

## SPIS TREŚCI

<b>Przedmowa przewodniczącego Rady Naukowej „Czasopisma Aptekarskiego”</b> .....	11
--	----

### **Rozdział 1**

#### **PODSTAWY KOMUNIKACJI – ASPEKTY PRAKTYCZNE**

<b>1. Podstawy komunikacji – aspekty praktyczne</b> .....	17
1.1. Co to jest komunikacja .....	17
1.2. Dlaczego poruszamy temat komunikacji w sektorze farmaceutycznym .....	19
1.3. O czym trzeba pamiętać przy komunikacji ustnej .....	22
1.4. Umieć słuchać siebie i innych .....	25
1.5. Podsumowanie .....	27
<i>Pytania kontrolne</i> .....	27

## **Rozdział 2**

### **OGÓLNE ZASADY KOMUNIKACJI W APTECE**

<b>2. Ogólne zasady komunikacji w aptece</b> .....	33
2.1. Rola komunikacji w pracy aptekarza .....	34
2.2. Korzyści z dobrej komunikacji w aptece .....	36
2.3. Kilka podstawowych zasad komunikacji .....	36
2.4. Podsumowanie .....	37
<i>Pytania kontrolne</i> .....	37

## **Rozdział 3**

### **WIZERUNEK APTEKI – WYBRANE ASPEKTY PRAKTYCZNE**

<b>3. Wizerunek apteki – wybrane aspekty praktyczne</b> .....	41
3.1. Wygląd zewnętrzny apteki .....	41
3.2. Wygląd wewnętrzny apteki .....	43
3.3. Personel apteki .....	44
3.4. Apteka i jej otoczenie .....	45
3.5. Elementy promocyjne .....	46
3.6. Podsumowanie .....	47
<i>Pytania kontrolne</i> .....	49

## **Rozdział 4**

### **OTOCZENIE WEWNĘTRZNE I ZEWNĘTRZNE APTEKI**

#### **ORAZ KONTEKST KOMUNIKACJI**

<b>4. Otoczenie wewnętrzne i zewnętrzne apteki oraz kontekst komunikacji</b> .....	53
4.1. Co to jest „mapa komunikacyjna” .....	53
4.2. Wykaz grup docelowych .....	55

4.3. Wartość komunikacji .....	56
4.4. Sytuacja komunikacyjna .....	58
<i>Pytania kontrolne</i> .....	59

## **Rozdział 5**

### **AKTYWNE SŁUCHANIE, CZYLI JAK ZROZUMIEĆ PACJENTA I JEGO POTRZEBY**

<b>5. Aktywne słuchanie, czyli jak zrozumieć pacjenta</b>	
<b>    i jego potrzeby</b> .....	63
5.1. Jakie elementy są istotne w rozwijaniu umiejętności aktywnego słuchania .....	64
5.2. Sygnały świadczące o aktywnym słuchaniu .....	65
5.3. W jaki sposób można sprawdzić swoje umiejętności aktywnego słuchania .....	66
5.4. Podsumowanie .....	67
5.5. Komunikacja na linii lekarz – pacjent – aptekarz .....	68
5.6. Grupy pacjentów przychodzących do apteki .....	70
5.7. Opieka farmaceutyczna nad pacjentem z chorobą przewlekłą .....	70
5.8. Podsumowanie .....	73
<i>Pytania kontrolne</i> .....	74

## **Rozdział 6**

### **KOMUNIKACJA SPOŁECZNA, CZYLI O INFORMACJI O LEKU INACZEJ**

<b>6. Komunikacja społeczna, czyli o informacji o leku inaczej</b> ..	79
6.1. Szkolenie poddyplomowe – nowe wyzwania .....	82
6.2. Podsumowanie .....	86
6.3. Zamiast zakończenia .....	88

6.3.1. Podstawowe założenia w zakresie przekazu informacji .....	88
6.3.2. Metodologia .....	88
6.3.3. Pomoce w przekazywaniu informacji .....	88
6.3.4. Środki .....	89
6.3.5. Ocena działalności informacyjnej .....	90
<i>Pytania kontrolne</i> .....	90
<b>Wykaz tabel i rycin</b> .....	92
<b>Indeks ważniejszych pojęć rzeczowych</b> .....	93

## SUPLEMENT

### **Dobra Praktyka Apteczna w Europie**

– Dokument PGEU z 1994 r. ....	97
1. Wstęp	
1.1. Podłoże filozoficzne .....	98
1.2. Wymagania Dobrej Praktyki Aptecznej .....	99
1.3. Wymagania w praktyce .....	100
1.4. Dobra Praktyka Apteczna w praktyce .....	100
2. Wskazania	
2.1. Ogólne wskazania dotyczące informacji dla pacjenta .....	101
2.1.1. Cele .....	101
2.1.2. Uwagi ogólne .....	101
2.1.3. Informacja dla pacjenta w praktyce .....	101
2.2. Ogólne wskazówki i warunki .....	102
2.2.1. Pomieszczenia .....	102
2.2.2. Możliwości poufnej rozmowy z pacjentem .....	102
2.2.3. Przechowywanie .....	102
2.2.4. Wymagane wyposażenie .....	103
2.3. Ogólne wskazania dotyczące farmaceutów i personelu pomocniczego .....	103
2.3.1. Odpowiedzialność .....	103
2.3.2. Wiedza zawodowa aptekarza .....	103
2.3.3. Personel apteczny .....	103

2.3.4.	Proces samooceny działalności zawodowej i kontroli jakości .....	104
2.4.	Szczególne wskazania dotyczące zaopatrzenia i stosowania leków wydawanych na recepty i innych środków opieki zdrowotnej .....	104
2.4.1.	Przyjęcie recepty i potwierdzenie, że zawarta w niej informacja jest pełna .....	104
2.4.2.	Ocena recepty przez aptekarza .....	104
2.4.3.	Przygotowanie i wydanie przepisanych leków .....	105
2.4.4.	Porada zapewniająca zrozumienie przez pacjenta lub opiekuna informacji pisemnej lub ustnej .....	106
2.4.5.	Monitorowanie przebiegu leczenia .....	106
2.4.6.	Dokumentacja czynności zawodowych .....	107
2.4.7.	Skargi .....	107
2.5.	Szczególne zalecenia dotyczące racjonalnego przepisywania i właściwego stosowania leków .....	107
2.5.1.	Ogólne zasady polityki racjonalnego przepisywania leków .....	107
2.5.2.	Prace badawcze i dokumentacja działalności zawodowej ..	108
2.6.	Szczególne wskazania dotyczące samoleczenia .....	108
2.6.1.	Plan samoleczenia .....	108
2.6.2.	Oceny potrzeb .....	108
2.6.3.	Zaopatrzenie w leki nie wymagające recepty .....	109
2.6.4.	Dalsze postępowanie .....	109
2.7.	Szczególne wskazania dotyczące promocji zdrowia i zapobiegania zdrowiu wadliwemu .....	109
2.7.1.	Udzielania ogólnych porad dotyczących spraw związanych ze zdrowiem .....	109
2.7.2.	Współpraca z innymi zawodami medycznymi .....	109
2.7.3.	Badania przesiewowe oraz wykonywanie testów biochemicznych i fizjologicznych .....	110

**Objaśnienie najczęściej występujących ważniejszych skrótów ..** 111

**Piśmiennictwo .....** 113