



Medexpress, 2018-08-17 10:38

Komunikacja:

Farmaceuta oko w oko z seniorem



Fot. Getty Images/Stockphoto

Osoby w podeszłym wieku odwiedzają aptekę nie tylko, aby kupić leki. Ludzie starsi są szczególną grupą pacjentów, która wyjątkowo potrzebuje bliższego kontaktu interpersonalnego z farmaceutą.

Osoby starsze odwiedzają aptekę regularnie i kupują statystycznie dużo leków. Chociaż atmosfera rzadko może odwieść ich od zamierzonego kupna, kontakt z farmaceutą oraz jakość obsługi są dla nich bardzo ważne – wynika z ogólnopolskiego raportu badawczego na temat pacjentów aptek przeprowadzonego w ramach programu „Apteczne (R)ewolucje”.

Według badania osoby starsze stanowią trzecią pod względem wielkości grupę osób odwiedzających apteki – 17,8% wszystkich ankietowanych. To emeryci i renciści, najczęściej kobiety powyżej 60. roku życia.

Odwiedzają to miejsce regularnie – przynajmniej raz w miesiącu. Pojawiają się tam, aby wykonać badania profilaktyczne i wykupić potrzebne preparaty. Przyjmują nie tylko leki na receptę, ale także suplementy zalecone przez lekarza. Liczą przy tym na pomoc farmaceuty w wyborze tańszych zamienników. Suma, jaką są w stanie wydać w aptecce na pół roku, wynosi średnio 714 złotych. Seniorzy odwiedzają

farmaceutów także okazjonalnie, w związku z chorobami przewlekłymi.

To jednak nie wszystkie powody. Osoby w podeszłym wieku są wyjątkową grupą pacjentów, która wyjątkowo potrzebuje bliższego kontaktu interpersonalnego z farmaceutą.

- Starsi ludzie statystycznie częściej niż młodzi bywają samotni. Samotność prowadzi do degeneracji układu nerwowego, dlatego osoby samotne próbują go regenerować poprzez najbardziej korzystne formy kontaktu. Najwięcej benefitów przynosi przełamywanie intymności, czyli na przykład opowiadanie o swoich problemach. Kontakt starszego człowieka z farmaceutą pozwala na dyskusje o bolączkach, ale też na przekomarzanie się. Są to dwa sposoby, dzięki którym pacjenci w podeszłym wieku zyskują poprzez kontakt z farmaceutą. To może powodować, że seniorzy pojawiają się w aptecce nawet wtedy, kiedy tego nie potrzebują – tłumaczy Zbigniew Kowalski, ekspert programu „Apteczne (R)ewolucje”.

Okiem seniora

Osoby w podeszłym wieku najbardziej ze wszystkich grup doceniają kulturę osobistą pracowników apteki. Liczy się dla nich dyskrecja oraz intymność w rozmowie. Dostrzegają, czy farmaceuta jest szczerze zainteresowany udzieleniem pomocy i angażuje się w kontakt. Ze względu na to, że zaspokajają wiele swoich potrzeb społecznych właśnie w aptecce, cenią szybkie przełamywanie barier komunikacyjnych. Za bardzo istotne uważają uzyskanie wyczerpującej odpowiedzi od farmaceuty na wszystkie zadane pytania. Szybkość obsługi również ma dla nich duże znaczenie. Na drodze budowania lepszej relacji z seniorem, farmaceuta powinien pamiętać także o tym, że niektórzy z nich słabiej słyszą. Warto więc mówić wyraźniej, wolniej, a czasami też głośniejsze.

Apteka miejscem przyjaznym pacjentowi

Starsi potrzebują większej uwagi i troski ze strony farmaceuty. Mają specjalne oczekiwania i różnorodne potrzeby.

Dlatego farmaceuta musi wykazać się szczególnym zrozumieniem osoby starszej, wykazać dużo empatii. Czasem w ferworze obowiązków trudno powstrzymać irytację i zadbać o uśmiech, ale kiedy pacjent wraca, wiemy, że było warto zapanować nad emocjami. Ta grupa pacjentów najczęściej też zwraca uwagę na nasze kompetencje i je docenia, dziękując dobrym słowem w trakcie wizyty – dodaje mgr farm. Anna Kobylińska, ekspert programu „Apteczne (R)ewolucje”.

Co decyduje o wyborze apteki?

Nie tylko jakość obsługi wpływa na wybór konkretnej placówki. szerokość asortymentu, a w szczególności dostępność leków na receptę oraz ceny preparatów to czynniki ważne dla osób po 60. r.ż. Kluczowa jest też bliskość apteki od miejsca zamieszkania. Osoby starsze przykładają wagę także do czystości i porządku, wyraźnego podziału i oznakowania produktów. Sprzęt medyczny w aptecce to dodatkowa korzyść - ponad 40% badanych w podeszłym wieku korzysta z ciśnieniomierza .

O raporcie „Docieklive seniorki czy nowocześni rodzice - kim są Twoi pacjenci?”

Celem powstania ogólnopolskiego raportu na temat pacjentów aptek, było poznanie motywacji jakimi kierują się pacjenci podczas wyboru danej placówki. Opracowanie zrealizowano na podstawie badania opinii przeprowadzonego przez agencję SW Research w dniach 22–28 grudnia 2017 r., poprzez zastosowanie analizy demograficzno – psychograficznej. Raport badawczy powstał w ramach programu edukacyjnego „Apteczne (R)ewolucje” zainicjowanego przez Gedeon Richter Polska. Inicjatywa skierowana jest do wszystkich farmaceutów aptek indywidualnych.

Koncepcja projektu koncentruje się przede wszystkim na potrzebach pacjentów – merytorycznych i funkcjonalno – estetycznych, dzięki którym właściciele niezrzeszonych aptek będą mogli skuteczniej trafić w konkretne oczekiwania pacjentów i tym samym móc stawiać czoło rynkowym wyzwaniom. Program wspierają eksperci, specjalizujący się m.in. w takich dziedzinach jak: komunikacja medyczna, opieka farmaceutyczna w praktyce oraz prawo farmaceutyczne.

Pełny raport o pacjentach aptek znajduje się na stronie www.aptecznerewolucje.pl