

# EGÉSZSÉGÉRTÉST JAVÍTÓ PROJEKT A GYÓGYSZERTÁRVEZETÉS, ÜZEMELTETÉS ÉS A GYÓGYSZERÉSZI GONDOZÁS SZAKKÉPESÍTÉSEKEN

2019. szeptember 28.

Somogyi Orsolya

[somogyi.orsolya@pharma.semmelweis-univ.hu](mailto:somogyi.orsolya@pharma.semmelweis-univ.hu)



**SEMMELWEIS EGYETEM**

[semmelweis.hu/gyogyszertar](http://semmelweis.hu/gyogyszertar)

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet



# A projektmunka célja

- Egészségértést támogató, „beteg-barát” környezet kialakítása közforgalmú gyógyszertárakban szakgyógyszerész-jelöltek koordinálásával.
- Egészségértést javító expediálási folyamat kialakítása és megteremtése a gyakorlatban.
- Hatékony kommunikációs technikák elsajátítása és gyakorlása expediálás közben.
- A bevezetett módszertan gyógyszertári implementálhatóságának vizsgálata és tapasztalati értékelése.



**SEMMEI EGYETEM**

[semmelweis.hu/gyogyszertar](http://semmelweis.hu/gyogyszertar)

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet



# Projektmunka háttere – kommunikációs képzés; szakmai aktualitás

- A 2019-es szeptemberi, októberi és novemberi szakképzési napokon elsajátított kommunikációs ismeretek és tananyagok.
- A komplex gyógyszerértári adherencia-fejlesztő program Gyógyszereim 5xM elnevezésű programelemének lakossági ismeretterjesztő anyagai és szakmai segédletei.



**SEMMELWEIS EGYETEM**

[semmelweis.hu/gyogyszertar](http://semmelweis.hu/gyogyszertar)

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet



# Projekt folyamatának leírása I.

- **2019. szeptember vége, október eleje**
  - Projekt rövid ismertetése.
  - **Tájékoztató, támogató levél a személyi jogos gyógyszerészeknek!**
  - Első gyógyszerészi kommunikációs képzés (részletes egészségértés)
- **2019. október vége - november**
  - Kommunikációs ismeretek, kompetenciák fejlesztése
  - (2. és 3. kommunikációs alkalmak a szakképzésen)
- **2019. december 1. – a projekt indulása a gyógyszertárakban**
  - **Felmérés 1.1.**
    - „Mennyire beteg-barát a patika?” – gyógyszertári, dolgozói kérdőív (egységes kérdőív)!
    - Minden, az expediáló és a projektben résztvevő gyógyszerész és szakasszisztens töltse ki! (A szakgyógyszerész-jelölten kívül a többi expediáló kolléga részvétele önkéntes.)



**SEMMELWEIS EGYETEM**

[semmelweis.hu/gyogyszertar](http://semmelweis.hu/gyogyszertar)

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet



**GYÓGYSZERTÁRI EGÉSZSÉGÉRTÉSI KÉRDŐÍV DOLGOZÓKNAK**

Dátum: 20..... (hónap), (nap)

Sorszám (Kérjük, ugyanazt a sorszámot használja az első és majd a második kitöltés során is, így érdemes feljegyezni/megjegyezni azt!):

0.	Település típusa (a megfelelő bekarikázandó)	falu/község		város		megyeszékhely		főváros	
A kérdőív kitöltésének célja, hogy felmérjük mindazon gyógyszerügyi szolgáltatásokat, amelyek segítik a betegek eredményesebb és biztonságosabb gyógyszeres terápiáját.									
1.	Az Ön végzettsége? (megfelelő bekarikázandó)	Gyógyszerész				Gyógyszertári asszisztens			
2.	Mióta dolgozik gyógyszerárban (mint expedíáló)?	Kevesebb, mint 1 éve	1-5 éve	6-10 éve	11-20 éve	21-30 éve	31-40 éve	Több, mint 40 éve	
3.	Van-e tudomása arról, hogy az ön gyógyszerárában létezik bármilyen hivatalos iránymutatás arra, hogy hogyan kezeljen alacsony egészségértési szinten lévő pácienseket?	Igen				Nem			
	Kérjük X jellel a megfelelő rubrikába jelölje be a leginkább jellemző választ, értékeljen 1-től 5-ig!	1	2	3	4	5			
		egyáltalán nem jellemző	nem jellemző	előfordul	jellemző	nagyon jellemző			
4.	Mennyire jellemző, hogy Ön felismeri/meg tudja különböztetni az alacsony egészségértési szinten lévő pácienseket?						Pl. tudja, hogy milyen státuszú betegcsoportra jellemzőbb az alacsonyabb egészségértési szint.		
5.	Tudja-e, hogy milyen kommunikációs technikával segítse a páciens egészségértését?						Pl. milyen kérdéseket tegyen fel, milyen szavakat, példákat használjon.		
6.	Mennyire jellemző, hogy Ön közérthető, hétköznapi kifejezésekkel kommunikál pácienseivel (pl. nem használ szakszavakat)?						Pl. „orális antikoaguláns” megnevezés helyett, a „vérhígító gyógyszer”, a „vényköteles” szó helyett a „receptre fel kell írni” kifejezéseket használja, vagy a "fotoszenzibilizál" vagy "fény érzékenyít" kifejezés használata helyett: ezt mondja "amíg a gyógyszert szedi, ne menjen napra" stb.		
7.	Biztatja-e pácienseit kérdésfeltevésre?						Pl. sok mindenről esett most szó, van-e bármi, amit még egyszer vegyünk át?		
8.	Mennyire jellemző, hogy Ön vizuálisan is segíti páciensét a megértésben?						Pl. bekarikázza vagy aláhúzza a lényeges információt a gyógyszer csomagolásán (pl. hatóanyag neve, gyógyszerforma típusa stb.), esetleg ráírja az adagolást. Esetenként megmutatja a gyógyszer dobozát, illetve bemutatja egy bonyolultabb eszköz használatát.		

**SEMMEIWEIS EGYETEM**

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet



# Projekt folyamatának leírása II.

- 2019. december

- Felmérés 1.2. - Betegek bevonásának folyamata:

1. **Valamilyen gyógyszerkiváltási szándékkal (Rx gyógyszer) érkező beteg, aki saját magának váltja ki gyógyszerét, 18 év felett!**
2. **Bevonandó betegek száma: minden expediáló szakember min. 5 beteget vonjon be (ez azt jelenti, hogy ezekben az esetekben az adott szakember fog expediálni).**  
Személyiségi jogok nem sérülnek, utólag nem derül ki a kérdőívekből, hogy ki expediált egy betegnek, és a betegek is név nélkül válaszolnak. A részvétel mindenki számára (munkatárs, beteg) önkéntes beleegyezéssel történik.
3. Beteg rövid **tájékoztatása** a projektről. (Tájékoztató átadása és nyilatkozat aláírása.)
4. Expediálás (a projektben érintett szakemberek által).
5. **A pácienseknek szóló kérdőív kitöltése (külön van gyógyszerész és expediáló szakasszisztens esetén alkalmazandó)** – FONTOS: interjú adatfelvétel esetén más személy tegye fel a kérdéseket az érintett betegnek, mint aki expediált; vagy a beteg önállóan, saját maga is kitöltheti a kérdéseket. A kitöltés módját érdemes feljegyezni, mert feltüntetendő a beadandó dolgozatban!
6. A beteg **kap egy általános tájékoztatót a gyógyszereszedésről** (Gyógyszereim 5xM).



SEMMEIWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet



**GYÓGYSZERTÁRI EGÉSZSÉGÉRTÉSI KÉRDŐÍV  
PÁCIENSEKNEK (expediáló szakasszisztens esetén)**

Dátum: 20..... (hónap), (nap)

A kérdőív kitöltésének célja, hogy felmérjük mindeazon gyógyszerertári szolgáltatásokat, melyek segítik a betegek eredményesebb és biztonságosabb gyógyszeres terápiáját.

*Kérem, karikázza be a megfelelő választ!*

<b>Nem:</b>	Férfi	Nő			
<b>Kor:</b>	18-25 év	26-40 év	41-65 év	65 év felett	
<b>Családi állapot:</b>	Egyedülálló	Házastartós párkapcsolat	Özvegy	Egyéb	
<b>Iskolai végzettség:</b>	Általános iskola	Szakiskola	Érettségi	Főiskola/Egyetem	
<b>Van-e önnek valamilyen hosszan elhúzódó betegsége, vagy egészségügyi problémája? Hosszan elhúzódó betegség alatt olyan problémákat értünk, melyek legalább 6 hónapja tartanak, vagy várhatóan legalább ennyi ideig tartanak majd.</b>	Igen	Nem	Nem tudom		
<b>1./a A beszélgetés során a gyógyszerkiadó szakasszisztens használt-e Önnek nehezen érthető szakszavakat, kifejezéseket?</b>	Igen	Nem	Nem tudom		
<b>1./b Ha igen, rákérdezett-e Ön ezen szakszavak vagy kifejezések jelentésére?</b>	Igen	Nem	Nem tudom		
<b>2. A beszélgetés során bízta-e Önt a gyógyszerkiadó szakasszisztens kérdés feltevésére?</b>	Igen	Nem	Nem tudom		
<b>3. Hangsúlyozta-e a gyógyszerkiadó szakasszisztens a lényeges tudnivalókat? Akár szóban, írásos kiemeléssel vagy ábrákkal.</b>	Igen	Nem	Nem tudom		
<b>4. Önnek mennyire volt könnyű, illetve nehéz megérteni a gyógyszerkiadó szakasszisztens által adott utasításokat arra vonatkozóan, hogy hogyan kell szedni a felírt gyógyszert/használni az eszközt?</b>	Nagyon nehéz	Inkább nehéz	Inkább könnyű	Nagyon könnyű	Nem tudom
<b>5. Mennyire érzi úgy, hogy a gyógyszereivel kapcsolatos összes fontos információt ismeri, tudja?</b>	Egyáltalán nem	Hiányos az ismeretem	Közepes ismeretem van	Kellő ismeretem van	Minden szükséges ismeret birtokában vagyok
<b>6. Milyenek ítéli meg saját egészségi állapotát?</b>	Nagyon jó	Jó	Elfogadható	Rossz	Nagyon rossz

**SEMMEIWEIS EGYETEM**

semmelweis.hu/gyogyszerter

Egyetemi Gyógyszerár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet



**GYÓGYSZERTÁRI EGÉSZSÉGÉRTÉSI KÉRDŐÍV  
PÁCIENSEKNEK (gyógyszerész esetén)**

Dátum: 20..... (hónap), (nap)

A kérdőív kitöltésének célja, hogy felmérjük mindazon gyógyszerertári szolgáltatásokat, melyek segítik a betegek eredményesebb és biztonságosabb gyógyszeres terápiáját.

*Kérem, karikázza be a megfelelő választ!*

Nem:	Férfi	Nő			
Kor:	18-25 év	26-40 év	41-65 év	65 év felett	
Családi állapot:	Egyedülálló	Házastartós párkapcsolat	Özvegy	Egyéb	
Iskolai végzettség:	Általános iskola	Szakiskola	Érettségi	Főiskola/Egyetem	
Van-e önnek valamilyen hosszan elhúzódó betegsége, vagy egészségügyi problémája? Hosszan elhúzódó betegség alatt olyan problémákat értünk, melyek legalább 6 hónapja tartanak, vagy várhatóan legalább ennyi ideig tartanak majd.	Igen	Nem	Nem tudom		
1./a A beszélgetés során gyógyszerésze használt-e Önnek nehezen érthető szakszavakat, kifejezéseket?	Igen	Nem	Nem tudom		
1./b Ha igen, rákérdezett-e Ön ezen szakszavak vagy kifejezések jelentésére?	Igen	Nem	Nem tudom		
2. A beszélgetés során bízta-e Önt gyógyszerésze kérdés feltevésére?	Igen	Nem	Nem tudom		
3. Hangsúlyozta-e gyógyszerésze a lényeges tudnivalókat? Akár szóban, írásos kiemeléssel vagy ábrákkal.	Igen	Nem	Nem tudom		
4. Önnek mennyire volt könnyű, illetve nehéz megérteni a gyógyszerésze által adott utasításokat arra vonatkozóan, hogy hogyan kell szedni a felírt gyógyszert/használni az eszközt?	Nagyon nehéz	Inkább nehéz	Inkább könnyű	Nagyon könnyű	Nem tudom
5. Mennyire érzi úgy, hogy a gyógyszereivel kapcsolatos összes fontos információt ismeri, tudja?	Egyáltalán nem	Hiányos az ismeretem	Közepes ismeretem van	Kellő ismeretem van	Minden szükséges ismeret birtokában vagyok
6. Milyennek ítéli meg saját egészségi állapotát?	Nagyon jó	Jó	Elfogadható	Rossz	Nagyon rossz

**SEMMELWEIS EGYETEM**

semmelweis.hu/gyogyszerzar

Egyetemi Gyógyszerész

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet





# 1. HATÁRIDŐ:

**Mindkét felmérés**

**(szakmai és lakossági) első eredményeinek  
feltöltése összesítve**

**2020. január 17-ig!**

**(adattáblás – excel – formában)**

**A feltöltést a Semmelweis Egyetem E-learning rendszerében (moodle) kell minden szakgyógyszerész-jelöltnek önállóan megtennie!**

*(Részletes tájékoztatást és útmutatást lásd később, külön!)*

Fontos: a rendszer a határidőt követően lezár!



**SEMMEIWEIS EGYETEM**

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet



### Gyógyszertári egészségértési kérdőív dolgozóknak (első mérések)

Település típusa:							
A munkatárs sorszáma:		1. dolgozó válaszai	2. dolgozó válaszai	3. dolgozó válaszai	4. dolgozó válaszai	5. dolgozó válaszai	...
Dátum:							
1.	Az Ön végzettsége?						
2.	Mióta dolgozik gyógyszerárban (mint expedáló)?						
3.	Van-e tudomása arról, hogy az ön gyógyszerárban létezik bármilyen hivatalos iránymutatás arra, hogy hogyan kezeljen alacsony egészségértési szinten lévő pácienseket?						
4.	Mennyire jellemző, hogy Ön felismeri/meg tudja különböztetni az alacsony egészségértési szinten lévő pácienseket?						
5.	Tudja-e, hogy milyen kommunikációs technikával segítse a páciens egészségértését?						
6.	Mennyire jellemző, hogy Ön közérthető, hétköznapi kifejezésekkel kommunikál pácienseivel (pl. nem használ szakszavakat)?						
7.	Bízhatja-e pácienseit kérdésfeltevésre?						
8.	Mennyire jellemző, hogy Ön vizuálisan is segíti páciensét a megértésben?						

### Gyógyszertári egészségértési kérdőív dolgozóknak (záró mérések)

Település típusa:							
A munkatárs sorszáma (azonos):		1. dolgozó válaszai	2. dolgozó válaszai	3. dolgozó válaszai	4. dolgozó válaszai	5. dolgozó válaszai	...
Dátum:							
1.	Az Ön végzettsége?						
2.	Mióta dolgozik gyógyszerárban (mint						



**SEMMELWEIS EGYETEM**

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

Adattábla részlet –  
a gyógyszerári kérdőívekről



# Adattábla részlet

—

a pácienseknek  
szóló kérdőívekről

		Gyóg	
		1. kérdőív válaszai	2. kérdőív válaszai
Az expedíáló személy gyógyszerész (gy) vagy expedíáló szakasszisztens (a) volt?			
Dátum:			
	Nem:		
	Kor:		
	Családi állapot:		
	Iskolai végzettség:		
	Van-e önnek valamilyen hosszan elhúzódó betegsége, vagy egészségügyi problémája?		
1./a	A beszélgetés során .... használt-e Önnek nehezen érthető szakszavakat, kifejezéseket?		
1./b	Ha igen, rákérdezett-e Ön ezen szakszavak vagy kifejezések jelentésére?		
2.	A beszélgetés során biztatta-e Önt ..... kérdés feltevésére?		
3.	Hangsúlyozta-e ..... a lényeges tudnivalókat? Akár szóban, írásos kiemeléssel vagy ábrákkal.		
4.	Önnek mennyire volt könnyű, illetve nehéz megérteni a .... által adott utasításokat arra vonatkozóan, hogy hogyan kell szedni a felírt gyógyszert/használni az eszközt?		
5.	Mennyire érzi úgy, hogy a gyógyszereivel kapcsolatos összes fontos információt ismeri, tudja?		
6.	Milyennek ítéli meg saját egészségi állapotát?		
	A kérdőív kitöltésének módszere? (interjú/önálló)		

		Gyóg	
		1. kérdőív válaszai	2. kérdőív válaszai
<b>A záró mérésekbe bevont páciensek NEM azonosak az első körbe bevont páciensekkel!</b>			
Az expedíáló személy gyógyszerész (gy) vagy expedíáló szakasszisztens (a) volt?			



**SEMMELWEIS EGYETEM**

semmelweis.hu/gyogyszerzar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet



# Projekt folyamatának leírása III.

- **2020. január 17-től január 31-ig**
  - **Belső képzés a kollégáknak a gyógyszertárban a szakgyógyszerész-jelölt által (diasor biztosított)!**
  - A gyógyszertár az új modellben működik, ezt a jelölt elősegíti, ellenőrzi, koordinálja stb.
  - **Az expediálás során használják a dolgozók a kommunikációs szakmai segédletet! (elektronikus anyag, nyomtatható)**
- **2020. február 1-jétől – április 30-ig**
  - A patika az új modellben működik folyamatosan. A patikai szintű, valódi kivitelezés a szakgyógyszerész-jelölt koordinálásán, vezetésén múlik.
- **2020. május 2-től május 31-ig**
  - **Visszamérések időszaka**
    - Gyógyszertári, munkatársaknak szóló kérdőív: újra ki kell tölteni, minden expediáló töltse ki, aki részt vett a projektben! *(Felmérés 2.1.)*
    - Újra betegbevonás, **Felmérés 2.2.:**  
5-5 beteg/expediáló munkatárs az egészségértés kérdőívet válaszolja meg **(más betegek lehetnek mint először)**, de a módszer azonos.



**SEMMELWEIS EGYETEM**

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

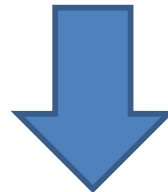
Gyógyszerügyi Szervezési Intézet



**2. HATÁRIDŐ:**  
**AZ ÖSSZEGZŐ, MEGHATÁROZOTT**  
**SZEMPONTOK SZERINTI ÉRTÉKELÉS**  
**FELTÖLTÉSE A VISSZAMÉRT**  
**EREDMÉNYEKKEL EGYÜTT**  
**2020. JÚNIUS 12-IG!**

**A FELTÖLTÉST A SEMMELWEIS EGYETEM E-LEARNING RENDSZERÉBEN (MOODLE)  
KELL MINDEN SZAKGYÓGYSZERÉSZ-JELÖLTNEK ÖNÁLLÓAN MEGTENNIE!**

Fontos: a rendszer a határidőt követően lezár!



**SEMELWEIS EGYETEM**

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet



# A beadandók elkészítése

- **A projekt-dolgozat követelményei:**

- 3 oldalas szöveges összefoglalás, Times New Roman 12-es betűtípus, 1,5 sorköz. Összesen 3 oldal +1 borító oldal és külön az adattábla (excel formátumban).
- A borítólapon a projektmunka címének, készítőjének és a szakképesítés nevének kell szerepelnie, illetve a dátumnak.
- Amennyiben irodalmi hivatkozást tartalmaz, annak meg kell felelnie a diplomamunkákban, szakdolgozatokban szereplő elvárásoknak.
- Ajánlott tartalmi felépítés:
  - 1) Projektmunka környezetének ismertetése (gyógyszertár, település, dolgozók, forgalom)
  - 2) A projektmunka egyes lépéseivel kapcsolatos főbb megállapítások  
Munkafolyamat szervezése, betegek reakciói, módszerek bevezetése stb. (vezetői fókusz, változtatás menedzselése)
  - 3) Főbb akadályok bemutatása, azok megoldására vonatkozó javaslatok
  - 4) Az egészségértés fejlesztésének expediálási folyamatba való implementációjára vonatkozó javaslatok

- **Mellékletek:**

- A projekt során kitöltött teljes adattábla, minkét munkalapja (excel formátumban).



**SEMMELWEIS EGYETEM**

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet



# Projektet támogató anyagok

- **Személyi jogos gyógyszerésznek tájékoztató, támogató levél**  
*(legkésőbb október első hetében)*
- **Gyógyszertári, munkatársaknak szóló, szakmai kérdőív** *(elektronikus, nyomtatandó)*
- **Betegeknek szóló, lakossági kérdőív**  
*(gyógyszerész/szakasszisztens formátum; elektronikus, nyomtatandó)*
- **„Train the trainer” diasor**  
*(csak január második felében használandó a változtatás részeként)*
- **Betegtájékoztató anyag – Gyógyszereim 5xM projektből**  
*(elektronikusan, nyomtatható plusz nyomtatott formában is)*
- **Gyógyszerészi kommunikációs segédanyag – Gyógyszereim 5xM projektből**  
*(csak január második felétől használandó a változtatás részeként; elektronikus, nyomtatandó)*
- **Tájékoztató leírás betegeknek és hozzájárulási nyilatkozatok betegeknek** *(elektronikus, nyomtatandó)*

**A projektmunka során alkalmazható nyomtatott betegtájékoztató anyagok az októberi és novemberi képzési napokon vihetők el!**



**SEMMELWEIS EGYETEM**

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet









## 1. Kommunikáció

### A hatékony gyógyszerészeti tanácsadás alapvető kommunikációs elemei:

#### 1. Hatékony Információátadás

A szükséges információt megfelelő struktúrában és a lehető legrövidebben kell közölni a beteggel! Fontos a szóbeli információ áradat megfelelő tagolása, szünetek tartása is, ennek megfelelően a legfontosabb információk írásban is rögzíthetők. A kialakult beszélgetés során nem szabad megfeledkezni a legfontosabb tartalmi elemek nyomtatékosításáról, megismétléséről és a visszakérdézésről sem! A szóbeli kommunikáció kiegészíthető írásos tőjékoztatással. Ebben az esetben mindenképpen hiteles, szakmai anyagokat kell használni!

#### 2. Aktív, értő figyelem – a beteg meghallgatása

Törekedni kell a figyelmet tükröző visszajelzésekre! Ezek lehetnek non-verbális elemek pl. mimika, tekintet, testtartás, de lehetnek verbális elemek is, mint a parafrázis. (A parafrázis a beteg egy-egy mondatának elismertése, átfogalmazása az aktív figyelem részeként.)

#### 3. Empátia

Az empátia kifejezésének gyakorlati technikái a következők.

- Érzelmű visszatükrözés: a beteg által igazából ki nem mondott, de az ő szavaiból kirajzolódó érzelmek megfogalmazása a gyógyszerész által.
- Normalizálás: annak a kifejezése, hogy a beteg által elmondottak az ő szemszögéből nézve teljesen érthetőek, de szokemberként igyekezni kell más nézőpontokat megnyitni előtte és segíteni neki.
- Átkeretezés: a betegünk által elmondott tartalom értelmezési lehetőségei közül a pozitív jelentéstartalom kihangsúlyozása, megerősítése, illetve visszajelzése a számára.

#### 4. Meggyőző kommunikáció

A meggyőzés fő útvonala a racionális érvelés, és csak másodlagosan, lehetőleg mellékúrként használandó az érzelmekre való ráhatás. Érdemes a beteg elé valamilyen pozitív példát is állítani, amelyet követhet a terápiája során. Fontos a motiválás, itt azonban a motivációs interjúk technikájához hasonlóan, nem utasítani kell a beteget, hanem el kell érni, hogy a belső motivációját, a változtatási hajlandóságát önmaga teljesítse.

Melléklet 1/1.

## A gyógyszerértári kommunikáció 10 szabálya:

1. A bizalom alapja a szemkontaktus, a barátságos köszönés és megszólítás!
2. Használjon egyszerű és érthető nyelvezetet!
3. Emelje ki a legfontosabb információkat! Szóban érzelmi nyomtatékosítással (pl. „Nagyon fontos azt tudnia, hogy...”), írásban a gyógyszeres dobozon jelezve (pl. bekarikázás, aláhúzás stb.).
4. Ne használjon szinonimákat ugyanarra a dologra, az a beteget csak megzavarja!
5. A gyógyszerek adagolásánál a napi teljes mennyiséget napszakokra osztva ismertesse!
  - Pl. „Ebből a gyógyszerből naponta összesen kettőt vegyen be, egyet reggel és egyet este.” (R:1 és E:1 jelzések a dobozon!)
  - Nem javasolt megfogalmazás és jelzés: „Ezt a gyógyszert 2x1-es adagban kell szedni.”
6. Szóban csak a legszükségesebbeket mondja el! A rövidtávú memória befogadóképessége korlátozott, ezért egy beszélgetésben lehetőleg ne legyen négynél több információ!
7. Adjon át szakmai evidenciákon alapuló betegtájékoztató anyagot, vagy ajánljon szakmailag megbízható, a betegek számára is érthető és hiteles internetes forrásokat!
8. Ajánlja fel segítségét a gyógyszer elkészítésében (pl. por/granulátum szuszpenzióhoz)!
9. Amikor a páciens valamilyen eszközt vásárol (pl. vérnyomásmérőt, vércukorszint mérőt, inhalátort stb.), mutassa meg, hogyan kell használni!
10. Bátorítsa a páciens a kérdéseire! Kerülje a „Van valamilyen kérdése?” megfogalmazást, mert erre általában „Nincs!” a válasz!

A projekt közvetlen koordinátora és  
kapcsolattartója:  
**Dr. Szilvay András**

[szilvay.andras@pharma.semmelweis-univ.hu](mailto:szilvay.andras@pharma.semmelweis-univ.hu)



**SEMMELWEIS EGYETEM**

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet



# Köszönöm a figyelmet!



Kérdések?



**SEMMELWEIS EGYETEM**

[semmelweis.hu/gyogyszertar](http://semmelweis.hu/gyogyszertar)

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

