



INSTITUTI PËR HULUMTIM DHE ZHVILLIM FARMACEUTIK
INSTITUTE FOR PHARMACEUTICAL RESEARCH AND DEVELOPMENT

Prgaditën

Drilon Gashi

Zehadin Gashi

**RËNDËSIA E KOMUNIKIMIT PROFESIONAL
NË BARNATORE**

KOMUNIKIMI I FARMACISTIT DHE PACIENTIT

Komunikimi është një proces i bashkëpunimit negociues ndërmjet farmacistit dhe pacientit me të cilën krijohet besueshmëria e dyanshme.

Komunikimi nuk është vetëm bartje e informacionit, por komunikimi është interreacion, që paraqet marrëdhënien në mes dy ose më shumë individëve, ku njëri prej tyre ndikon në tjetrin.

Është proces dy drejtimesh çka do të thotë se pasi njëra palë pranon porosinë e dërguesit, pranuesi nëpërmjet të reaktionit kthyes, bëhet burim i informacionit për dërguesin.

Komunikimi në barnatore është shkathtësi profesionale e farmacistit dhe ka për qëllim të bartë mesazhin e rëndësishëm, informatat dhe njohuritë profesionale, thelbësore dhe kuptimplote për barin, që të krijojë besueshmëri në përdorimin e sigurt të tij.

Komunikimi në barnatore ndryshon nga komunikimi i zakonshëm dhe spontan, sepse duhet që të bëhet komunikim:

- ✓ i planifikuar,
- ✓ i shkurtë,
- ✓ i qartë,
- ✓ në përputhshmëri me mundësitë dhe domethënës për nevojat e pacientit.

Komunikimi në barnatore duhet t'i përshtatet nivelit dhe nevojave të komunikuesit, prandaj:

1. Farmacisti duhet të ketë parasysh faktorë të cilët ndikojnë në gjendjen shëndetësore të pacientit, siç janë faktorët social, psikologjik dhe biomjekësor.
2. Farmacisti duhet ta konsiderojë pacientin si "personalitet me përvojë unike", me të kuptuarit e vet të sëmundjes i cili jep rëndësi individuale.
3. Farmacisti duhet të bartë përgjegjësi për veprimet e veta dhe të krijojë raporte me pacientin, ku marrëdhëniet në mes të mundësisë dhe përgjegjësisë janë në baraspeshë.
4. Farmacisti me pacientin duhet të krijojë "lidhjen terapeutike", me respektim reciprok dhe besueshmëri, ku është e nevojshme t'i sqarohet qëllimi dhe prirja e efekteve të barnave.
5. Farmacisti duhet të jetë i vetëdijshëm për përgjegjësin që ka dhe ndikimin e tij në dhënien e informacioneve.

Është e nevojshme që gjatë komunikimit me pacientin farmacisti të jep rekomandimet me qëllim të menaxhimit të terapisë dhe rritjes së shkallës së bashkëpunimit.

Sidomos është e rëndësishme arritja e marrëveshjes lidhur me planin e mjekimit dhe shfrytëzimit të barnave të përshkruara.

Ka raste kur në fillim të komunikimit pacienti nuk kupton drejtë dhe farmacisti fillon t'i bëjë sqarime shtesë, mirëpo komunikimi shtesë nuk do të jetë i efektshëm si në rastin e parë dhe të shumtën e rasteve humbet besueshmëria e komunikimit.

Prandaj, farmacisti para se të fillojë komunikimin sipas planifikimit patjetër duhet t'i ketë parasysh faktorët të cilët e bëjnë një komunikim të nevojshëm, konstruktiv dhe të qartë.

Të shumtën e rasteve në barnatore komunikimi është një drejtimësh, kjo do të thotë se farmacisti i jep vetëm këshilla pacientit edhe atë në formë të shkurtuar dhe të shprehur në numra. Kjo është pasojë e shprehjes së mungesës së kohës, njohurive dhe pagesës së vogël të shërbimeve.

Farmacisti duhet të krijojë një raport interpersonal me pacientin. Ky raport bazohet edhe në njohjet midis veti dhe emocionet e pacientit. Për këtë farmacisti duhet të jetë i vetëdijshëm, sepse të shumtën e rasteve komunikimi mund të jetë shumë iracional dhe destruktiv, me çka krijohen edhe raportet jo të mira.

Në kontaktin e parë është e rëndësishme së veçantë që farmacisti të tregojë mirësi, dashamirësi ndaj pacientit, të jetë i qetë dhe paqësor, sepse pacientët shpeshherë dinë të jenë të mërziur dhe të prirur për t'u sjellë në mënyrë armiqësore.

Farmacistet që i kanë parasysh këto të dhëna, nuk janë konfliktuozë, por edhe nuk ju ikin konflikteve, sepse në mënyrë logjike dinë t'i zgjidhin problemet dhe t'ju ndihmojnë pacientëve.

Gatishmëria e farmacisti për të kuptuar problemet dhe nevojat e pacientit mundëson një komunikim të mirë, i cili mund të eliminojë shumë vështirësi të tjera, si: njohuritë e pakta të pacientit lidhur me barnat, mosnjohjen e terminologjisë, mungesën e kohës, zhurmën në barnatore-pengesën nga pacientët në pritje etj.

Me një fjalë, farmacisti me sjelljet e tij duhet të ndikojë te pacienti që të njohë interesin e vetë lidhur me udhëzimet për barna, duke siguruar se barnat do t'i marrë drejtë dhe pa efektet të padëshiruara.

Për të qenë një komunikim i suksesshëm, farmacisti dhe pacienti duhet të gjejnë formën e përafërt të komunikimit:

- ✓ farmacisti ta kuptojë pacientin dhe t'i përgjigjet pacientit në nivelin e tij të komunikimit;
- ✓ farmacisti duhet të bëjë shumë përpjekje për të vënë komunikimin e barabartë me pacientin për shkak të problemeve që mund t'i ketë pacienti, si: pengesat e brendshme, pasojat e lodhjes dhe sëmundjes, stresi etj. ;
- ✓ farmacisti duhet të jetë shumë i qartë në dhënien e këshillave dhe shërbimeve mjekësore për arritjen e efektit të terapisë racionale të barnave.

Thjesht farmacisti gjatë procesit të komunikimit duhet të jetë miqësorë, i relaksuar dhe i kujdesshëm, me qëllim të arritjes së bashkëpunimit sa më të mirë.

Komunikimi në barnatore ka këto elemente:

- Dërguesin e mesazhit-farmacisti i cili jep informacione. Farmacisti duhet të dijë çfarë informacioni jep, në cilën formë dëshiron ta jep dhe si ta gjejë formën që informacionin ta jep të qartë dhe direkt.

- Pranuesi i informacionit-pacienti duhet të jetë i dëgjueshëm dhe të merr pjesë aktive në komunikim.

- Porosia e mesazhit- e cila bartet nga dërguesi (farmacisti) deri te pranuesi (pacienti). Porosia duhet të përmbajë informacione të sakta dhe relevante, të jetë qartë e strukturuar në pajtim me kodin etik, duhet të jetë e përshtatur për pranuesin-pacientin. Informacioni duhet të jetë i plotë, pranuesi ta kuptojë dhe pastaj të reagojë për të vënë intereacionin.

- Përgjigja-është reaksioni në informacionin e pranuar për çka edhe vjen te komunikimi.

Lidhur me komunikimin duhet t'i kemi të qarta disa veçori:

- ✓ Komunikimi nuk është aftësi e lindur dhe nuk bëhet sipas dëshirës;
- ✓ Komunikimi nuk mbështetet vetëm në fjalë- duke ndikuar dhunshëm në bindjen e pacientit;
- ✓ Komunikimi nuk është gjithmonë me vetëdije- sipas aktiviteteve të dëshiruara;
- ✓ Gjatë komunikimit nuk mund ta kontrollojmë gjithmonë veten;
- ✓ Komunikimi nuk është gjithmonë konstruktiv-nëse nuk e kemi parasysh nivelin edukativ-arsimor dhe emocional të pacientit.

Për këtë farmacisti nuk duhet të mbështetet në aftësitë e përditshme të komunikimit të lirë, por të krijojë një art komunikimi profesional duke mësuar, ushtruar dhe duke respektuar rregullat e komunikimit profesional, në mënyrë që me kalimin e kohës të përvetësoj atë.

Lidhur me komunikimin në barnatore duhet të kemi parasysh:

- ✓ Qëllimin e komunikimit;
- ✓ Adherencën dhe compliansën;
- ✓ Komunikimin joverbal dhe verbal;
- ✓ Dhënien e informacionit dhe dëgjueshmërinë e pacientit;
- ✓ Parashtrimin e pyetjeve;
- ✓ Feedback (informacioni kthyes),
- ✓ Retorika.

QËLLIMI I KOMUNIKIMIT

Qëllimi i komunikimit është të arrihet: vënia e raporteve të dhënësit të informacionit dhe pranuesit të informacionit, shkëmbimi i informacioneve me qëllim që farmacisti t'i jep këshillat dhe pacienti t'i pranojë ato në mënyrë të qartë dhe të besueshme.

Kjo bën që atij t'i ofrohen këshilla për barnat dhe shëndetin, duke i mundësuar që ai të:

- ✓ planifikojë tretmanin e mjekimit;
- ✓ marrjen e terapionit;
- ✓ kontrollin e procesit të marrjes së terapionit dhe
- ✓ bërjen e një jetë kualitative në gjendje të sëmurë dhe duke përdorur barna.

NDRYSHIMI I MENDIMIT – ADHERENCA

Adherenca paraqet shkallën me të cilën pacienti është i gatshëm të korrigjojë sjelljet e veta (në kuptim të përdorimit të barnave) në përputhje me rekomandime dhe këshillat të dhëna nga farmacisti. Ky në fakt është një koncenzues me qëllim të arritjes së shfrytëzimit racional dhe të sigurt të përdorimit të barnave.

PAJTUESHMËRIA-BASHKËPUNIMI-COMPLIANCA

Kompliansa paraqet shkallën deri ku pacienti i përmbahet rekomandimeve dhe i zbaton udhëzimet për marrje të barnave!

Është e nevojshme që gjatë komunikimit me pacientin farmacisti të jep rekomandimet me qëllim të menaxhimit të terapionit dhe rritjes së shkallës së kompliansës.

Sidomos është e rëndësishme arritja e marrëveshjes lidhur me planin e mjekimit dhe shfrytëzimit të barnave të përshkruara.

LLOJET E KOMUNIKIMIT

Duke u bazuar në formën e bartjes së mesazhit, komunikimi mund të jetë verbal dhe joverbal.

Komunikimi joverbal - paraqet bartjen e mesazhit pa zhvilluar bisedë, si: pamja e trupit, fytyra, gjestet, zëri, përshëndetjet me dorë, rregullimi-pamja e barnatores. Një element shumë i rëndësishëm i komunikimit joverbal është veshja, rregullimi i flokëve etj. Komunikimi jo verbal pjesërisht është jashtë kontrollit tonë dhe për këtë duhet të jemi të kujdesshëm.

Komunikimi verbal - më së shpeshti bëhet nëpërmjet gjuhës-të folurit dhe ajo është direkte, e shpejtë dhe efikase dhe nuk varet nga kurrfarë ndihme teknologjike. Mbi 70% të kohës së komunikimit, komunikojmë duke folur, duke dëgjuar dhe duke shkruar. Qëllimi kryesor i komunikimit verbal është bartja e porosisë dhe informacionit. Komunikimi verbal pjesën më të madhe është nën kontrollin e vetëdijes.

Komunikimi në barnatore është shumë i rëndësishëm dhe me shumë përgjegjësi. Për këtë arsye farmacisti duhet të krijojë një vetpërgjegjësi, sepse komunikimi është një proces i pa kthyeshem dhe të shumtën e rasteve mund të sjellë huti. Nëse pacienti gabimisht e kupton farmacistin në situata të caktuara, është vështirë të kontrollohet komunikimi. Farmacisti edhe mund të zhvillojë sqarimet e mëvonshme, mirëpo efekti i komunikimit s'do të jetë i duhur.

Shërbimi ndaj pacientit paraqet procesin e pa ndarë të komunikimit ndërmjet dhënësit të shërbimeve-farmacisit dhe shfrytëzuesit të këtij shërbimi-pacientit. D.m.th me komunikuar do të thotë me dëgjuar dhe me informuar. Kjo do të thotë se gjatë punës me pacient është më se e nevojshme me zhvilluar teknikën e parashtrimit të pyetjeve, dhe bashkë me këtë edhe teknikën e dëgjimit. Informatat të cilat duhet t'i jepen pacientit duhet të jenë të sakta, të

qarta, precize dhe profesionale. Shprehjet duhet të jenë me terminologji, e cila i përshtatet marrësit të informacionit. Kjo do të thotë se duhet të flitet në gjuhën e tij, në mënyrë që ai sa më mirë të kuptojë udhëzimin i cili i jepet.

Kualiteti i komunikimit është faktori vendimtarë në arritjen e qëllimit të mjekimit.

PENGESAT NË KOMUNIKIM

Pengesat në komunikim mund të jenë të natyrave të ndryshme, duke filluar nga ambienti i barnatores, ndikimi i pacientit ose farmacistit, faktori kohor etj.

Për të qenë një komunikim i suksesshëm, duhet pasur parasysh katër faktorë:

- perceptioni,
- emocioni,
- komunikimi joverbal dhe verbal dhe
- besueshmëria ose jobesueshmëria paraprake.

Është shumë e logjikshme se në barnatore vijnë pacientët e nervozuar dhe të brengosur për shëndetin e tyre.

Shumicën e rasteve vijnë njerëzit e hendikepuar, ku qëndrimi tyre, shprehja e fytyrës, dhimbshmëria dhe lëvizjet e trupit të profesionistit janë vendimtare për një komunikim më të mirë dhe të suksesshëm. Dhe, nëse ekziston besueshmëria paraprake ndaj farmacistit, ndaj kredibilitetit, dijes, sinqeritetit dhe konsistencës, atëherë suksesi i komunikimit është i sigurt.

Pacientët janë raste individuale. Disave mjafton t'u jepen këshilla të shkurtra, siç është rasti me pacientët kronikë. Te këta pacientë duhet të kemi parasysh vetëm atëherë kur i ndërrohet terapioni. Në këto raste duhet t'i kushtojmë më tepër kujdes në komunikim.

Në anën tjetër, duke pasur parasysh se shumica e pacientëve posedojnë problemet e veta (familjare, ekonomike etj.), ose janë me sëmundje serioze apo edhe me probleme të lehta shëndetësore, duhet të tregojmë një dozë të dhimbjes dhe mbështetjes, sepse farmacisti rolin e vetë në barnatore e ka që t'u ndihmojë njerëzve në nevojë dhe të përparojnë në shëndetin e tyre.

Mënyra dhe koha e komunikimit varet nga vlerësimi të cilën e bën farmacisti, duke vlerësuar të gjitha rrethanat e lartpërmendura.

Rol të rëndësishëm në komunikim ka edhe mënyra se si i qasemi problemit sistematikisht.

Për këtë arsye duhet që të bëhet edukimi i kuadrove në fushën e komunikimit.

Patjetër farmacisti duhet të jetë i aftësuar në mënyrë që të merr pjesë në mjekimin e pacientit, duke i dhënë këshilla për sëmundjet dhe terapionin e caktuar, mënyrën e përmirësimit të jetës dhe duke zvogëluar edhe nevojën e hospitalizimit.

E gjithë kjo do të ndihmonte në përmirësimin dhe ruajtjen e shëndetit, përmirësimin e mënyrës së të jetuarit, dhe diçka që është shumë e rëndësishme do të parandalonte përdorimin e pa nevojshëm të barnave, respektivisht harxhimet jo racionale të barnave.

Në këtë mënyrë farmacisti, krahas dhënies së barnave dhe informacionit për përdorimin e tyre, mund të kryejë edhe aktivitete tjera, si: promovimi i shëndetit, parandalimin e sëmundjeve, monitorimin, respektivisht përcjelljen e veprimit të barnave etj., me çka do të ndikojë edhe në zvogëlimin e harxhimeve të pa nevojshme për shëndetin.

Marrëdhënia e komunikimit në mes të farmacistit dhe pacientit bëhen në raport me atë se pacienti kërkon ndihmë, ndërsa farmacisti duhet t'i ofrojë ndihmën për çka është i përgatitur profesionalisht. Marrëdhënia e komunikimit nuk mbështetet vetëm në principet e përgjithshme të komunikimit, por ajo është e bazuar në principet etike dhe normat morale, si janë: principi-parimi i respektimit të autonomisë së pacientit, principi i përfitimit, principi i shmangies së dëmit dhe principi i drejtësisë.

Porosia më e vjetër etike është “mos dëmto” (primum non nocere). Në bazë të kësaj farmacisti mban përgjegjësi individuale ndaj pacientit.

Hapi i parë kur pacienti hyn në barnatore është që farmacisti ta vlerësojë mënyrën e komunikimit me të, të vlerësojë se pacienti i cili kërkon ndihmë a është në gjendje t’i pranojë udhëzimet të cilat farmacistit duhet t’i jep, sepse pacienti mundet shpejtë të tërhiqet nga komunikimi i mëtutjeshëm, ngase nuk mund t’i përballojë bisedave.

Këshillimi në përgjithësi mbështetet në katër faza:

- faza e parë - është krijimi i klimës së mirë emocionale për pacientin;
- faza e dytë - është krijimi i njohurive për problemin e pacientit;
- faza e tretë - është dhënia e udhëzimeve-këshillave nga ana e farmacistit dhe
- faza e katërt - është përmbyllja e këshillimit.

Gjatë komunikimit është mirë të respektohet raporti i kuptueshmërisë së dyanshme. Farmacisti duhet t’i njohë problemet e pacientit, të mundohet të bëhet i afërt, ta pranojë si krijesë njerëzore, mirëpo në të njëjtën kohë nuk duhet të identifikohet me problemet e tij dhe problemet e veta nuk duhet t’i bart te këshillimi i pacientit.

Si përfundim mund të themi se arti komunikues i farmacistit mund të sjellë komunikimin efektiv interpersonal, nga i cili komunikim pacienti krijon ndjenjën e besimit dhe shumë më tepër është i motivuar të merr pjesë në informimin e marrjes së duhur të barnave, me çka edhe kupton shumë më mirë sëmundjen e tij, marrjen e përgjegjësisë për shëndetin e vet dhe krijimin e kënaqësisë për ofrimin e shërbimeve-informimit nga farmacistit.

KOMUNIKIMI JOVERBA DHE VERBAL

Pacienti është person i cili ndikohet shumë si nga gjestet e farmacistit dhe pamja e barnatores, po ashtu edhe nga mënyra e të shprehurit me gojë. Këto përbëjnë komunikimin joverbal dhe verbal, i cili po thuajse është i pa ndashëm në kontakt me pacientin.

Andaj, në komunikimin verbal me pacientin duhet të jemi të kujdesshëm në zërin e të folurit me pacientin, pamjen e fytyrës, të qeshurit, lëvizjet e kokës të cilat shpeshherë ndikohen nga disponimi momental dhe afektet. Rol të rëndësishëm në komunikim me pacientin kanë edhe lëvizjet e pozitë së trupit, gjestikulimet me duar, largësia dhe marrëdhëniet hapësinore ndërmjet pjesëmarrësve në komunikim.

Komunikimi verbal me pacientin nuk duhet të jetë i gjatë. Pjesën më të madhe duhet të fokusohet në sqarimet profesionale, duhet të eliminohet pjesa subjektive, sepse shumica e pacientëve u ikin komunikimit verbal. Për këtë arsye nuk është vetëm e rëndësishme farmacisti çka i sqaron pacientit, por edhe mënyra se si ai ia sqaron.

Gjatë komunikimit me pacienti, nga shenjat joverbale të farmacistit me rëndësi janë edhe kontakti me sy, drejtimi i shikimit me qëllim që të vërtetohet se pacienti a reagon nga ajo që i është sqaruar, respektivisht të vërtetohet se pacienti a i ka kuptuar të gjitha informacionet e dhëna.

Të shumtën e rasteve marrësi i informacioneve - pacienti, pasi të mbaron komunikimi dhe merr informacionet, shikon në sy për të kuptuar se dhënësi i informacionit - farmacisti ka mbaruar komunikimin dhe ai i ka të qarta këshillat e dhëna. Kjo është shumë e rëndësishme, sepse pacienti inkurajohet për të shpreh problemet e veta dhe për t’u pajtuar me bashkëpunimin e ndërsjellët.

Shumicën e rasteve pacienti i beson komunikimit joverbal, andaj për të pas një komunikim komplementar, farmacisti duhet mirë t’i kombinojë komunikimin verbal me atë joverbal.

Andaj në komunikimin verbal me pacientin duhet të jemi të kujdesshëm:

- ✓ në zërin e të folurit me pacientin,
- ✓ pamjen e fytyrës,
- ✓ të qeshurit,
- ✓ lëvizjet e kokës, të cilat shpeshherë ndikohen nga disponimi momental dhe afektet,
- ✓ lëvizjet e pozitës së trupit,
- ✓ gjestikulimet me duar,
- ✓ largësia dhe marrëdhëniet hapësinore ndërmjet pjesëmarrësve në komunikim.

Gjatë komunikimit me pacient nga shenjat joverbale të farmacistit me rëndësi janë:

- ✓ kontakti me sy,
- ✓ drejtimi i shikimit, me qëllim që të vërtetohet se pacienti a reagon nga ajo që i është sqaruar, respektivisht të vërtetohet se pacienti i ka kuptuar të gjitha informacionet e dhëna.

Shumicën e rasteve pacienti i beson komunikimit joverbal, andaj për të pas një komunikim komplementar, farmacisti duhet mirë t'i kombinojë komunikimin verbal me atë joverbal.

Shumë studime kanë analizuar mënyrat se si farmacisti mund të motivojë pacientin dhe t'i ndihmon në respektimin e procesit të mjekimit. Shumicën e rasteve pacienti reagon pozitivisht dhe shpreh gatishmërinë e respektimit të udhëzimeve që i jep farmacisti.

Koha në të cilën kryejmë funksionin e farmacistit i takon kohës pasive, sepse farmacisti nuk përkushtohet shumë në dhënien e informacioneve. Gjithashtu, edhe pacienti nuk është i interesuar që të merr informacione të nevojshme. Nëse shikohen vendet e Evropës, ky pasivitet është zëvendësuar me të qenit aktivë si nga ana e farmacistit, po ashtu edhe pacienti.

Për këtë arsye duhet që në mënyrë sistematike dhe të organizuar ta këshillojmë pacientin hap pas hapi, si:

- duke filluar nga udhëzimet dhe informacionet e shkurtra,
- definimin paraprak të kritereve të qarta të komunikimit dhe
- duke shfrytëzuar problemin i cili është pikënisje e këshillimit

Mbi të gjitha të kihet parasysh se qëllimi kryesor i farmacistit në komunikim me pacientin është edukimi lidhur me shfrytëzimin e duhur të barnave dhe produkteve tjera farmaceutike, si dhe udhëzimi për menaxhimin e sëmundjeve, sidomos të atyre kronike.

PSE ËSHTË ME RËNDËSI TË KOMUNIKOHET MIRË

Çdo individ mundet, por nuk është patjetër që të jetë i suksesshëm në komunikim, por ata që ofrojnë shërbime shëndetësore duhet të jenë të shkathët, përderisa dëshirojnë të jenë të suksesshëm në punën e tyre. Komunikimin, si dhe çdo shkathtësi tjetër sociale, mund ta përmirësojmë.

Komunikimi i suksesshëm rezulton kur: pacienti e ka marrë atë çka i nevojitet, është këshilluar profesionalisht, largohet i kënaqur dhe përsëri do të kthehet në barnatoren tonë.

Duhet të kemi kujdes: të bëhen pyetjet e duhura, të dëgjohen me kujdes përgjigjet dhe informatat të vlerësohen në atë mënyrë që pacienti të bëjë zgjedhjen e duhur.

Vetë retorika nuk është e mjaftueshme për ta bindur dikë për diçka, rëndësi shumë të madhe ka profesionalizmi

RËNDËSIA E DHËNJES SË INFORMACIONIT DHE AFTËSITË NË DËGJIM

Farmacisti, informatat për pacientin duhet t'i jep të shkurtra dhe të qarta. Informacionet e gjata, më tepër lënë mundësinë që t'i harron dhe ia vështirësojnë kuptimin e tyre. Farmacisti duhet të posedojë aftësi për të dëgjuar pacientin. Dëgjimi i kujdesshëm nuk kupton vetëm në mosdërhyrje të pacientit i cili flet, por edhe kontakti me sy, përgjigjet e trupit (lëvizjet e kokës, distanca etj), përcjellja verbale duke mos e ndërpre pacientin për derisa ai fol, zëri i këndshëm gjatë të folurit etj.

PARASHTRIMI I PYETJEVE

Një ndër kriteret të rëndësishme që farmacisti duhet të respektoj në komunikim me pacienti është edhe mënyra e parashtrimit të pyetjeve. Parashtrimi i pyetjeve e bën komunikimin më efikas, krijon besueshmëri te pacienti. Qëllimi fillestar i pyetjeve që i bëhet pacientit është që të marrim informacione nga pacienti.

FORMA E PYETJEVE	SHEMBULLI
Pyetje e hapur	Si ndiheni?
Pyetje e mbyllur	Mirë po ndiheni apo jo?
Pyetje direkte e hapur	Më thoni diçka për dhimbjen e kokës të cilën e keni
Pyetje indirekte e hapur	Çka ju mendoni për dhimbjen e kokës që ju lajmërohet?
Pyetje e mbyllur indirekte	A ju kanë mbetur ende kapsula-tableta të cilat shfrytëzoni?
Pyetje sugjестive	Ju nuk keni përdor asnjëherë sedativ-qetësues apo jo?
Pyetje të shumta	A keni probleme me dhimbjen e kokës, shtypjen e lartë të gjakut, yndyrat, sheqerin?
Pyetjet të cilat të orientojnë	Mendoj se kollitja për të cilën jeni duke folur, vjen nga bari për shtypje të gjakut të cilin ju e merrni apo jo?

INFORMACIONI KTHYES – FEEDBACK

Informacioni kthyes është i një rëndësie të veçantë, për arsye se përgjigjja e farmacistit bazohet në veprimet e pacientit i cili nuk i është përmbytur udhëzimeve-nuk ka bashkëpunuar drejtë.

Për të qen një informacion kthyes i suksesshëm, farmacisti duhet që:

- ✓ udhëzimet t'i bëj me një ton miqësor, duke respektuar personalitetin e pacientit,
- ✓ ta bindi me fakte për udhëzimin shtesë
- ✓ të jetë i shkurtër dhe i arsyeshëm,
- ✓ nuk duhet që ta personalizoj problemin me personalitetin e tij,
- ✓ duhet të jetë i kufizuar në informacion, sepse në të kundërtën pacienti nuk do ta kuptoj mesazhin e dhënë.

Kështu, për shembull, nëse pacienti nuk i ka respektuar udhëzimet si p.sh. barnat kundër hipertensionit, në vend se farmacisti t'i përgjigjet duke pyetur:

- ✓ pse nuk i ke përdor barnat si ju kam udhëzuar,

do të duhej...

- ✓ jam shumë i brengosur për mosmarrjen e barnave sipas udhëzimit.

Në vend se m'i thënë dikujt

- ✓ po gënjen-rren

do të duhej thënë

- ✓ uroj-të jetë ashtu

ARTI I RETORIKËS

Retorika, si art i komunikimit, mund të kuptohet edhe si aftësi e farmacistit që me fjalë të bind pacientin, e përfiton për bashkëpunim dhe fiton besueshmërinë e tij.

Vetë retorika nuk është e mjaftueshme për ta bindur dikë për diçka, rëndësi shumë të madhe ka profesionalizmi.

Për të qen e suksesshme retorika, duhet që të respektohen disa rregulla:

- ✓ farmacisti të vihet në nivelin e njëjtë me pacientin;
- ✓ farmacisti duhet të flasë në bazë të etikës dhe aftësive profesionale;
- ✓ farmacisti nëse nuk arrin ta bind pacientin, nuk duhet të tregoj asnjë dozë eliminimi-nënçmimi
- ✓ farmacisti duhet të komunikojë qartë, me qëllim që ta bind pacientin për ndryshimin e mendimit të gabuar të përdorimit të barnave;
- ✓ farmacisti duhet të bisedojë me pacientin me fjalë të sjellshme;
- ✓ farmacisti duhet të fokusohet vetëm në problemet e pacientit;
- ✓ farmacisti retorikën duhet ta mbështet vetëm në pajtueshmëri me parimet etike-morale dhe rregullat profesionale të profesionit;
- ✓ farmacisti duhet me kujdes të dëgjojë pacientin dhe duhet të jetë i durueshëm deri sa ai të mbarojë bisedën.

Farmacisti me kujdes duhet t'i parashtroj pyetjet, me qëllim që të orientoj zgjidhjen e duhur të problemit.

MËNYRAT E KOMUNIKIMIT

Duke u bazuar në formën e bartjes së mesazhit, komunikimi mund të jetë verbal dhe joverbal

KOMUNIKIMI JOVERBAL "TË FOLURIT ME TRUP"

Komunikimi joverbal paraqet bartjen e mesazhit pa zhvilluar bisedë, si: rregullimi-pamja e barnatores, veshja-uniforma, pamja e trupit, fytyra, gjestet, zëri, përshëndetjet me dorë etj.



Me rëndësi - përshtypja e parë

Dukja

Keq - mosinteresim, hezitim, agresivitet, përzemërsi e tepruar.

Mbajtja e trupit - e drejtuar nga personi, pa gjestikulime të forta, mospërdorimi i telefonit, pirja duhanit, mbajtja e camsakëzit në gojë.

Largësia – hapësirë personale (1 m)

Ambienti – pamja e barnatores, radhitja e barnave, përdorimi i ushqimit.



VESHJA

Në barnatore si veshje është uniforma me ngjyrë të bardhë.

Kjo ndihmon në vënien e kufijve të qartë të komunikimit në mes të farmacistit dhe pacientit.



KOMUNIKIMI VERBAL

Komunikimi verbal më së shpeshti bëhet nëpërmjet gjuhës-të folurit dhe ajo është direkte, e shpejtë, efikase dhe nuk varet nga kurrfarë ndihme teknologjike.

Qëllimi kryesor i komunikimit verbal është bartja e porosisë dhe informacionit.



PËRGJEGJËSIA GJATË KOMUNIKIMIT NË BARNATORE

Komunikimi në barnatore është shumë i rëndësishëm dhe me shumë përgjegjësi. Për këtë arsye farmacisti duhet të krijojë një vetëpërgjegjësi, sepse komunikimi është një proces i pa kthyesëm dhe të shumtën e rasteve mund të sjellë huti.



Duke pasur parasysh se shumica e pacientëve posedojnë problemet e veta (familjare, ekonomike etj.), ose janë me sëmundje serioze apo edhe me probleme të lehta shëndetësore, duhet të tregojmë një dozë të dhimbjes dhe mbështetjes.

BISEDA ME PACIENTIN NË BARNATORE

Gjatë bisedës me pacientin duhet të përdorim fjali të shkurta, fjalë të njohura, pa shumë shprehje të huaja. Fjalitë të radhiten kuptueshëm, informatat të jenë në tërësi logjike dhe biseda të kufizohet në më të rëndësishmen dhe të jetë motivuese për dëgjuesin-pacientin. Duhet të bëhemi të thjeshtë, të shkurtë, të qartë dhe interesant!

NË ÇKA DUHET TË FOKUSOHEMI GJATË KOMUNIKIMIT

1. Gjatë komunikimit e rëndësisë së veçantë është që pacientin të pyesim:

- ✓ a është bari për të apo për dikë tjetër;
- ✓ a merr edhe barna tjera (çfarë, për çka, për sa kohë, rregullisht/herë pas here);
- ✓ a ka ndonjë problem me terapi (efekte anësore eventuale, kur, me çfarë intensiteti).











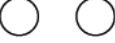




2. Gjatë komunikimi me pacientin është e rëndësishme që të sqarojmë:

- ✓ emrin e barit,
- ✓ qëllimin e marrjes,
- ✓ mënyrën e marrjes,
- ✓ kohën e saktë të marrjes,
- ✓ kohëzgjatjen e marrjes së terapisë,
- ✓ barnat dhe/ose ushqimi që duhet të evitohet,
- ✓ ruajtjen e duhur.



Te komunikimi është e rëndësisë së veçantë dëgjimi i bashkëbiseduesit dhe dialogu.

Gjat dhënies së informacioneve, mund të shërbejë edhe përdorimi i një table barnash, e cila duhet të jetë e qartë dhe e menjëhershme.

Emri i pacientit Tel nr i Farmacise		Data				
Emertimi i barit	Per cfare Perdoret	Si te perdoret	Mengjes 	Pasdite 	Mbremje 	Nate 
 Simvastatin 20mg	Kolesterol 	Merr nje tablete naten				
 Furosemide 20mg	Rregullon lengjet 	Merr dy tableta dy here ne dite				
Insulin 70/30 	Diabet (sheqerin) 	Injekto 24 njesi ne mengjes dhe 12 njesi ne mbremje	 24 njesi		 12 njesi	

KOMUNIKIMI LIDHUR ME VETË MJEKIMIN

Duke pasur parasysh se shumica e pacientëve marrin barna pa rekomandimin-përshkrimin e mjekut, farmacisti duhet të ketë kujdes ndaj:

- ✓ zgjedhjes së gabueshme të barit,
- ✓ dozës jo të saktë,
- ✓ interaksionit me barnat tjera,
- ✓ indikacionin e gabueshëm,
- ✓ mbulimit të sëmundjes serioze (analgjetikët..)



40-80 % e pacientëve nuk i marrin barnat në mënyrë të drejtë.

Në SHBA si pasojë e mosbashkëpunimit në vit janë 125.000 raste të vdekjes.