

مقدمة إلى مهارات التواصل والتشاور في الصيدلية كيفية التوصل إلى الممارسة المعيارية الحديثة

مهارات تواصل - محاضرة ١
سنة ٥ - 2015-2016
أ.د. رائدة الخاني

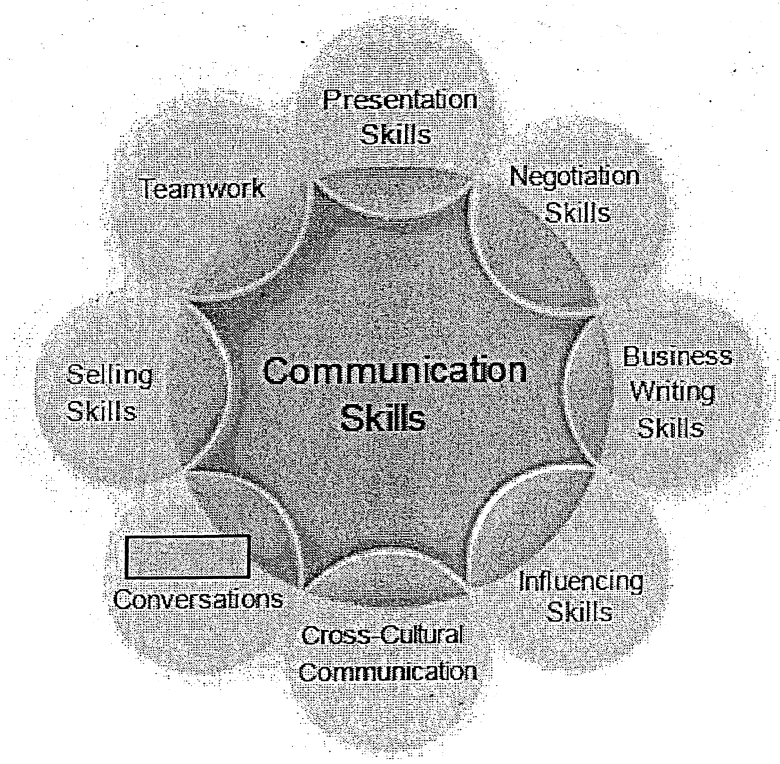
٢٠ شريحة - ١٠ صفحات

0



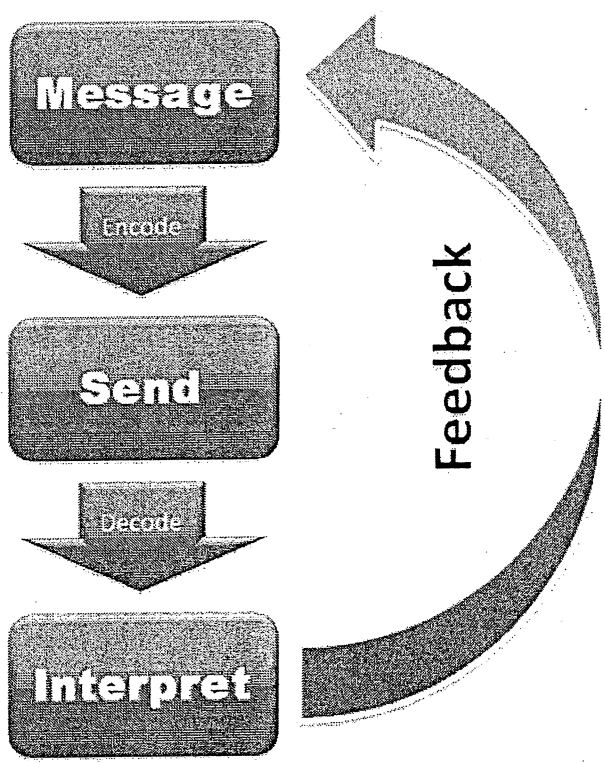
الهدف

- تزويد الصيادلة بالقدرة على ممارسة مهنتهم بطريقة معيارية حديثة new practice standards
- وأن تكون الممارسة والاستشارة مرتكزة على المريض patient-centred consultations

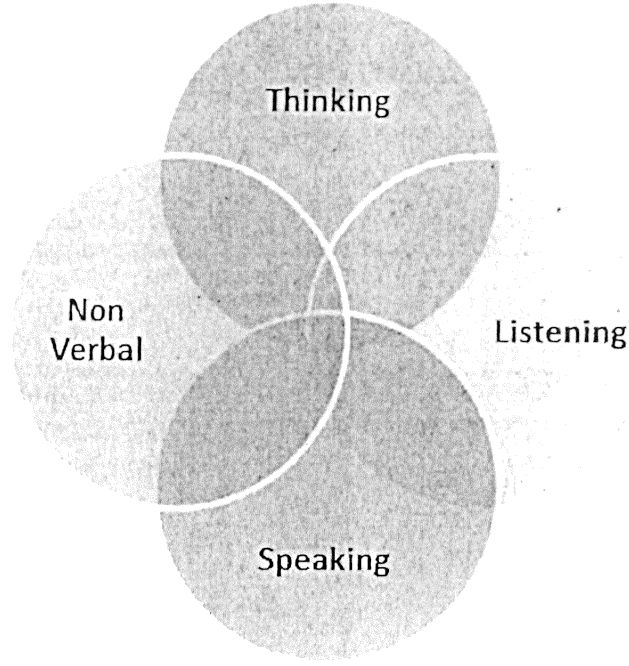


2

Effective Communication Cycle

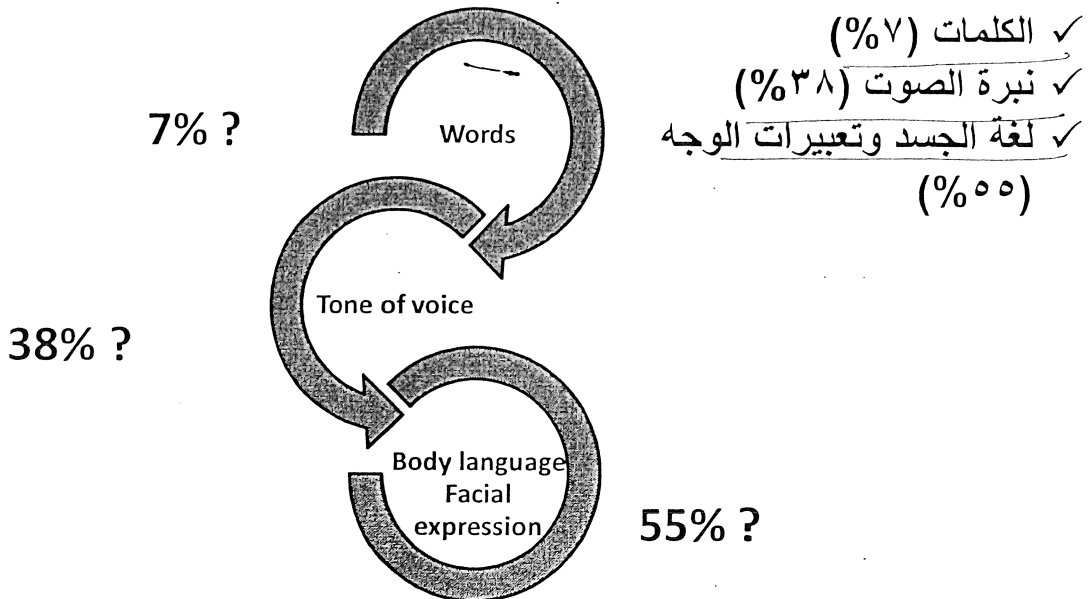


3



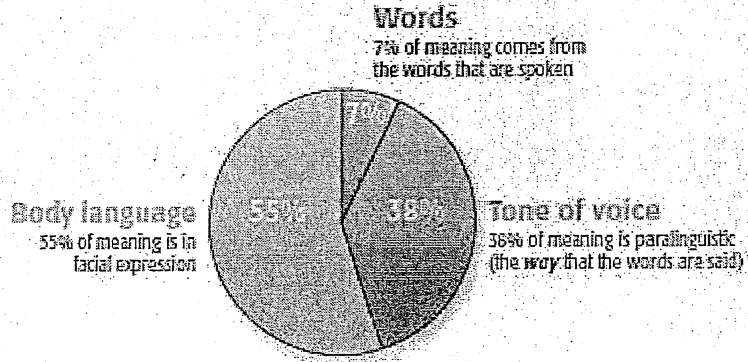
4

كيفية التواصل



5

يمكن قول الكثير دون النطق بكلمة واحدة

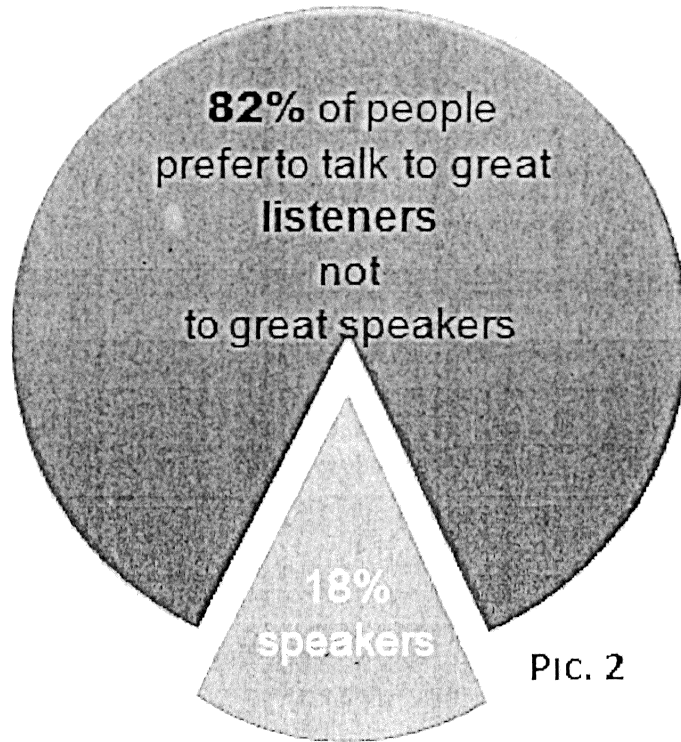


6

Some samples of facial body language....



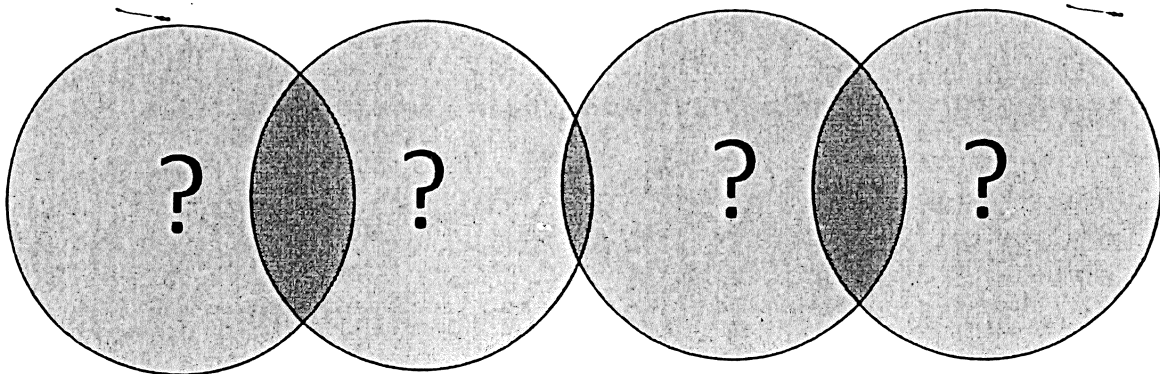
LISTENING SKILLS



PIC. 2

8

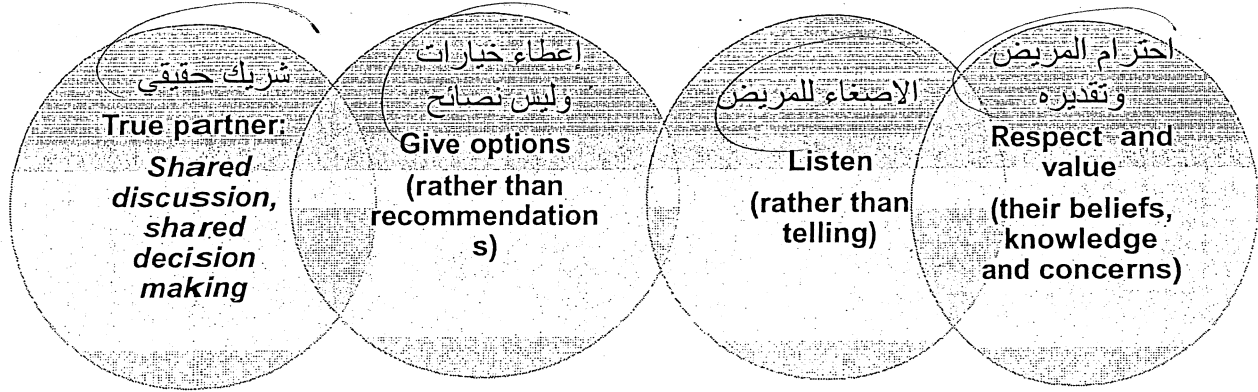
كيف يكون التواصل والارشاد المرتكز على المريض؟
patient-centred consultation



9

The patient-centred consultation

هي الممارسة والارشاد الذي يستجيب لحاجات المريض ومتطلباته
ويترك مجالاً للمريض ليقرر بنفسه ما يريد



10

التواصل وتقديم الرعاية للمريض في الصيدلية

- ✓ أخذ معلومات عن المريض Patient information
- ✓ مراجعة كيفية استعمال الدواء فيما بعد Prospective drug use review
- ✓ الاهتمام بمشاكل المريض مع المرض والدواء ومساعدته في حلها Patient Counseling وارشاده
- ✓ الاهتمام بمتابعة المريض ونتائج المعالجة

ملف معلومات المريض

Patient Information

- ✓ الإسم الكامل
- ✓ العنوان والهاتف
- ✓ تاريخ الميلاد / السن
- ✓ الجنس
- ✓ قائمة الأدوية (الملف الشخصي) بما في ذلك جميع OTC ، و المكملات العشبية و... الخ
- ✓ الأمراض المزمنة للمريض (سكري، ضغط...)
- ✓ تعليقات الصيدلي
- ✓ الاحتفاظ لمدة ٢ سنة

12

مراجعة الاستخدام الاستباقي للدواء

Prospective Drug Use Review

تجري ما يلي:

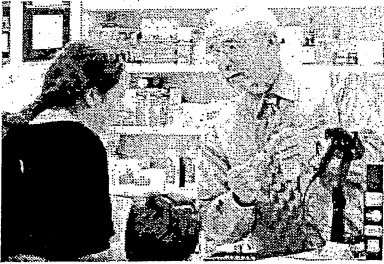
- ✓ الاستخدام الناقص أو الزائد
- ✓ الازدواجية العلاجية Therapeutic duplications
- ✓ التفاعلات الدوائية مع المرض Drug-disease interactions
- ✓ التفاعلات الدوائية مع باقي الأدوية Drug-drug interactions
- ✓ الجرعة أو مدة العلاج غير الصحيحة
- ✓ تفاعلات الحساسية المحتملة allergy interactions
- ✓ سوء الاستخدام misuse

13

ارشاد المريض

- ✓ اسم الدواء (generic name)
- ✓ الاستخدام المقصود والفعل المتوقع
- ✓ طريق تناول الدواء وشكل جرعات، كمية الجرعة والجدول الزمني
- ✓ توجيهات خاصة لإعداد وتخزين الدواء
- ✓ الاحتياطات الواجب مراعاتها أثناء تناول الدواء
- ✓ التأثيرات الجانبية الشائعة وكيفية تجنبها والإجراء في حالة حدوثها
- ✓ كيفية المراقبة الذاتية للعلاج والتفاعلات المحتملة مع المرض ومع الأدوية الأخرى التي يتناولها المريض
- ✓ مضادات الاستطباب contraindications
- ✓ ماذا يفعل المريض في حال فوت احدى الجرعات
- ✓ أية معلومات أخرى قد يحتاجها المريض لضمان الاستخدام الآمن

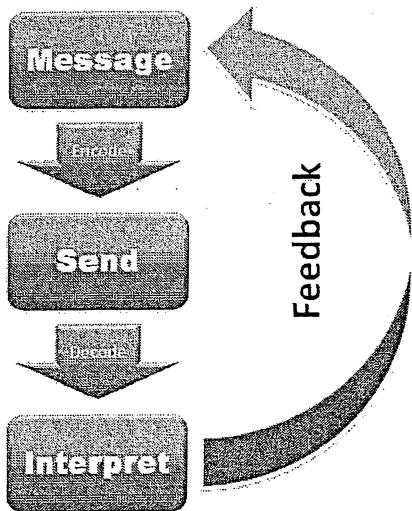
14



نموذج التواصل

- التواصل يحتاج لاثنين على الأقل : المرسل والمتلقي
- لتحسين التواصل يجب الاهتمام بمسار التواصل
- تتدفق المعلومات باتجاهين
- احتمال حدوث فشل عملية التواصل
- يجب تقليل الحواجز بين طرفي التواصل ما أمكن

Effective Communication Cycle



15

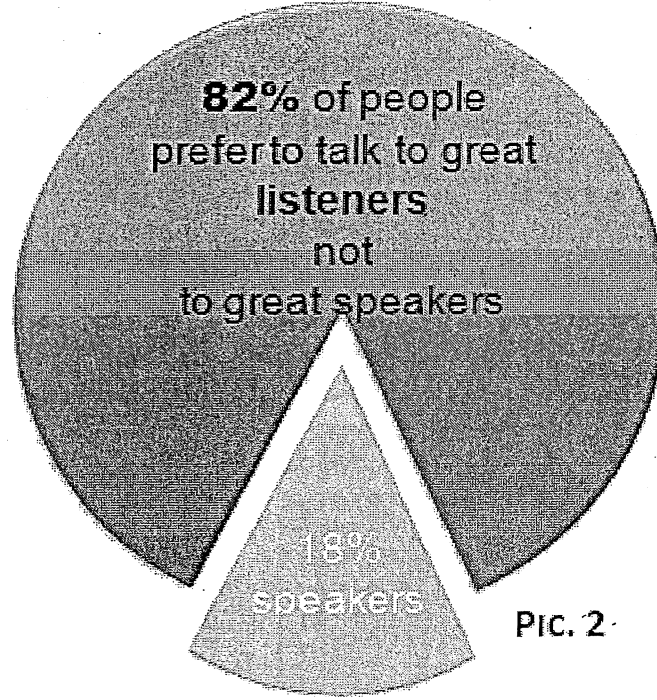
أساسيات مهارات التواصل

- المهارات الأكثر أهمية تحتاج إلى تطوير، و تشمل ما يلي:
- ✓ كيفية التعامل مع المرضى وتقديم الصيدلي لنفسه
- ✓ تعلم اسم المريض
- ✓ الاهتمام بالمظهر، والتصرفات
- ✓ احترام خصوصية المريض
- ✓ تجنب الصور النمطية والتعميم واطلاق أحكام مسبقة
- ✓ استخدام لغة الجسد المناسبة
- ✓ من المهم أن تكون الممارسة مرتكزة على المريض
- ✓ تعلم الاصغاء للمريض

Listening



LISTENING SKILLS



Pic. 2

18

السؤال هو:

١. هل ممارستكم وما تقومون به مرتكز على المريض؟
٢. ما هو تقديركم لمهاراتكم الشخصية؟

كيف هي ممارستكم الحالية؟

Practitioner-centred practice
الممارسة المرتكزة على الممارس (الصيدلي)

- ✓ لاوقت للتحدث مع المريض عن الدواء بشكل كاف
- ✓ الصيدلي هو الخبير ورأيه هو الصواب
- ✓ دور الصيدلي هو اعطاء نصيحة
- ✓ الصيدلي هو الذي يتكلم أكثر مما يصغي
- ✓ الصيدلي هو الذي يقرر ويعطي النصائح كونه يعرف مصلحة المريض أكثر منه

Patient-centred practice
الممارسة المرتكزة على المريض

- ✓ ما الذي يعرفه المريض أو يريد معرفته عن الدواء؟
- ✓ الصيدلي والمريض كليهما لديه خبرته
- ✓ الصيدلي يصغي للمريض ويهتم بمعرفة توقعاته ومعتقداته ومدى معرفته بالدواء
- ✓ الصيدلي يشرك المريض بأخذ القرار ويشجعه على تحمل مسؤولية ذلك

