

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации «Современные аспекты работы
Фармацевтов»**

**Раздел 1: Организационно-правовые и
психологические аспекты в профессиональной
деятельности**

Тема «Психологические и этические аспекты
профессиональной деятельности фармацевтов»

Типы коммуникации



С
коллегами



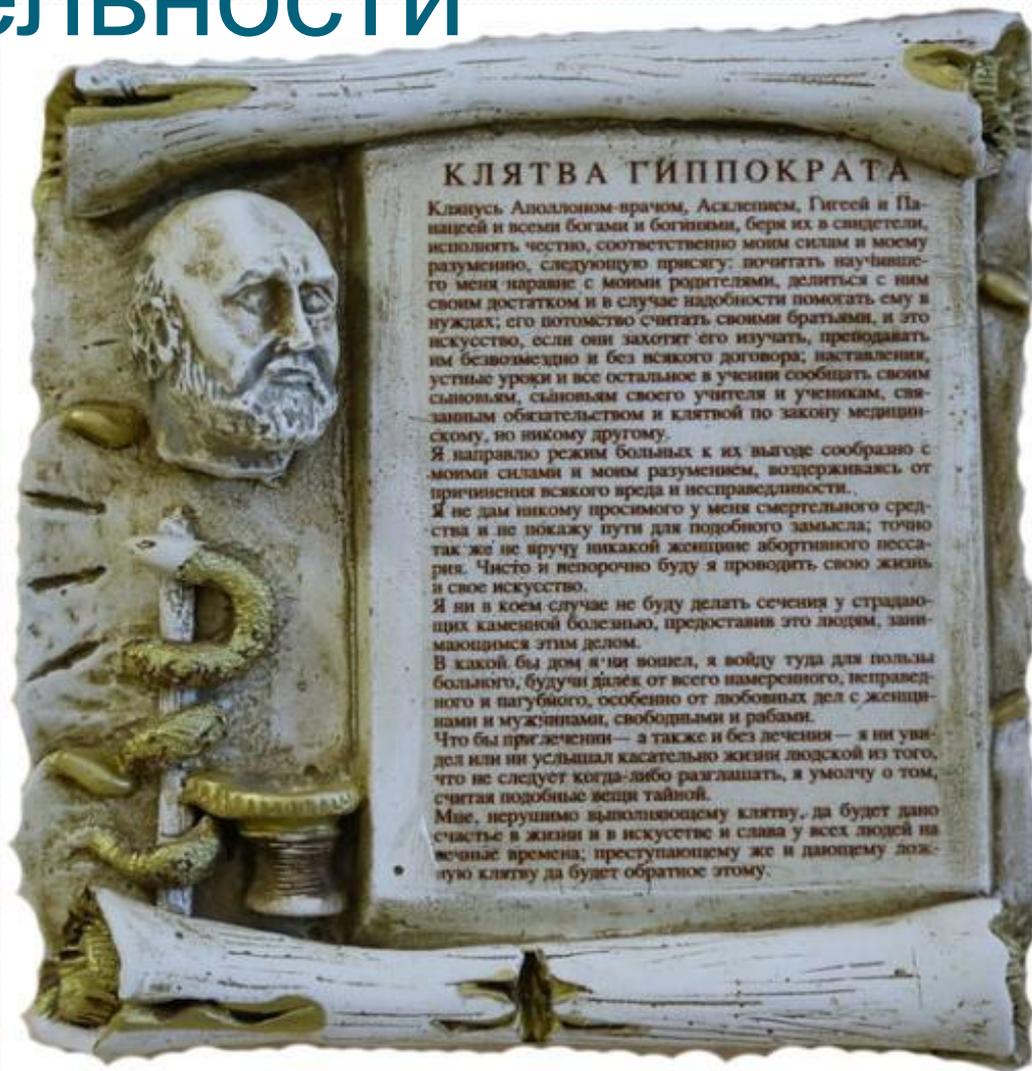
С врачами



С пациентами



Этика фармацевтической деятельности



Этические кодексы фармацевта

**Декларативн
ость**



Code of Ethics for Pharmacist (1997 г.)

**Добровольн
ость**



Этический кодекс фармацевтических
работников России (1996 г.)

Российская фармацевтическая
ассоциация:

Этический кодекс российских
фармацевтов (1995 г.)

Структура ЭКФ

Этический
кодекс
фармацевта

```
graph TD; A([Этический кодекс фармацевта]) --> B[Вступительная часть (преамбула)]; A --> C[Основная часть]; B --- D[Миссия (цель) ЭКФ]; C --- E[Пронумерованный список принципов (8—9) с пояснениями];
```

Вступительная
часть
(преамбула)

Миссия (цель)
ЭКФ

Основная часть

Пронумерованный список
принципов (8—9) с
пояснениями

Принципы FIP



1. Забота о благе пациента:
 - быть объективным
 - ставить здоровье и благополучие человека выше личных и коммерческих интересов
 - способствовать праву человека на безопасное и эффективное лечение
2. Одинаковое отношение ко всем пациентам.
3. Свобода выбора пациентом способа лечения.
4. Право пациента на конфиденциальность.
5. Уважение и сотрудничество с коллегами и другими специалистами.
6. Профессиональная честность и надёжность.
7. Фармацевт служит каждому человеку в отдельности и обществу в целом.
8. Поддержание и постоянное развитие профессиональных знаний и навыков.
9. Фармацевт обязан обеспечить непрерывность оказания фармацевтических услуг в случае возникновения рабочих споров, закрытия аптеки или конфликта на основе личных убеждений.

ЭКФ России. Фармацевт и общество



1. Основная задача профессиональной деятельности фармацевтического работника - сохранение здоровья человека.
2. Основное условие деятельности фармацевтического работника - высокий профессионализм и компетентность в вопросах лекарственного обеспечения.
3. Фармацевтический работник не вправе использовать свои знания и возможности в негуманных целях.
4. Право и долг фармацевтического работника - хранить свою профессиональную независимость и сознавать меру ответственности за свои поступки.
5. При осуществлении фармацевтической деятельности фармацевтический работник должен всегда придерживаться принципов этичной конкуренции, этичного маркетинга и рекламы.

ЭКФ России. Фармацевт и пациент



1. Фармацевтический работник должен уважать честь и достоинство пациента.
2. Фармацевтический работник должен всегда сообщать необходимую информацию о лекарственных средствах пациенту.
3. Фармацевтический работник должен соблюдать врачебную тайну.
4. Фармацевтический работник должен всегда оказывать первую доврачебную помощь.

ЭКФ России. Фармацевт и врач



1. Отношения между фармацевтическим работником и врачом должны строиться на взаимном уважении.
2. Фармацевтический работник, являясь специалистом в области лекарствоведения, обязан:
 - информировать врача о новых лечебных, профилактических и диагностических препаратах;
 - требовать от врачей строгого соблюдения установленных правил выписывания рецепта.
3. Фармацевтический работник должен работать в тесном контакте с врачом.

ЭКФ России. Фармацевт и коллеги

1. В течение всей жизни фармацевтический работник обязан сохранять уважение, благодарность и обязательства по отношению к тому, кто научил его фармацевтическому искусству.
2. Фармацевтический работник должен вести себя по отношению к своим коллегам так, как хотел бы, чтобы они относились к нему.

Фармацевт и прогресс

фармации Создание, испытание и внедрение в практику новых лекарственных средств должны проводиться в соответствии с международными биоэтическими нормами.

Психология в работе фармацевта



Психологические качества первостольника



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

Факт: наименьшее количество жалоб со стороны покупателей приходит на первостольников-сангвиников

Общие принципы



- Дифференциация посетителей по полу, возрасту, типу характера, состоянию болезни и соответствующее выстраивание коммуникации
- Вежливость, приветливость, скорость обслуживания
- Разговор в форме краткого диалога с чётким и доступным донесением информации о составе, применении, эффекте лекарства
- Аккуратность, опрятность

Установление контакта

Действия, помогающие
пациенту говорить

Поощрение

Чем я могу
Вам помочь?

Прояснение

Где именно
болит?

Переспра-
шивание

То есть Вы хотите
что-нибудь для про-
филактики?

Эмпатия

Вы выглядите
совсем замученной.

Подведение
итогов

Думаю, это
Вам подойдёт?

Выражение
сопереживания

Выздоровливайте!

Дифференциация посетителей

По полу

Женщины

Мужчины

Больше знаний о ЛС, настрой на получение полной информации

Стремление быстрее покинуть аптеку => необходимо «задержать»

По возрасту

Пожилые

Прочие

По особенностям характера

Стеснительные

Раздражительные

Обидчивые

Грубые

Внимание и участие

Спокойствие и предупредительность

Тактичность

Сдержанность, хладнокровие, чувство собственного достоинства

Особенности общения с ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ

- Хронические больные
- Уменьшение словарного запаса, ослабление памяти
- Депрессивные реакции, слезливость, фиксация на обидах
- Медлительность психической деятельности и моторики
- Большая чувствительность к побочным эффектам ЛП



«Трудные» типы посетителей

Спорщик



Скандалист



Молчун



Эгоцентрик



Факторы, влияющие на социально-психологический климат

- Психологическая совместимость
- Стиль руководства
- Санитарно-гигиенические условия работы
- Характер выполняемой работы
- Удовлетворённость работой
- Организация совместной деятельности

