

**С.Ж.АСФЕНДИЯРОВ
АТЫНДАҒЫ
ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА
УНИВЕРСИТЕТІ**



**КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА**

Тақырыбы: Фармацевтің ақпараттық және кеңестік қызметі

Орындаған: Тоғыс Қ.Ж

Факультет: фармация

Топ: ФА12.003-02к

Алматы, 2016

ЖОСПАР:

- Кіріспе;
- Негізгі бөлім:
- Фармацевтикалық кеңес;
- Фармацевтикалық этика және деонтология;



- «Дәріхана табысын қалай арттыруға болады» деген ешқашан өзінің өзектілігін жоғалтпайды. Бұл мәселені шешу жолдарының бірі-сатып алушыларға *сауатты фармацевтикалық кеңес беру*. Бірінші үстел қызметкері жақсы білуі, ауруға сапалы кеңес беру көмегін көрсету үшін фармакотерапия саласындағы білімді меңгеруі қажет. Бұл кезде фармацевт фармацевтикалық тәртіпті қатаң сақтауы, медициналық заттар мен дәрілік құралдарды жекелеп сату ережесін бұзбауы қажет. Осының бәрін қоса алғанда бұл дәріханаға келушілерді тартуға мүмкіндік береді.



- Қазір көптеген сатып алушылар дәріханаға арзан дәрілік құралдар үшін емес, сауатты фармацевтикалық кеңес беру болып табылатын сапалы қызмет үшін барады. Әрине дәріхана қызметкерлері *тауар айналымы туралы, олардың еңбек ақысына тәуелді пайда* туралы ойлауы қажет. Бірақ дәріхана жекеменшік болғанымен медициналық, *әлеуметтік маңызы бар мекеме* болып табылады. Мұнда пациентке рецептсіз босатылатын дәрілік препараттарды ұсына отырып, дәрігерге дейінгі көмекті көрсетеді және бұл кезде «**зиян тигізбе**» принципін сақтаған маңызды. Сондықтан бірінші үстел қызметкері дәрі ассортименттерін жақсы білуі және синонимдік алмастыру дағдыларына ие болуы қажет.



- Халықтың үлкен бөлігі өз бетінше емделеді. Бірақ бұл процесті барлық уақытта жауапты деп атауға болмайды.
- Бұл процеске өз денсаулығына ұқыпты қарайтын, берік сенімді, өз денсаулығына жауап беру мүмкіндігі бар тұтынушылар жауапкершілікпен қарайды. Мұндай қасиет халықтың аз бөлігіне тән, ал көпшілігі шешімді жауапсыз қабылдайды. Өз бетінше емделу процесін тоқтату мүмкін емес және бұл жағдайда дәрілік құралдар мен басқа фармацевтикалық тауарларды тұтыну мәдениетін дамыту қажет.



- Фармацевтика нарығында билік жүргізетін және пациенттер өз бетінше емделу мәселелерін шешу үшін фармацевтикалық көмек көрсететін субъектілерге ерекше көңіл бөлінеді.
- **Фармацевтикалық кеңес беру және ақпараттық қызмет** фармацевтикалық көмек құрылымының құрамы болып табылады және фармацевт пен провизордан әдістерді және кеңес беру тәсілдерін терең білуді талап етеді. Мұны фармацевтикалық қызметкердің **әлеуметтік статусы** - оның кәсіптік, экономикалық ерекше белгілерімен халық денсаулығын сақтау жүйесіндегі **ұстанымы талап етеді**.

- Пациенттер өз бетінше емдеулерін уақыттарының жоқтығымен және дәрігердің қабылдауына кезекте тұрғысы келмейтіндігімен түсіндіріледі (59%). Бұдан басқа 22% олар дәрігерден толық ақпарат алмаймыз деп есептеледі және 15% дәрігерлерді қымбат бағалы дәрілерді тағайындау қызықтырады деп сенеді. Маңызды себептерінің бірі кедергісіз (дәрігердің тағайындауынсыз) дәріханадан кез-келген дәріні алуға мүмкіндік болып табылады (29%) Респонденттердің 10% дәрігерлер біліктілігінің жеткіліксіздігіне баса көңіл аударды және дәрігерлерге сенімсіздік білдірді.



- Дәрігердің тағайындауынсыз дәрілік құрал сатып алған кезде пациенттердің 61% фармацевтикалық қызметкердің кеңесіне, 48%-өз тәжірибесіне, 29%-бағасының қол жетімділігіне, 33%-өз бетінше алған біліміне сүйенеді.
- Тұтынушылардың өзінің бағалауы бойынша, олар дәрілік құралдарды дәрігердің рецептсіз сатып алады (74%). Қызметкерлердің бағалауы бойынша пациенттердің тек 6% дәріханаға барлық уақытта рецептпен, ал 11% жағдайда-әрбір екінші, 14%-әрбір үшінші, 20%-әрбір төртінші, 44%-әрбір бесінші адам рецептпен келеді.



- Келтірілген мәліметтер фармацевтикалық қызметкерлердің пациенттің өз бетінше емделгені үшін жауапкершілікті өзіне алатынына және бұл кезде патологиялық физиология (50%), физиология бойынша (26%), фармакология бойынша (46%), медициналық және фармацевтикалық тауартану бойынша (13%) өз білімдерінің жеткіліксіздігін байқайды деген қорытынды жасауға мүмкіндік береді, онсыз кеңес беру толық, объективті, қауіпсіз, мақсатты бола алмайды.



Дәріхана мекелерінде кеңес беру немесе ақпарат беру

– фармацевт немесе дәрігер орындаса да, бірдей нормативті құжат негізінде жүзеге асырылады:

- өз бетінше емделуге жауапкершілікті қамтамасыз ету мақсатында кеңес беру көмегін көрсету;
- үй жағдайында (дәріханалар, дәріханалық пунктер, дәріханалық киоскілер, дәріханалық дүкендер) дәрілік препараттарды сақтау және пайдалануға тиісті қажетті ақпаратты халыққа ұсыну;
- денсаулық сақтау мекемесі медицина қызметкерлеріне дәріханадағы дәрілік препараттар, сондай-ақ жаңа дәрілік препараттар (дәріханалар, дәріханалық пунктері) жайлы оқыту мен басқа ақпараттармен қамтамасыз ету.



- GPP маңызды мақсаттарының бірі дәрілік құралдар жайлы объективті ақпараттық қол жетімділігін қамтамасыз ету, оларды дұрыс қолдану туралы ақпараттандыру; өз бетінше емдеуге болатын ауру белгілерін дәрімен және басқаша емдеу туралы ұсыныс кіретін, өз бетінше емделуге байланысты негізгі элементтердің бірі-қызмет болып табылады.
- GPP талаптарына сәйкес дәріхана пациенттерінің (сатып алушының, келушінің) өтініші бойынша немесе қажет болған жағдайда кеңес ұсынуы қажет.



Рецептсіз босатылатын дәрілік препараттарды дұрыс таңдау мақсатында GPP:

- келушімен жеке әңгіме жүргізу;
- оның мәселелерін жүйелі түрде анықтау (немесе белгілерін бағалау),, мысалы, кімде мәселе туындады (жасы, жынысы, жағдайы / мысалы, жүктілік) жеке ерекшеліктері, ол неден тұрады, белгілері қандай, сырқаттану қанша уақытқа созылды, қандай шаралар қолданылды немесе қандай дәрілер қабылданды.



- Фармацевт препараттың (әсері, қолдану мерзімі мен тәсілі, қарсы көрсетілімдері, жанама эффектілері, басқа дәрілік құралдармен, алкогольмен, тамақпен өзара әрекеттесуі және т.б) қасиеттеріне қатысты күмән және ешқандай түсінбеушілік болмауы үшін өз мүмкіндігі мен құзырының аясында істеуі қажет, сақтауға тиісті дәрілік препарат жағдайы туралы кеңес беру; медикаменттерді қолданбай өз бетінше емделу бойынша ұсыныс беру: - қажет жағдайда басқа денсаулық сақтау қызметкеріне жолдама беру (мысалы, емдеуші дәрігерге және т.б) келушімен әңгімелесу және оның мәселелерін шешу барысында фармацевтке, аурудың дәрігерге баруына ұсыныс беруге тура келетін, денсаулығының бұзылу мәселелеріне байланысты екенін анықтау қажет.



Фармацевтикалық деонтология – фармацевтикалық мамандардың емдеудің пайдалылығын максималды түрде жоғарлатуға және толық түрде жүргізілмеген медициналық жұмыстардың зияндылығын жоюға бағытталған тәртіптік іс – қимылдарының принциптерін қамтиды.

Деонтологиялық талаптар:

- фармацевтің тәртіптілік монерасы;
- фармацевтің сөйлеген сөзінің түсініктілігі;
- көрініске таза , ұқыпты болу;
- фармацевтің дәріханаға келушілерді тыңдай білуі ;



- Этика – қандайда бір қоғамдық немесе кәсіби топтардағы адамның тәртібінің құлықтылық нормаларының жүйесі .

Фармацевті мен тұтынушы арасындағы қарым-қатынас үш арна бойынша жүргізіледі:

- Вербальды (ауыз екі сөзді қабылдау) – 10%
- Ауыз екі сөйлеу темпі- 30%
- Сыртқы бейне (қозғалыс, көз қарас, бет көрініс, киім) - 60%

Белсенді тыңдау принциптері:

- Үндемеу
- Шын мәніндегі зейін аудару белгілерін білдіру
- Нақтылаушы сұрақтар беру
- Дұрыс түсінуді тексеру



- **Әңгімелесудің негізгі принциптері**
- Фармацевтке бірінші кезекте пациенттің хабардарлық деңгейін анықтауына тура келеді. Әңгімелесу барысында түсінуге оңай сөздерді пайдалану және күрделі медициналық терминдерді айтпауға тырысуы қажет.
- Тиімді әңгімелесу ақпарат алушы оған хабарлап тұрған нәрсені естіп түсінген кезде өтеді. Бұған, пациент ақпаратты қайталаған кезде «белсенді тыңдау» әдісімен қол жеткізуге болады.



Тиімді сауал

Пациент фармацевтің сұрағы көмек көрсетуді шынайы тілейтінін сезінуі қажет.

□ Әдетте сұрақтың екі түрі пайдаланылады.

□ Маған ауру белгілері жайлы көбірек айта аласыз ба?

Түріндегі ашық сұрақтардан, «иә» немесе «жоқ» жауаптары алынатын сұрақтар қоюмен салыстырғанда, ақпарат көбірек алынды. Пациенттің препаратты қолдану бойынша нұсқауды меңгергеніне көз жеткізу үшін фармацевт «Бұл дәріні қалай қолданылатындығын айтып беріңізші, деп сұрауы мүмкін». Алынған мәліметтерді қорытындылау үшін нақты жауап күтілетін сұрақтарды пайдаланады, «Бұл ауру сізгде қашаннан бері? Сұрағын пайдаланады». Бір ретте тек бір ғана сұрақ қою маңызды; екі немесе үш сұрақты бір мезгілде қою әңгімелесуді бұзады.



Тиімді тыңдау

- Тыңдай білу әңгімелесудің маңызды компоненті болып табылады. Фармацевт пациенттің сұрақтарға берген жауабына көңіл қойып, жеке деталдарды нақтылауы қажет. Әңгімелесуді ұзу немесе қызығушылығы жоқ екенін көрсету пациенттің сенімін азайтады және мәселені талқылауға дайындығын, соның салдарынан препаратты сатып алуын төмендетеді. Керісінше, пациентті қолдау түсіністік байқату әңгімелесуді жеңілдетеді. Фармацевт пациенттің пікіріне қызығушылық білдіріп және жылы шырай көрсетіп, пациенттің дұрыс шешімін қолдауы қажет.



Вербальді емес әңгімелесу

- Дене тілі — кейіп, бет бейнесі — үлкен маңызға ие. Провизорға пациенттің вербальді емес мінез-құқына көңіл аударуына тура келеді. Ашық кейіп — пациентке бетінен қолын айқастырмай қарау-ашықтықты, әңгімелесуге және тыңдауға дайындықты, қол жетімділігін білдіреді. Пациентпен тиісті арақашықтықты ұстау маңызды, фармацевт әңгімелесудің құпиялылығын қамтамасыз ету үшін жеткілікті жақын тұруы және пациент үшін ыңғайсыздықты тудырмауы, сондай-ақ өзі үшін вирусты ауруды жұқтыру қаупін тудырмайтын қашықтықты ұстануы қажет.



- Егер пациент жабық кейіпті қолдарын айқастырса, провизордан денесін бұрыс ұстаса соңғысы қолайсыздық себебін түсініп, оны жоюға тырысуы қажет. Фармацевт те пациент жүзінің құбылысын бағалауы қажет, үрейлену, ашулану, күйзеліс, агрессия және ауру сияқты физикалық белгілері бар екенін қадағалауы қажет.



Әңгімелесу кезіндегі физикалық кедергілер

- Толыққанды әңгімелесу үшін физикалық кедергілер жойылуы немесе азаюы қажет. Биік тұғырлар мен платформалар, шыны қоршаулар, біздің дәріханаларымызда кең тараған, ол әңгімелесу процесін бұзады. Провизор оның беті пациенттің көзімен бір деңгейде болуы үшін тырысуы қажет. Дәріханада пациентке кеңес беру үшін арнайы орын қарастырылуы қажет.



Әңгімелесудің арнайы техникасы

- Аурудың кейбір топтарымен әңгімелесу үшін арнайы әдістеме болуы қажет. **Саңырау** немесе **нашар еститін** пациенттерге ақпаратты жазбаша түрде беру қажет. Егер **есту қабілеті бұзылған** пациент ерін қимылы бойынша оқитын болса, фармацевт пациенттің қарсы алдына жақын тұруы және әңгімелесу процесінде көз байланысын ұстануы қажет. Бұдан басқа, баяу, бөліп-бөліп, мүмкіндігінше қатты дауыстап сөйлеуге тура келеді.



Пациентке сауал қою

- Пациентке кеңес беру — жоғары кәсіби жауапкершілікті талап ететін, қызмет көрсетудің негізгі бөлігі. Пациент сұрақ түрінде **сіз не ұсынасыз?** — сұрағы түрінде шағым айтуы мүмкін немесе пациент нақты сұрақ қоюы мүмкін: **екі препараттың қайсысын қолдануға кеңес бересіз?** Егер пациент өзіне *қарсы көрсетілімі* бар және асқынуға алып келетін дәріні таңдаса, *фармацевт белсенді түрде араласуы қажет.*



Ақпарат жинау процесі.

- Емдеу жоспарын құру немесе пациентті дәрігерге жіберуге дейін, фармацевт нақты жағдайды анықтау және бағалау үшін жеткілікті ақпарат алады. Бұл ақпараттың ең маңызды бөлігі пациент қолданатын барлық препараттардың дәл тізімі болып табылады. Бұл ақпарат пациентті әдеттегі сұрау арқылы 3-5 мин ішінде алынады. Сұрау процесі «Біз таңдаған дәрі ағымдағы емдеуге сәйкес келуі үшін, қазіргі уақытта қандай препараттарды қабылдайсыз?»- сөзімен басталуы мүмкін.



- Пациент қабылдаған дәрілердің дәл тізімін ала отырып, фармацевт пациентте дәріге аллергияның бар екенін анықтауы қажет. Қажетті ақпаратты тиімді және жылдам алу үшін фармацевт қатаң тәртіпте сұрақты тікелей қоя білуі керек. Тәжірибелі фармацевт жағдайды бағалау үшін қажетті ақпаратты бірнеше минутта жинай алады.

