

# PORADENSTVÍ V LÉKÁRNĚ A JAK NA TO?

Lektor: Mgr. Alexander TOMEČEK



PSYCHOLOGIE  
PRO PRAXI

# OBSAH SEMINÁŘE

- 1. Co je to poradenství v lékárně** – terapie, pomáhající profese, historie a současnost poradenství v lékárně.
- 2. Jak na to?**  
Přechod od krabiček ke komplexní léčbě, od mechanismu účinku léků k pochopení užitku pro pacienta.
- 3. Fáze poradenství**
- 4. Typy klientů vhodných pro poradenství**
  - a/ Klient chce sám
  - b/ Klient sám dává signály, ale je nutno jej dotazovat.
  - c/ Klient bez zájmu - nutno identifikovat potřeby klienta
  - d/ Klient bez zájmu - vybuzení potřeb o kterých pacient nevěděl

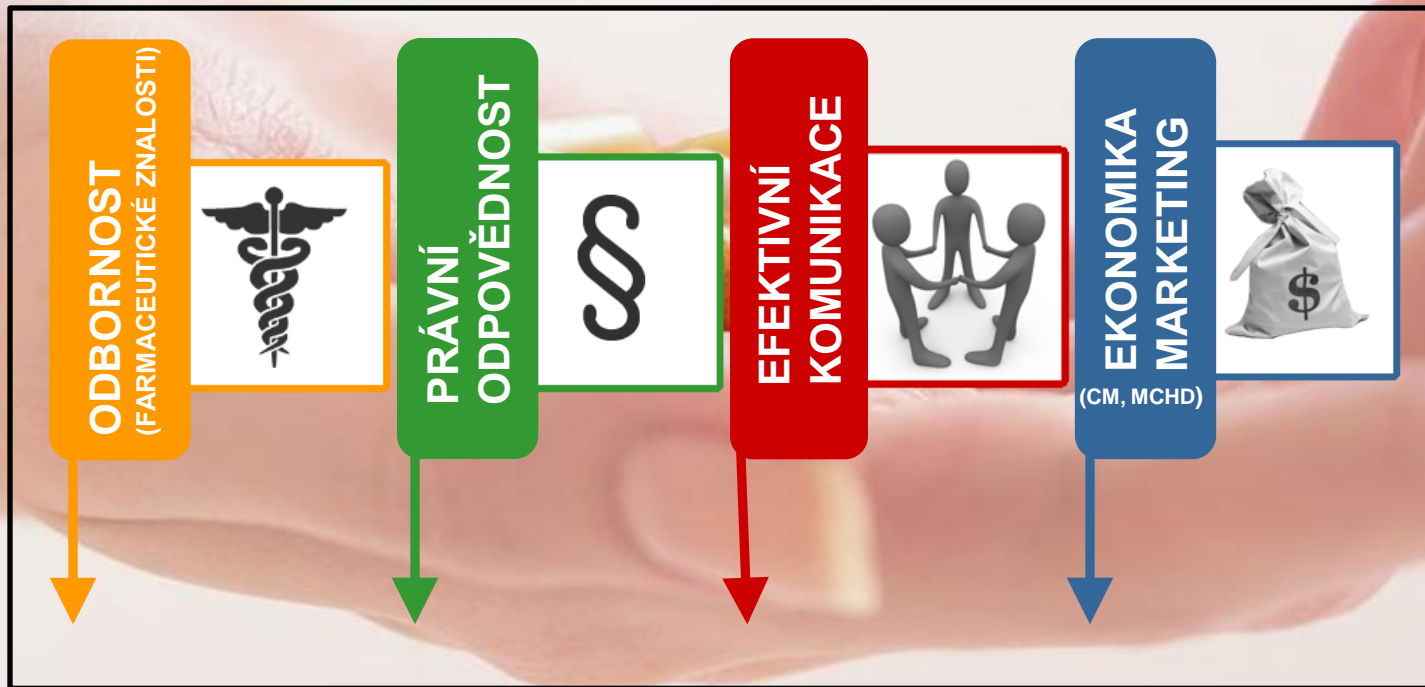
# Motto dnešního setkání

**„Slova vybízejí,  
příklady táhnou.“**

**„Vítězí ten,  
kdo překoná sám  
sebe.“**

# PILÍŘE ODBORNÉ EXPEDICE

## PROFESIONÁLNÍ DISPENZAČNÍ PRÁCE



# PILÍŘE ODBORNOST A ODPOVĚDNOST

## PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP EXPEDIENTA



**ODBORNOST**  
(FARMACEUTICKÉ ZNALOSTI)



**PRÁVNÍ  
ODPOVĚDNOST**

**VYHLÁŠKA č.84/2008 Sb.  
O SPRÁVNÉ LÉKÁRENSKÉ PRAXI**

**VÝDEJ LÉČIVÝCH PŘÍPRAVKŮ §10**

„Registrované léčivé přípravky se vydávají v souladu s rozhodnutím o registraci, zejména pak se **souhrnem údajů o přípravku (SPC)**.“

Součástí výdeje je poskytnutí informací nezbytných pro **správné a bezpečné užívání** vydávaných léčivých přípravků ... „





# PILÍŘ KOMUNIKACE

## PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP EXPEDIENTA



### EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE

1. **PSYCHOLOGICKÝ NADHLED** nad realitou (pilíře dispenzační práce, bez očekávání, bez emocí)
2. **STRUKTURA a ROZFÁZOVÁNÍ rozhovoru** (tlak na čas)
3. **Dovednost identifikovat POTŘEBY klienta** (typy otázek)
4. **Informace o produktu**  
**JASNĚ a SROZUMITELNĚ** (řečí klienta, pojmenování užitku)  
**NÁZORNĚ** (pro rychlé pochopení a zapamatování: nabídka ve formátu „3D“= sluch, zrak, hmat ...)
5. **ZÁVĚR rozhovoru** (dispenzační minimum + motivace k opakované návštěvě)

# JSEM V OBCHODĚ NEBO LÉKÁRNĚ



- od „krabičky“ k pacientovi
- od „podávání“ zpět k pomáhání
- od „obchodu“ zpět do lékárny

**Odborné  
poradenství**

# NÁKUPNÍ KOŠÍK: OBCHOD

540,- Kč



1. Párky 50,- Kč
2. Chlebíčky 100,- Kč  
(veka, máslo, vejce, salám, sýr, pórek, paprika...)
3. Víno 190,- Kč
4. Kaviár 200,- Kč

**NASYTÍ**  
**CHUŤOVKA K VÍNU**  
**UVOLNĚNÍ, NÁLADA**  
**PIKANTNOST**



# NÁKUPNÍ KOŠÍK: LÉKÁRNA

288,- Kč



- |                             |          |       |
|-----------------------------|----------|-------|
| 1. Nasivin Sensitive 0,025% | 98,- Kč  | ..... |
| 2. Sterimar bébé            | 160,- Kč | ..... |
| 3. Odsávačka hlenů          | 30,- Kč  | ..... |

# Standardní „rozhovor“ v lékárně



Dobrý den,  
Ibalgin.

49 Kč.



„Bolí mě to, ať to mám rychle  
za sebou...“

1. Odborník: „Ta pan ví, co chce. Ale je to pro něho to nejlepší? Můžu mu přece poradit.“

## 2. Podavač

„Zase jeden, co propadl pilulkám na bolest...“



Nashledanou.

Děkuji.  
Nashledanou.



„Ach, proč to není u pokladny,  
kde jsem teď nakupoval...“

1. Odborník:

„Cítím se jako podavačka.  
Na tohle jsem  
nestudovala.“

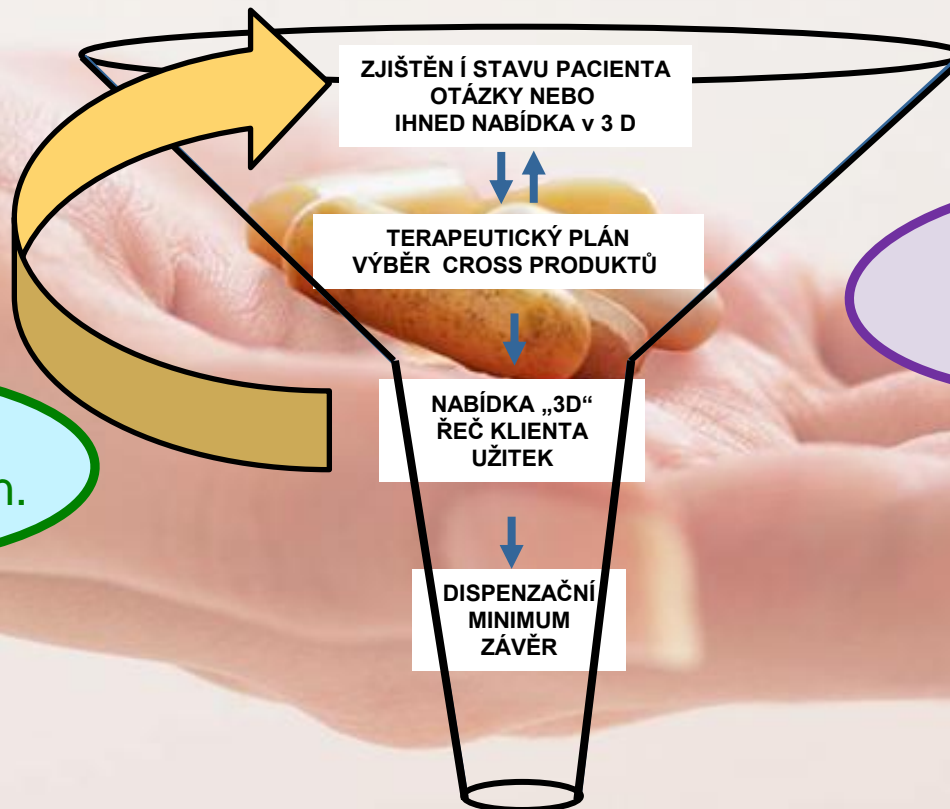
2. Podavač:

Spokojená.

# Poradenský rozhovor



Dobrý den,  
dejte mi Ibalgin.



Dobrý den, něco  
na bolest zad.



# FÁZE PORADENSTVÍ

1. Dotazují se pacienta na zdravotní stav, jeho situaci a **EMPATICKY NASLOUCHÁM.**
2. Umím sdělovat zásadní informace k léčbě/prevenci tak, aby pacient chápal, **ROZUMĚL /v 3D/.**
3. Poradenství je nutno **ZHMOTNIT** pro klienta do konkrétní podoby /kombinace **ATB+ laktobacily/.**
4. Vyžadují zpětnou vazbu od pacienta a případně nabídku nezávislou **KONZULTACI** k problému.

# PŘEFORMULACE ODBORNOSTI NA UŽITEK

GS Condro forte comfort

Swiss Zdravé klouby MICROLactin™



# TYPY PACIENTŮ Z POHLEDU PORADENSTVÍ

**a/ Klient chce sám**

**b/ Klient sám dává signály, ale je nutno jej dotazovat.**

**c/Klient bez zájmu - nutno identifikovat potřeby klienta**

**d/ Klient bez zájmu - vybudování potřeb o kterých pacient nevěděl**

**VŠE NEJLEPŠÍ DO ROKU 2011**  
**DĚKUJEME VÁM ZA POZORNOST**

**PŘIHLAŠTE SE NA SEMINÁŘ**

**na [www.psychologiepropraxi.cz](http://www.psychologiepropraxi.cz)**



**PSYCHOLOGIE  
PRO PRAXI**