

## Самостоятельная работа к Занятию 7

### Монологическое сообщение с элементами описания о профессиональных качествах и необходимой подготовке провизора

**Задание 1.** Прочитайте внимательно текст, отметив для себя, *что важно использовать для работы провизора в современной аптеке* (ориентируйтесь на выделенную информацию).

Сегодня **аптека** — не только учреждение торговли, а полноценное учреждение здравоохранения, **основной задачей** которого является **обеспечение лекарственными препаратами населения с целью повышения их здоровья и качества жизни**. Свидетельство тому – внедрение протоколов, которые стандартизируют консультативную работу провизора: какие вопросы провизор должен задать больному, какие лекарства порекомендовать, какими принципами руководствоваться. **Профессиональная деятельность провизора регулируется Этическим кодексом фармацевтических работников Украины**, который был принят на VII съезде фармацевтов Украины. **Законодательной базой Кодекса являются законы Украины в сфере здравоохранения, о лекарственных средствах, защите прав потребителей, о рекламе, Гражданский кодекс и другие законодательные акты Украины.**

**Основной задачей аптеки является оказание фармацевтической помощи (Pharmaceutical care), которая включает фармацевтическую опеку с ее составляющими – фармацевтической диагностикой и фармацевтической профилактикой, а также фармацевтическую этику и деонтологию.**

**Фармацевтическая этика – это наука о моральной ценности поступков фармацевтических работников, совокупность неформальных норм нравственного поведения фармацевтических работников при выполнении ими своих обязанностей по отношению к обществу,**

**конкретному посетителю аптеки, друг другу, контактными группам людей.**

**Фармацевт** рассматривается как важнейшее связующее звено между врачом и пациентом. Он **должен обладать качествами лидера**, наделенного комплексом интеллектуальных и эмоционально-волевых способностей, **хорошо владеть навыками психотерапии**, вселять в пациента веру в выздоровление, в эффективность лекарственного препарата, **уметь регулировать свои взаимоотношения с посетителями аптеки.**

Здесь должны работать люди, не только имеющие склонность к такому труду, но и **обладающие способностью к общению.** Психологическими требованиями для таких работников являются: **уравновешенность, собранность, острота ощущений и восприятий, скорость реакции, хорошая память, внимание и наблюдательность.** Поэтому провизорам должны быть присущи следующие психологические качества:

- **Чувствительность к различию формы, цвета, величине** товара аптечного ассортимента.
- **Чувствительность к человеческой речи** (для установления нормального контакта с больным).
- **Хорошая зрительная память** (для информации о лекарствах и быстрого нахождения необходимого лекарственного препарата или других товаров медицинского назначения).
- **Сосредоточенность внимания** (при обслуживании конкретного человека).
- **Устойчивость внимания** (сохранение работоспособности на протяжении рабочего дня).
- **Хладнокровие и выдержка** (при разрешении конфликтных ситуаций).
- **Эмоциональная устойчивость и уравновешенность.**
- **Старательность и добросовестность.**

- **Владение речью** и др.

**Важна речь**, вербальное и невербальное внимание к словам посетителя аптеки, понимание необходимости тактичного отношения к тому, что он говорит; **разговор, не перегруженный профессиональными терминами**, направленный на установление взаимопонимания. **Процесс общения фармацевтического работника с посетителем аптеки начинается с приветствия**. С его помощью устанавливается контакт между провизором и посетителем аптеки, определяются их отношения. Для фармацевтического работника очень важно овладеть знаниями в области формул общения. В процессе общения провизору **нужно обращать внимание на массу различных индивидуально-психологических и физиологических особенностей** посетителей аптеки, **уметь дифференцировать посетителей аптеки по полу и возрасту**.

**Женщины больше** знают лекарства и их действие. Им чаще приходится лечить близких, и они все **хотят узнать о препаратах**. **Мужчины**, наоборот, стараются скорее покинуть аптеку, поэтому им **надо объяснить, как принимать, хранить лекарство** и т. д. **Пожилые люди часто хотят поговорить, посоветоваться**, и провизор обязан удовлетворить их желания. **Больных надо разделять также по типу нервной системы: к стеснительным проявить участие и внимание, к раздражительным отнестись спокойно и предупредительно, к обидчивым – тактично, к грубым – сдержанно, хладнокровно**, сохраняя собственное достоинство. Кроме того, **больных надо дифференцировать, исходя из состояния болезни**: начало болезни, разгар болезни или период выздоровления.

Уже давно **фармацевтические работники** не рассматриваются как пассивные участники взаимоотношений в отечественном здравоохранении, а стали **активными регуляторами на фармацевтическом рынке**. **Фармацевт является полноценным членом команды**, и на него возложены следующие обязанности: **забота о больном; принятие решений; навыки общения; менеджмент; непрерывное повышение**

**квалификации; наставничество и лидерство.** С учетом задач, которые выдвигаются перед специалистами фармацевтической отрасли, сегодня **они должны владеть навыками психолога и маркетолога, диетолога и диагноста** на уровне знаний симптомов и синдромов, **бизнесмена и юриста.**

**В современной аптеке,** как в каждом учреждении здравоохранения, должен господствовать дух **исцеления,** и **провизор поддерживает его выполнением множества важных функций.** Среди них, конечно, и **сохранение качества готовых лекарственных средств, изготовление и контроль качества препаратов, изготовленных в условиях аптеки, реализация лекарств, в том числе безрецептурных.** Требования современности добавляют провизорам и фармацевтам новые задачи, среди которых **первое место занимают фармацевтическая опека и мониторинг побочного действия препаратов.**

**Большое значение в работе провизора** в современных условиях **имеют компетенции самоконтроля** и оказания влияния — это **способность сдерживать собственные эмоции, управлять поведением** при назревании конфликтной ситуации, **умение убеждать.** Ведь украинские аптеки зачастую становятся трибуной для пациентов, уставших от политического и экономического кризиса в государстве.

**Классическим качеством провизора** во все времена **остается рациональная педантичность,** то есть **стремление к максимальному порядку («как в аптеке»), аккуратности, соблюдению стандартов в работе.**

Одним из важных принципов деонтологии, с помощью которого создается первое впечатление об аптеке, является **внешний вид аптечного работника.** Следует помнить, что внешний вид провизора — это своего рода **визитная карточка аптеки: по тому, насколько провизор аккуратен, подтянут, можно судить об аптеке в целом.** Небрежность провизора вызывает не только чувство досады у посетителей, но и сказывается на самом провизоре: у него плохое настроение, повышенная

нервозность, недовольство собой и всеми окружающими, неуверенность в себе. А ведь **иногда первое впечатление, произведенное провизором на посетителей, определяет их дальнейшие взаимоотношения. Мятый халат, вульгарные украшения, пышные прически, маникюр или грязная дверь, хаос на полках — все это мощный удар по образу аптекаря** как человека, чьему мнению можно и нужно доверять, чьи лекарства будут лечить, а не калечить.

Следующий важный аспект — это **высокий профессионализм и компетентность в профессиональной деятельности**. Это возможно лишь при наличии огромного багажа профессиональных знаний провизора. Выполнение ответственных обязанностей может быть возложено только на лиц с высоким уровнем подготовки: «В руках невежды лекарство — яд... В руках людей сведущих — напиток бессмертия». Поэтому одним из приоритетных направлений развития фармацевтической отрасли является **совершенствование системы образования, важно умение учиться**, в частности постоянное стремление к расширению знаний в области фармакологии и медицины.

Провизор **должен иметь химическую подготовку**, поскольку основой большинства лекарственных средств являются химические вещества и их сочетания. Ему необходимо знать действующее вещество, его химическое строение, чтобы связывать все это с фармакологическим действием, а также оценивать их сочетание в рецептурных прописях, соблюдая технологические требования. То есть знание о лекарственных средствах через связь «химическое строение — действие», позволяет провизору уверенно ориентироваться в широком ассортименте лекарственных средств, обеспечивать их качество на всех этапах продвижения на фармацевтическом рынке.

Специалист фармации **должен иметь соответствующую медико-биологическую подготовку**. Он должен **ориентироваться в имеющемся в аптеке ассортименте лекарственных средств**, уметь предложить пациенту

один из лекарственных препаратов конкретной фармакологической группы в соответствии с протоколами провизора и в рамках фармацевтической опеки.

Провизор должен **иметь** соответствующие **знания в области аптечной технологии лекарств**, чтобы уметь принимать рецепты на лекарственные средства, в том числе на экстенпоральное приготовление, уметь приготовить такие прописи на лекарственные средства в условиях аптеки и отпускать их пациенту.

Сегодня фармацевтический работник должен не просто знать ассортимент лекарственных средств и изделий медицинского назначения, он должен **четко ориентироваться в законодательстве**, которое регламентирует их оборот, **владеть особенностями рецептурного и безрецептурного отпуска, выступать консультантом не только пациента, но и врача по этим вопросам.**

Ему **необходима организационно-экономическая подготовка**, чтобы ориентироваться в часто меняющейся законодательной базе, знать динамические изменения на фармацевтическом рынке, понимать цели и задачи своего аптечного учреждения, ориентироваться в ценообразовании, требованиях к фармацевтической деятельности и ответственности за ее уровень и качество, следить за конкурентной средой, придерживаться основных требований фармацевтической этики и деонтологии и др. Кроме того, **в процессе совершенствования IT-технологий провизору необходимо постоянно пополнять знания и в этой области.** Необходимо помнить, что современный пациент хорошо образован, имеет представление о применении лекарственных средств. А тенденция повышения цен и другие экономические факторы могут негативно повлиять на поведение пациента. Работа с такими «проблемными» пациентами требует от провизора **знаний в области психологии**, в связи с чем наиболее **важными** качествами являются **эмпатия** — умение чувствовать эмоциональное состояние другого человека и **ориентация на пациента**, то есть способность удовлетворять потребности пациента в фармацевтической помощи.

Список можно продолжить, поскольку именно эти и многие другие требования содержатся в фармацевтических кодексах многих стран. Однако мало написать кодекс. Самое сложное — сделать его частью жизни. А это, как и все хорошее в нашей жизни, требует терпения, массы душевных сил и труда.

Резюмируя и подтверждая все сказанное, хотелось бы обратиться еще раз к Этическому кодексу фармацевтических работников Украины в котором говорится о том, 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. Фармацевтический работник должен 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.**

**Задание 2.** Прочитайте *сложный план текста*, подготовьтесь отразить *композиционную структуру основных положений выделенной информации текста Задания 1.*

### **Стандарты работы провизора в современной аптеке**

#### **I. Вступление.**

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 не вербально (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. Высокий профессионализм и компетентность в профессиональной деятельности (умение учиться и совершенствовать свои знания).

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

6. 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. Выводы.

**Задание 3.** Соотнесите сложный план с *композиционной структурой основных положений прочитанной информации. Готовьтесь рассказать*



о профессиональных качествах и необходимой подготовке провизора-фармацевта.

**Задание 4.** Ответьте *в тезисной форме*:

1. Какую задачу решает современная аптека?
2. Чем регулируется профессиональная деятельность фармацевтических работников Украины?
3. Что такое фармацевтическая опека?
4. Какими психологическими качествами должен обладать фармацевт-провизор при общении с пациентами аптеки?
5. В чем состоит активность фармацевта как члена команды аптеки?
6. Какими навыками должен обладать фармацевт в смежных науках?
7. Каковы функции фармацевта?
8. Что входит в понятие компетенций самоконтроля в работе провизора?
9. Каковы требования к внешнему виду работника аптеки?
10. Какие подготовки понадобятся современному фармацевту (чему следует учиться специально)?

**Задание 5.** На основании проведенной работы подготовьте *монологическое сообщение с элементами описания о профессиональных качествах и необходимой подготовке провизора.*