

Komunikace v lékárně

Toto téma je stále populárnější, existují kurzy, semináře, soutěže. Proč? Je to opravdu tak důležité?

Výraz komunikace pochází z latinského slova communis – společný, slovo komunikace označuje cestu, spojení. Komunikací hledáme cestu k našim pacientům, stáváme se jejich spojenci.

Umění komunikace je více než důležité, je to zásadní dovednost. Lékaři, lékárníci i pacienti, kteří pobývali nebo pracovali v cizině, se shodují v názoru, že rozdíl mezi našim zdravotnictvím a systémem zdravotní péče v zahraničí se týká hlavně přístupu k pacientovi. Nejde o úroveň odborných dovedností, přístrojového vybavení nebo možností farmakoterapie, rozdíl často není ani ve vůli či ochotě zdravotníků, je v komunikačních dovednostech, ve stylu jednání.

Lékárníci a farmaceutičtí asistenti denně hovoří s pacienty, vysvětlují a podávají informace. Častokrát se ale stane, že pacient podle daných instrukcí nepostupuje, nedodržuje léčebný režim, mnohdy se tím může zvýšit výskyt nežádoucích účinků, narůstají náklady na léčbu, doba terapie. Kde je chyba? Na straně pacienta či ve způsobu vysvětlování lékárníka? Pochopil pacient instrukce a nezbytnost dodržování režimových opatření? A konečně, ověřil si lékárník, zda mu pacient vůbec rozumí? Jistě, najde se mnoho nezodpovědných pacientů, kteří instrukce lékaře a lékárníka nedodržují svévolně, přesto ale zodpovědnost za správně vedený rozhovor zůstává na straně zdravotníka. Často je to obtížné, pacient spěchá, nestojí o rady a informace o léčbě. Tento nezájem pacientů nelze vždy posuzovat jako chybu jejich, ale spíše jako dlouhodobou chybu lékárnictva vůbec. Veřejnost neměla za poslední desítky let příležitost si na jakýkoliv doprovodný výklad jako na standardní službu zvyknout, a tak nečeká více než pouhé předání léku. Případnou novou zkušenost, spojenou se slovním výkladem, někdy chápe nikoliv jako pomoc, ale jako nemístné zdržování. Je tedy nezbytné systematické nastolování nových zvyklostí, ve finále prospívajících pacientům. Pečlivý výklad spojený se správnou dispenzační praxí pomáhá odstraňovat celospolečensky neobvykle nákladný nežádoucí fenomén zvaný „non-compliance“.

Představa, že umění komunikace s pacientem je dar, který každý zdravotník dostává současně s diplomem, patří do říše mýtů. Je to dovednost, kterou se můžeme a musíme naučit. Absolvent farmaceutického studia je vybaven velmi slušnými vědomostmi, které navíc v průběhu profesního života systematicky doplňuje, často mu však chybí schopnost (a někdy i možnost) tyto vědomosti uplatňovat a ve srozumitelné formě pacientům předávat.

Výuce komunikačních dovedností napomáhá i Mistrovství v lékárenské komunikaci, které organizuje vzdělávací program PACE 2015 pod záštitou České lékárnické komory a Slovenské lékárnické komory, partnery akce jsou Farmaceutická fakulta Univerzity Karlovy v Hradci Králové, Farmaceutická fakulta Veterinární a farmaceutické univerzity Brno a Farmaceutická fakulta Univerzity Komenského v Bratislavě. V rámci této akce studenti nejprve absolvují seminář efektivní komunikace v lékárně, poté si své nově nabyté znalosti a dovednosti vyzkouší na fiktivním pacientovi, porota jejich výkony ohodnotí a doporučí, co je možno ještě zlepšovat. Tato akce je velmi přínosná, nenahradí ale systematickou přípravu v rámci řádného vzdělávání. Výuku komunikačních dovedností je nutné včlenit do osnov univerzitního studia, již praktikujícím lékárníkům jsou určeny semináře a kurzy v rámci celoživotního vzdělávání a prohlubování profesních předpokladů.

Komunikovat ve zdravotnictví neznamená pouze mluvit, ale sdělovat a získávat informace, na nichž závisí zdraví, někdy i život našich pacientů. V obtížných situacích, při jednání s nespokojenými nebo naopak emočně labilními pacienty se spíše uplatní nacvičená dovednost než sebelepší improvizace. Dalším benefitem zvládnutí komunikačních dovedností je i vyšší sebejistota a spokojenost lékárníků samotných i jejich pacientů.

PharmDr. MVDr. Vilma Vranová

PharmDr. MVDr. Vilma Vranová

Ústav aplikované farmacie
Palackého 1–3, 612 42 Brno
vranavi@seznam.cz