулар болады. Мектепке дейінгі және мектеп жасындағы балаларда әр түрлі қорқыныш сезімдері (жалғыздықтан, ақ халаттан, таблеткалардан т.б. қорқу) кездеседі.

Фармацевтің басты мақсаты – балалармен тіл табыса алу. Балаларға деген қамқорлық, сабырлық және оны түсіну.



Егде жастағы адамдармен жұмыс істеу кезінде де фармацевттер дөрекілікке, ұнамсыздыққа, ынтасыздыққа жолу бермеу керек. Керісінше, фармацевтің жылы шырайлы, ынталы қарым-қатынасы, егда адамдарды тыңдай білуі, оларға түсіністікпен қарауы – қарияларда алғыс сезімін оятады, емделуге деген ынтасын жоғарылатады.



Фармацевтикалық тәжирбедегі маңызды мәселе – әйелдердің көтеріп, бала туу алдындағы қорқыныш сезімі. Фармацевт жас әйелдерге ұрықтануға қарсы құралдар жөнінде мәліметтер беру керек. Осы мақсатта таблеткаларды қолданған кезде, бірқатар жанама әсерлерінің бар екенлігін ескерту керек. Жүктіліктің соңғы айларында алдағы боснумен байланысты үрей сезімі(аурудан, өлімнен) орын алады.

Бұл жағдайда фармацевтің жылы шырайлы, қайырымды, зейінмен қарсы алуы, түсініп, барлық ынтасымен көмек бере алу керек.

**Назар
аударғандарыңызға
алғыс білдіремін!!!**

