**Методические рекомендации к занятию № 2**

**Особенности работы с различными категориями населения**

**Значение темы:**

В современную аптеку приходят посетители разных категорий. Задача фармацевта уметь находить общий язык со всеми видами покупателей.

На основе теоретических знаний и практических умений обучающийся должен:

**Знать:**

1. Особенности различных типов личностей клиентов
2. Психологические особенности личности

**Уметь:**

1. Оказывать консультативную помощь в целях обеспечения ответственного самолечения
2. Принципы эффективного общения, особенности различных типов личностей клиентов
3. Осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с потребителями
4. Основы фармацевтической этики и деонтологии в соответствии с нормативными документами

**Цель занятия:**

Студент должен овладеть общими компетенциями: ОК-1 ,ОК-2 ,ОК-3 ,ОК-5, ОК-6, ОК-9, ОК-10

Студент должен овладеть профессиональными компетенциями: ПК-1.1, ПК-1.4, ПК-1.5, ПК-1.7

**Самостоятельная работа:**

1. Изучить теоретический материал (ознакомиться с лекцией, слайд-лекцией).

2. Ответить на вопросы:

1. Особенности работы с хроническими больными.
2. Особенности работы с людьми старшего возраста.
3. Особенности работы с молодыми людьми.
4. Определить особенности поведения хронических больных.
5. Определить особенности поведения родственников инкурабельных больных.

3. **Решить ситуационные задачи:**

**1.** В аптеку обратился мужчина 78 лет, с просьбой объяснить действие лекарственного препарата. Фармацевт при объяснении повысила голос, думая, что мужчина плохо слышит, но мужчина ушел из аптеки заявив, что не позволит, чтобы на него кричали. Объясните, в чем заключалась ошибка фармацевта.

***Пример решения задачи:****Мужчина в возрасте 78 лет, относится к категории посетителей старшего возраста. С возрастом возможны физиологические изменения и ухудшения состояния здоровья т.е. проявление симптомов хронических заболеваний, в том числе понижения остроты зрения, слуха и т.д.*  
*Фармацевт не убедилась в том, что у мужчины слух имеется нарушение слуха и начала громко говорить, исходя из ложного представления, что все люди старшего возраста страдают тугоухостью. Повышать громкость голоса, давать информацию подчеркнуто медленно, следует только после того, когда мы убедились, что покупатель имеет проблемы со слухом, скоростью восприятия информации, зрением и т.д.*

**2.** Покупатель, 19 лет приобрел в аптеке таблетки супрастина. Через 30 минут, он вернулся в аптеку, с просьбой заменить ему приобретенные ранее таблетки Супрастина на Супрадин, так как он перепутал названия лекарственных препаратов. Объяснить, в чем заключалась ошибка фармацевта при отпуске лекарственного препарата.

**3.** Молодой человек, попросил консультацию по лекарственному препарату. Аптечный работник дала ему почитать инструкцию на данный препарат. Молодой человек отказался читать ее и ушел из аптеки. Объясните, в чем заключалась ошибка фармацевта.

**4**. Женщина , 28 лет, пришла в аптеку с рецептом на промедол в таблетках ,получая лекарственный препарат, она спросила у фармацевта, вылечит ли он ее заболевание. Как должен себя вести работник аптеки в данной ситуации.

**5**. Молодой человек 23 лет, пришел в аптеку за лекарством для новорожденного ребенка. Фармацевт отпуская лекарственный препарат, объяснила, как использовать данное лекарство. Через два дня пришла бабушка ребенка и сказала, что ребенок лежит в больнице с симптомами передозировки и в этом виноват работник аптеки. Объясните действия фармацевта в данной ситуации, в чем была вероятная ошибка.

**6.** Молодой человек 18 лет находится в аптеке в течении 15 минут, явно желая что-то спросить у специалиста аптеки, но так и не осмелившись уходит из аптеки. Объясните, как должен вести себя аптечный работник в данной ситуации.