

к Занятию 7 (6.04 – 12.04)

Тема: Каким должен быть провизор

Цель занятия: Ознакомительно-реферативное чтение документов и периодических изданий для выделения нужной профессиональной информации. Тезисная запись основных параметров характеристики провизора в современных условиях обслуживания пациентов, составление *тезисного плана*. Подготовка сообщения-рассуждения «Стандарты работы провизора в современной аптеке».

Предтекстовая работа

Задание 1. Прочитайте слова и разберитесь в их значениях. Обратите внимание на *роль префиксов*, где они есть, *прокомментируйте* их значение в данных словах.

сотрудничество – совместная работа;

сотрудничать – работать вместе, друг с другом;

содействие = помощь;

содействовать = помогать;

преодолевать (трудности) = побеждать, зд. проходить через трудности;

межличностное общение – общение между людьми;

преподносить – преподнести (информацию) – зд. представлять, сообщать, излагать, подать;

впечатление – влияние, воздействие, след в душе;

умение держать себя – способность контролировать свои эмоции и поведение;

несовершенство (законодательных актов) – недостатки правовых норм, законов;

перекупщик – тот, кто покупает для продажи;

посредник – тот, через которого проходят какие-либо действия;

опираться (на что?) = зд. основываться (на чём?);

эмпатия (греч. ἐν – «в» + греч. πάθος – «страсть», «страдание», «чувство») – осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания;

надлежащая аптечная практика (англ. *Good Pharmacy Practice*) – обеспечивает предоставление качественных фармацевтических услуг и направлена на защиту пациента (традиционный отпуск препаратов + контроль эффективности медикаментозной терапии + диагностические исследования).

Притекстовая работа

Задание 2. А) Читая информацию, *обратите внимание на выделенные аспекты*. Подготовьтесь *сформулировать вопросы* по данному материалу.

Провизоры работают в системе здравоохранения, и для успешной деятельности в аптечных и фармацевтических предприятиях важны, прежде всего, **профессионализм**, умение **сотрудничать с людьми**: посетителями аптек, коллегами, врачами, медицинскими представителями. **Компетентность** в сфере **общения** – одна из главных составляющих специалиста высокого уровня. Для многих молодых специалистов самые большие трудности, которые приходится преодолевать в их практической деятельности, связаны именно с межличностным общением.

Отметим, что конкурентная среда требует от провизоров также **знания** и успешного применения **стандартов обслуживания**, **владение коммерческими технологиями**, **психологией продаж**, **навыками умелой презентации**, умением **управлять конфликтными ситуациями**, **понимать язык мимики и жестов** и т.д. Многие считают, что главное – правильно преподнести информацию посетителю. Однако психологи утверждают, что на ее долю приходится лишь 10% успешного завершения продажи. Остальные **90%** зависят от **впечатления, которое произведет на покупателя провизор**, причем **важную роль играет его голос, мелодия, ритм, тембр (30%)**; решающее значение имеют **манера поведения, умение держать себя, мимика, взгляд, жестикация (60%)**.

Кроме того, в своей практической деятельности провизору приходится сталкиваться также с определенными нравственно-этическими и правовыми проблемами, ввиду изменившихся привычных условий деятельности. Так, в сфере продажи лекарственных препаратов (ЛП) произошли существенные изменения: расширилась продажа медикаментов в общей торговле (например, в супермаркетах). Оптовая торговля лекарственными средствами (ЛС) стала все в большей степени переходить от провизоров к бизнесменам, из-за несовершенства законодательных актов, во многих странах появились перекупщики, т.е. не имеющие специального образования посредники между производителями и аптечной сетью. **Возникла проблема защиты прав**

потребителя от незаконной деятельности ряда субъектов хозяйствования, проникновения на рынок фальсифицированных, субстандартных, незарегистрированных ЛП; недобросовестной конкуренции.

Фармацевтическая практика показывает, что руководители различных организаций и их структурных подразделений, а также провизоры-частные предприниматели в своей работе опираются не на конкретные знания морально-этических правил и нормативно-правовых актов, а в основном на разрозненную, несистематизированную и неполную информацию.

Много внимания роли фармацевта, этическим и деонтологическим аспектам фармацевтической деятельности уделяет Всемирная организация здравоохранения. Под ее руководством был проведен ряд совещаний, где была подчеркнута **важная роль фармацевта в системе здравоохранения как специалиста и помощника врача по содействию рациональному назначению и использованию ЛС.** Сформулированы **современные требования к фармацевту, которые получили название «фармацевт 7 звездочек», а именно:**

- фармацевт – работник системы здравоохранения;**
- он способен принимать ответственные решения;**
- он – специалист по коммуникациям, т.к. является посредником между врачом и пациентом;**
- готов к лидерству в интересах общества;**
- руководитель, способный управлять ресурсами;**
- готов учиться всю жизнь;**
- учитель, участвует в подготовке будущих поколений фармацевтов.**

В одном из докладов на конгрессе «Человек и лекарство» приведены данные опроса пациентов, из которых следует, что только 31% опрошенных доверяют врачам. С другой стороны, **опрос, проведенный в 18 странах Европы журналом «Ридерз дайджест» среди своих читателей, показал, что самым большим доверием среди профессий пользуются аптекари, так же, как и пилоты гражданских авиалайнеров – 89%. Второе место**

занимают медицинские сестры – 88% (в Германии представительниц этой профессии считают самыми надежными профессионалами 91% немцев).

На VII съезде фармацевтов Украины, проходившем в 2010 году в НФаУ, был принят этический Кодекс фармацевтических работников как декларация фундаментальных принципов профессии. В документе сказано, что фармацевтический работник должен с уважением относиться к посетителю аптеки, находить индивидуальный подход к каждому человеку; владеть психологическими навыками общения для достижения доверия и взаимопонимания с посетителями аптеки; выполнять требования деонтологии, а именно: быть чутким, доброжелательным и внимательным к посетителю аптеки; следить за своей речью, жестами и мимикой, обращаться к посетителям четко и достаточно громко, привлекая внимание надлежащим видом; уметь выслушать людей и всегда находить с ними общий язык; иметь безупречно чистую, опрятную, специальную одежду делового стиля. Профессиональная этика фармацевтического работника базируется на принципах законности, профессионализма и компетентности, объективности и честности, партнерства и независимости, гуманности, конфиденциальности и индивидуального подхода к каждому посетителю аптеки.

*(на материале статьи З. Н. Мнушко и др. «Знание профессиональной этики и деонтологии – составляющая успеха в деятельности провизора»
Провизор. 2011. №6)*

Б) Вы ознакомились с положениями украинского этического Кодекса фармацевтических работников. Изучение темы было бы недостаточным, если бы мы не привели здесь также *универсальные рекомендации национальных кодексов*. Прочитайте их и сравните с украинским Кодексом, *выделив общее*.

- Фармацевт охраняет здоровье общества и каждой отдельной личности, выполняет свои профессиональные задачи с уважением к жизни человека.
- Фармацевт должен проявлять одинаковую заинтересованность в отношении всех своих пациентов.

- Обязанностью фармацевта является постоянное повышение своих профессиональных умений и навыков.
- Фармацевт должен хранить профессиональную тайну, кроме случаев, предусмотренных законодательством, или, когда он будет уверен, что противоположные действия в интересах больного.
- Фармацевт должен выполнять каждую профессиональную функцию тщательно и внимательно.
- Фармацевт не должен уменьшать свою профессиональную независимость.

Задание 3. Опираясь на *выделенные в тексте* Задания 2 А *аспекты информации, запишите Ваши вопросы к ним.* Как соотносятся требования украинского и национальных этических Кодексов фармацевтов? (см. Задание 2Б)

Послетекстовая работа

Задание 4. Рассмотрите рис. 1 и *разберитесь, какими качествами (знаниями и умениями) должен обладать провизор.* Выпишите и прокомментируйте их.



Рис. 1. Критерии «идеального провизора» с точки зрения руководителей аптечных учреждений

Задание 5. Прочитайте и *прокомментируйте, как Вы понимаете обязанности и функции провизора.*

Профессионалу присущи высокие моральные качества: уважение ко всем пациентам, открытость и честность действий, приоритет интересов

пациента, умение сочувствовать и сопереживать. Он четко выполняет требования фармацевтической деонтологии в отношении пациента, врача, коллег, реализация же высокой миссии провизора – сохранение и укрепление здоровья человека, достигается при выполнении им обязанностей и функций:

- **обладать высоким профессионализмом (знать фармацевтический рынок, оказывать надлежащую фармацевтическую опеку, содействовать рациональному назначению и использованию ЛС);**
- **участвовать в борьбе с продвижением и распространением фальсифицированных, субстандартных и незарегистрированных ЛС;**
- **сохранять конфиденциальность информации;**
- **оказывать первую доврачебную помощь;**
- **поддерживать надлежащий внешний вид.**

Задание 6. Рассмотрите схему на следующем рис. 2. Во время обучения по специальности «Фармация» будущие специалисты получают теоретическую и практическую подготовку по дисциплине «Этика и деонтология в фармации». *Как связаны учения о морали, этике и деонтологии*, в чем заключаются предметы их исследования, которые свидетельствуют о значении этих учений для провизоров?

Пользуясь схемой на рис. 2, ответьте на данные вопросы:

Что такое **мораль**? Запишите определение термина.

Кто является **основоположником этики**?

Чем занимается наука **деонтология**?

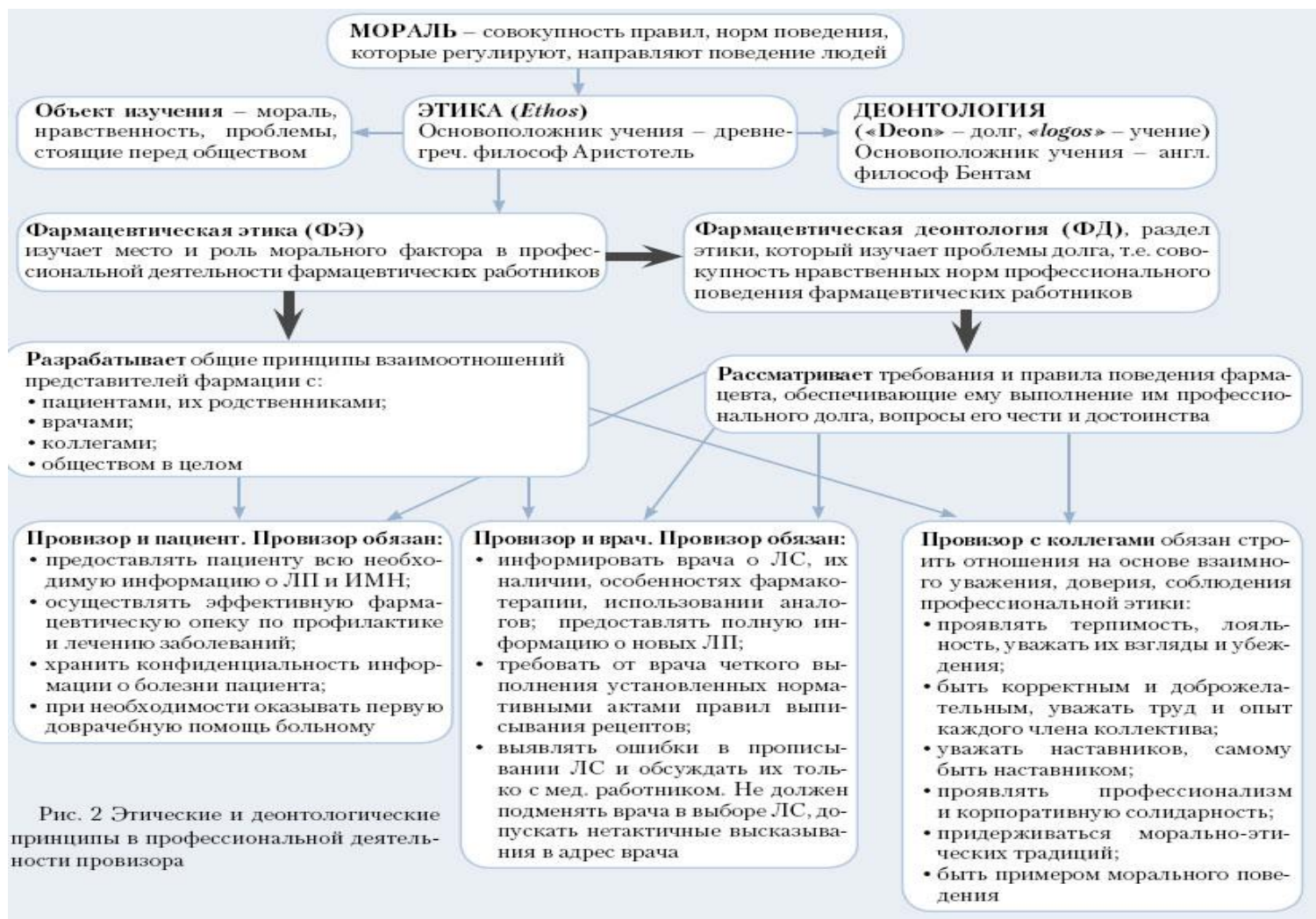
Выпишите **определения фармацевтической этики (ФЭ) и фармацевтической деонтологии (ФД).**

Какие **задачи ставят эти науки перед провизором**?

Выпишите **обязанности провизора по отношению к пациенту аптеки.**

Каковы **обязанности провизора во взаимоотношениях с врачом**?

Назовите **качества профессиональной этики провизора с коллегами.**



Задание 7. На следующем рис. 3 показаны *права и ответственность провизора-фармацевта*. Какая статья Уголовного Кодекса Украины предусматривает строгую ответственность провизора и врача за несоблюдение профессиональных обязанностей? Какими могут быть ошибки провизора? Выпишите их.

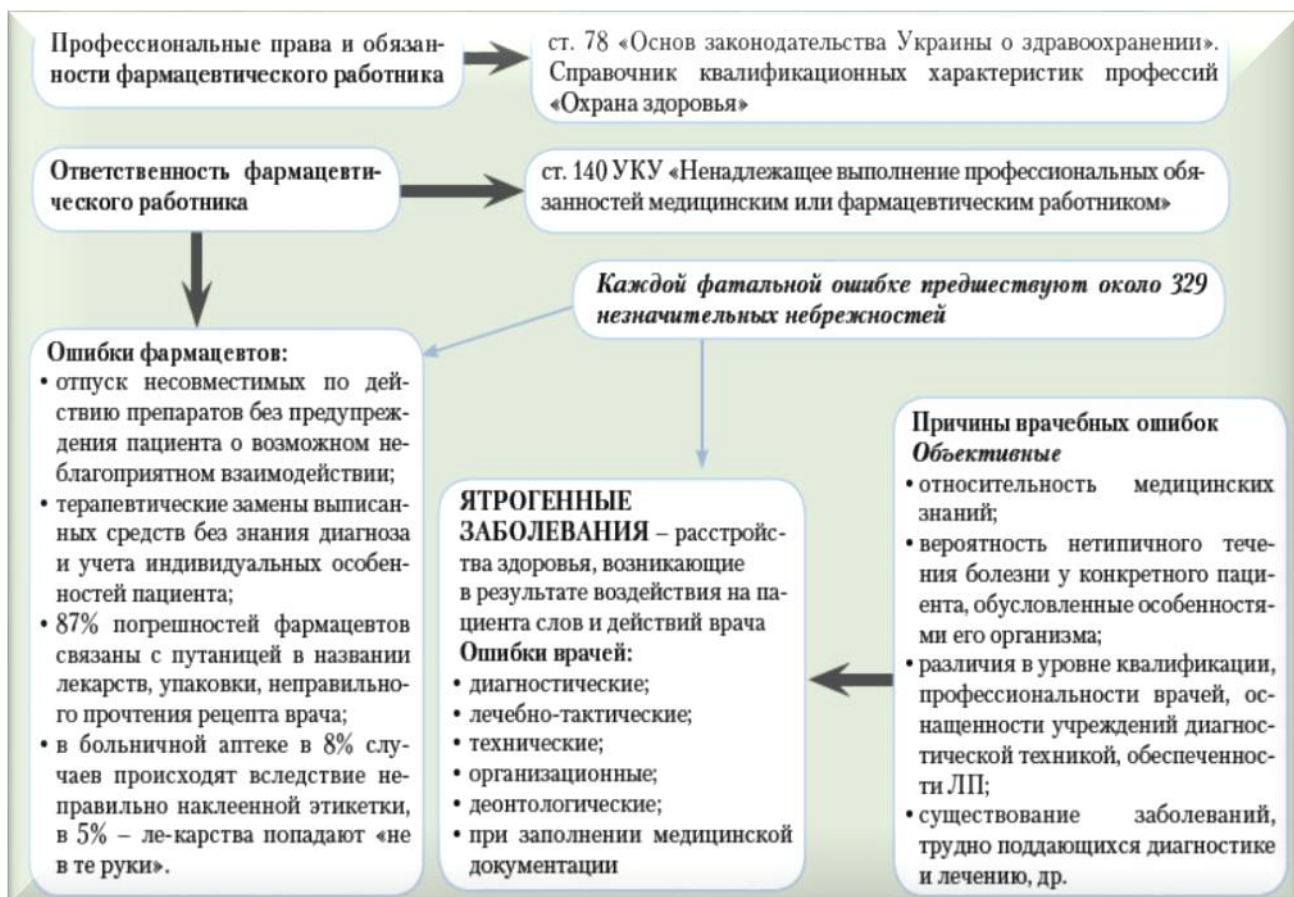


Рис. 3. Права и ответственность провизора-фармацевта

Задание 8. При обслуживании пациента провизору важно *соблюдать интересы пациента*, а не только гнаться за прибылью. Обратите внимание на *этапы работы провизора с клиентом аптеки* и выделенную главную информацию. Во время чтения *выпишите для себя правила, которые следует* не только прочитать и понять, но и обязательно **ВЫПОЛНЯТЬ**.

Алгоритм работы провизора с посетителем аптеки

Этап 1. Приветствие и установление личного контакта

При появлении покупателя в аптеке провизор обязан отложить другие дела и поздороваться, при этом важно иметь несколько вариантов приветствия, а также понимать, когда, и в какой ситуации уместно улыбаться, произносить те или иные слова. Употребление «волшебных» слов должно быть нормой общения в аптеке. **Задача провизора – произвести хорошее впечатление своим приветливым видом и внимательным**

отношением. Если ему удалось завоевать доверие покупателя в течение 10 секунд, то можно сказать, что первый этап пройден успешно.

Этап 2. Диагностика потребностей клиента

Для этого провизору понадобятся высокие профессиональные качества. Часто посетители не могут четко сформулировать свою потребность – не помнят названия лекарства или обращаются с какими-либо симптомами. **Работник аптеки обязан уметь правильно задавать вопросы и активно слушать ответы, т.е. вовлечь в разговор покупателя, завладеть инициативой и построить беседу так, чтобы выяснить, какой препарат необходим.** Кроме того, не исключено, что доброжелательная беседа послужит поводом для налаживания отношений, и аптека приобретет постоянного клиента.

Этап 3. Выяснив, что нужно покупателю, можно переходить к консультации и презентации товара

Она должна быть краткой, уверенной и четкой, без профессиональной терминологии, например, отпуская Престариум или Эналаприл, не следует говорить, что это ингибитор ангиотензинпревращающего фермента, лучше объяснить простым языком, что препарат понижает артериальное давление. **Рассказывая о товаре, показывая его, нельзя употреблять слова с негативным смыслом: болезнь, кризис, опасность, затраты.** Психологи не рекомендуют говорить о своем личном отношении к товару, например, «очень хороший, я сама его принимала». Недостаточно перечислить показания ЛП к применению. Ведь свойства – это характеристики товара, которые часто выглядят абстрактно. **Задача провизора** в том и состоит, чтобы **преподнести свойства товара как его преимущества (эффективность, безопасность, доступность)** и представить их в выгодном для покупателя свете.

На цену препарата люди реагируют по-разному. Одних цена устраивает, для других препарат может оказаться дорогим. И здесь не всегда стоит сразу же предлагать посетителю дешевый лекарственный препарат. **Стоит побеседовать с клиентом об эффективности, безопасности и фармакоэкономических характеристиках лекарственного средства. Предупредить его о возможных негативных для здоровья последствиях применения данного ЛС, отметить достоинства более дорогого, но качественного,** т.е. правильно сориентировать покупателя в выборе препарата. И в итоге позволить самому посетителю решить: дорого это или нет. Если выявление потребностей и презентация товара были проведены правильно, провизор ответил на возникшие возражения и вопросы клиента, то, как правило, это означает, что пора переходить к последнему этапу – завершению продажи. **О желании приобрести товар можно судить по высказываниям и жестам клиента (внимательно слушает провизора, соглашается с его доводами, интересуется ценой, скидками и т.д.).** Провизор должен помочь посетителю, задав вопрос о готовности приобрести товар.

Этап 4. Продажа и допродажа

В данном случае провизор может **предложить сопутствующий товар** клиенту при приобретении лекарственного препарата. Например, человеку, **покупающему капли от насморка,** можно **предложить пипетку** (если она не предусмотрена конструкцией флакона) **или бумажные носовые платки.** А больному, которому дома будут делать инъекции, – шприцы, спиртовой раствор и вату. **Товаров,** которые можно предлагать **в качестве дополнения к основной покупке** немало – они составляют **примерно 10% аптечного ассортимента.** Методика допродаж работает безотказно: люди не только покупают предложенные товары, но и выражают работнику аптеки благодарность за проявленную заботу.

Этап 5. Завершение контакта

После того, как клиент совершил покупку, **провизор должен попрощаться** с ним. Желательно, **чтобы шаблонов прощания было много** («до свидания», «всего доброго», «будьте здоровы»).

(по материалам [www.provisor.com.ua /archive / 2011/ №06/ pretik_0611. php](http://www.provisor.com.ua/archive/2011/№06/pretik_0611.php))

Задание 9. На материале текста «Алгоритм работы провизора с посетителем аптеки» **ответьте на вопросы:**

- 1) Что можно сказать о задаче провизора при общении с клиентом в первые 10 секунд?
- 2) Какова особенность общения провизора-фармацевта с клиентом при налаживании первичных отношений, а также для перехода в категорию постоянных покупателей?
- 3) Каким образом должна проходить презентация товара в аптеке, с точки зрения психологов?
- 4) Каковы аргументы провизора-фармацевта для обеспечения продаж с учётом соотношения цена – качество товара?
- 5) Какие жестовые маркеры демонстрируют желание клиента купить товар?
- 6) Что Вам стало известно о методе допродаж в современной аптеке? Насколько он перспективен в продвижении товара?
- 7) Каковы должны быть речевые действия провизора-фармацевта во время прощания с клиентом аптеки?

Задание 10. Учитывая понимание выделенной в тексте Задания 8 информации, **смоделируйте ситуацию визита в аптеку** пожилого пенсионера, спортивного тренера, молодой матери. Запишите реплики полученных диалогов.

Задание 11. Подготовьтесь **решить профессиональные задачи**, ознакомившись со следующими рекомендациями провизору-фармацевту:

Этап 6. Другие положения (рекомендации провизору)

- **не бойтесь возражений посетителя и не относите их на свой счет, чаще это говорит о том, что клиент что-то не понял, уточняет, т.к. заботится о своем здоровье;**
- **в случае возникновения конфликтной ситуации нужно попытаться решить вопрос самостоятельно или попросить отложить решение вопроса до появления руководства;**
- **если покупателю необходимо запить лекарство, провизор должен предложить одноразовый стакан с минеральной водой комнатной температуры;**
- **провизор должен быть готов оказать первую неотложную помощь.**

Задача 1. К Вам в аптеку зашел посетитель средних лет и попросил показать ему средство для лечения печени. Он забыл дома свой рецепт и не помнит, что ему назначил лечащий врач. Какими будут Ваши действия? Что Вы посоветуете для покупки, если недавно получили новый дорогостоящий препарат?

Задача 2. В аптеку, держась за сердце, вошла женщина и попросила средство от боли. Она сказала, что принятые утром 2 таблетки препарата Корвалмент ей не помогли. Как Вы поступите? Предложите препарат на своё усмотрение или вызовите аптечного врача для консультации?

Задача 3. Клиент хочет вернуть препарат, купленный накануне в Вашей аптеке, и просит вернуть ему деньги. Что Вы сделаете?

Задача 4. Пациент прямо в аптеке хочет принять только что купленную таблетку от головной боли. Как Вы ему поможете?

Задача 5. На Ваших глазах у молодой девушки, подошедшей к витрине, началось кровотечение из носа. Что Вы предпримете?

Домашнее задание

1. С опорой на изученную по теме информацию *составьте сложный план* для подготовки сообщения-рассуждения *о современных требованиях к фармацевту* в различных аспектах его профессиональной деятельности.
2. **В сильной группе:** сравните полученный план с данным и соотнесите его с *композиционной структурой основных положений прочитанной информации.*

Сложный план «Стандарты работы провизора в современной аптеке»

I. Этический кодекс фармацевтических работников Украины как основа поведения и развития провизора.

II. Этические и деонтологические требования при формировании качеств провизора.

1. Коммуникабельность в общении с клиентами аптеки:

а) умение общаться вербально (приветствие – фармацевтическая опека – прощание);

б) умение общаться невербально (графически; языком жестов, мимикой; прямым действием).

2. Взаимоуважение и доверие по отношению к коллегам по работе и врачам.

3. Учёт особенностей современных клиентов аптеки

а) умение различать посетителей:

-по полу и возрасту (женщины более внимательны к информации о препаратах; мужчины не заинтересованы, спешат уйти, но должны быть информированы; пожилые люди нуждаются в общении и совете профессионала);

-по типу нервной системы (для стеснительных клиентов проявлять участие и внимание; для раздражительных клиентов быть спокойным и предупредительным; для обидчивых – тактичным; для грубых – сдержанным и хладнокровным);

-по стадии развития болезни клиента аптеки (начала, собственно болезни, выздоровления/рецидива, хронической стадии);

б) проявление эмпатии (внимательное и тактичное отношение к пациенту, желание помочь, сосредоточенность внимания при обслуживании конкретного человека);

4. Внешний вид провизора как визитная карточка аптеки (аккуратность, опрятность, вежливость).

5. Психологические требования:

- а) эмоциональная устойчивость и уравновешенность; хладнокровие и выдержка в конфликтных ситуациях;
- б) собранность;
- в) острота ощущений и восприятий;
- г) скорость реакции;
- д) хорошая память; хорошая зрительная память для быстрого нахождения товаров;
- е) внимание и наблюдательность; устойчивость внимания весь рабочий день;
- ж) чувствительность формы, цвета, величины товара аптечного ассортимента;
- з) старательность и добросовестность.

III. Высокий профессионализм и компетенции в профессиональной деятельности (умение учиться и совершенствовать свои знания).

3. С опорой на *данный план* и *универсальные рекомендации национальных кодексов* подготовьте монологическое сообщение-рассуждение «*Стандарты работы провизора в современной аптеке*».

4. **В слабых группах:** подготовьте *монологическое высказывание:* «*Каким фармацевтом я буду, когда закончу учёбу в университете*».