



poskytnout důležitou zpětnou vazbu, odrážející, do jaké míry mu pacient rozumí. V rámci komunikace by měl expedient používat parafrázování, shrnutí, zpětnou vazbu, doplňující otázky a nezapomenout na neverbální komunikaci, tedy řeč těla a para verbální znaky (např. udržování očního kontaktu, přikyvování, úsměv, pomalejší tempo řeči, pauzy pro pacientovi dotazy aj.) (8). Důležitý je i důraz na partnerský přístup k pacientovi a přátelské vystupování.

Neefektivní komunikace s pacientem může mít negativní důsledky jak na pacienta, tak na expedienta. Pokud mezi pacientem a farmaceutem či farmaceutickým asistentem dojde k nepochopení, projeví se to v narůstající obavě a nedůvěře pacientů, a zároveň v neochotě pacienta na své léčbě spolupracovat, případně znovu danou lékárnou navštívit. Na základě toho může dojít k úpadku profesního statutu farmaceuta, k jeho pracovní nespokojenosti či ke ztrátě zákazníků lékárny.

Pokud expedient ovládá zásady efektivní komunikace, bude komunikace s pacientem jednodušší, povede k lepšímu konečnému výsledku a oba

účastníci komunikace budou spokojenější. Expedientovi žádoucí výsledek plynoucí z komunikace může přidat na sebedůvěře. U pacienta bude touto cestou podpořena compliance s léčbou, taktéž bude podpořena jeho důvěra v expedienta jakožto zdravotnického pracovníka, na konkrétní lékárnou si tímto může vytvořit pozitivní vazbu a bude se do ní rád vracet (22). Možností pro zlepšení celkové komunikace mezi expedientem a pacientem je právě změna úhlu pohledu pacienta na roli farmaceuta – přesun k vnímání farmaceuty jako důvěryhodného profesionálního zdravotního pracovníka, tak jak tomu je v jiných zemích (např. v Kanadě), spíše než jen jako prodávajícího (23).

Neméně důležité je i kladení důrazu na interpersonální komunikaci v rámci týmu lékárny, je možno tvrdit, že by se na ní efektivní komunikace měla trénovat primárně a až následně, sekundárně, by měly být tyto zkušenosti užity v praxi s pacienty (24). Závěrem lze jak farmaceutům, tak farmaceutickým asistentům doporučit, aby pravidelně (1–2× ročně) absolvovali školení v komunikačních dovednostech, které jsou pro jejich práci v lékárně stěžejní.

LITERATURA

1. Ratna H. The Importance of Effective Communication in Healthcare Practice, Harvard Public Health Review. 2019;(23):1-6.
2. Shitu Z, Hassan I, Aung MMT, et al. Avoiding Medication Errors through Effective Communication in Healthcare Environment. Movement, Health & Exercise. 2018;7(1):113-26. Available from: DOI:10.15282/mohe.v6i2.157
3. Práznovcová, L. Komunikace v lékárně. Solutio. MEDON, s. r. o.; 2002.
4. Majchrowska A, Bogusz R, Nowakowska L, et al. Public Perception of the Range of Roles Played by Professional Pharmacists. International Journal of Environmental Research and Public Health. 2019;16(15):2787. Available from: DOI:10.3390/ijerph16152787
5. Bastianelli KMS, Nelson L, Palombi L. Perceptions of pharmacists' role in the health care team through student-pharmacist led point-of-care screenings and its future application in health care, Currents in Pharmacy Teaching and Learning. 2017;9(2):195-200. Available

from: <https://doi.org/10.1016/j.cptl.2016.11.007>

6. Tomeček A. Psychologické aspekty práce lékárníka. Praktické lékárenství. 2010;6(5):258-60.
7. Mesquita A, Lyra D, Brito G, et al. Developing communication skills in pharmacy: A systematic review of the use of simulated patient methods. Patient Education and Counseling. 2010;78(2):143-8. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.pec.2009.07.012>
8. Pfizer, spol. s r. o. Efektivní komunikace: Role lékárníka. Prezentace. [Cited 2021-12-15]. Available from: https://www.pfizerpro.cz/sites/default/files/pik.2017.01.006_efektivni_komunikace_v_lekarne.pdf
9. Lízalová I. Farmaceut jako pomáhající profese. Diplomová práce. Institut mezioborových studií. Fakulta humanitních studií. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně; 2015.
10. Vymětal, J. Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi. Praha: Grada Publishing; 2008.