



Úvod

Farmaceuti a farmaceutičtí asistenti (dále v textu také jako „expedient“) v rámci své práce v lékárně každý den komunikují s pacienty. Snaží se jim vysvětlit a předat všechny podstatné informace, s cílem úspěšné pacientovy léčby. Často ale dochází k tomu, že pacient doporučené pokyny nedodržuje nebo zapomíná léčiva užívat, což může následně vést k neefektivitě léčby, výskytu nežádoucích účinků či interakcí, nutnému prodloužení doby léčby a tím vyššímu zatížení organismu pacienta i ke zvýšení nákladů na léčbu. Proto je nesmírně důležité, aby měl expedient co nejlepší komunikační dovednosti a v některých případech dokázal pacienta vhodně motivovat doporučené léčebné postupy dodržovat (1, 2). To je mnohdy obtížné, protože pacienti často spěchají nebo o rady a informace týkající se své léčby nestojí. Někteří pacienti lékárnu považují za pouhý obchod, nevnímají důležitou a zásadní roli expedienta a nechápou, proč je tak nemístně zdržuje snahou o komunikaci (3). Tento vzorec přístupu pacientů se často opakuje a je problémem i v dalších zemích, zdokumentován je např. v Polsku nebo USA (4, 5). Pacienti poté mohou být agresivnější, k čemuž přispívá například i předchozí dlouhé čekání u lékaře nebo osobní či zdravotní problémy (6). Je tedy vhodné pacientovi vysvětlit, že všechny pokládané otázky a předávané informace jsou snahou o poskytnutí co nejvyšší péče, ze které bude mít pacient co největší užitek.

Obecné zásady efektivní komunikace

Při předávání informací pacientovi v lékárně je nutné používat techniky tzv. efektivní komunikace. Z dostupných studií je známo, že vystudovaní farmaceuti mnohdy neznají základní pravidla efektivní komunikace, ne-

bo je neumějí používat v praxi. Dané potvrzuje přehledová studie z roku 2009 zkoumající 15 studií zabývajících se efektivní komunikací v lékárně. Studie bohužel nedokázala popsat základní komunikační kompetence a dovednosti, kterými expedienti ve zkoumaných lékárnách disponovali (7). Cílem efektivní komunikace v lékárně je především poskytování efektivní zdravotnické péče zaměřené přímo na konkrétního pacienta, jejímž prostřednictvím může dojít ke zvýšení úspěšnosti terapie (8).

V rámci efektivní komunikace jsou pacientovi sdělovány nejpodstatnější informace formou, která je užitečná pro obě strany, jak pro farmaceuta, tak pro pacienta (9). Je potřeba pacientovi poskytnout všechny důležité informace, ale zároveň ho těmito informacemi nepřehltit (3). Doporučuje se nepředávat zbytečné informace, které mohou komunikaci zdržovat nebo třeba vyvolat konflikt (9). Mezi základní požadavky efektivní komunikace patří zřetelnost, srozumitelnost, stručnost, odborná správnost, úplnost, zdvořilost a ověření si, zda příjemce informací pochopil správně, pomocí zpětné vazby (10). Součástí efektivní komunikace je však i umění být dobrým posluchačem. V rámci efektivního (aktivního) naslouchání je možné využívat i koučovací techniky, jako je sumarizace (shrnutí), parafrázování, přerámování, zpětná vazba (ověřování si, zda pacient expedienta pochopil správně nebo zda expedient správně pochopil pacienta), doptávání se a empatická reakce (11). Příkladem parafrázování, přerámování nebo zpětné vazby může být zopakování informací sdělených pacientem za použití následujících slovních spojení: „Pokud tomu dobře rozumím, říkáte že...“, „Jinými slovy lze říct, že...“, „Rád bych se ujistil, že jsem vás správně pochopil, takže...“ aj. (12). Aktivní naslouchání v pacientovi vyvolává dojem, že expedientovi na něm záleží a že je mu porozuměno (11). Aktivně naslouchat tedy znamená plně vnímat, co pacient říká.