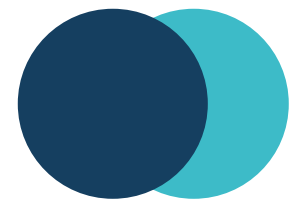




apt. Rahmat Hidayat. S. Farm, M.Sc

Patient Centered Communication : "Strategi Komunikasi Efektif dalam Praktek Kefarmasian"



seminar no: 123

SALAM KENAL

IM MATT,
Your personal pharmacist

University of Alberta, **Canada**

University of Washington, **USA**

Pharmacologist



RAHMAT HIDAYAT apt. S.Farm, M.Sc.

apoteker_rahmato 

532 posts

363K followers

Apoteker Rahmat Hidayat Syah

 apoteker_rahmato

Digital creator

 1st Putra Farmasi Indonesia

 CEO & Founder Farma Masterclass

 MSc. Pharmacy Uof Alberta, Canada 

 082360180899... [more](#)

 www.farmamasterclass.ca + 1

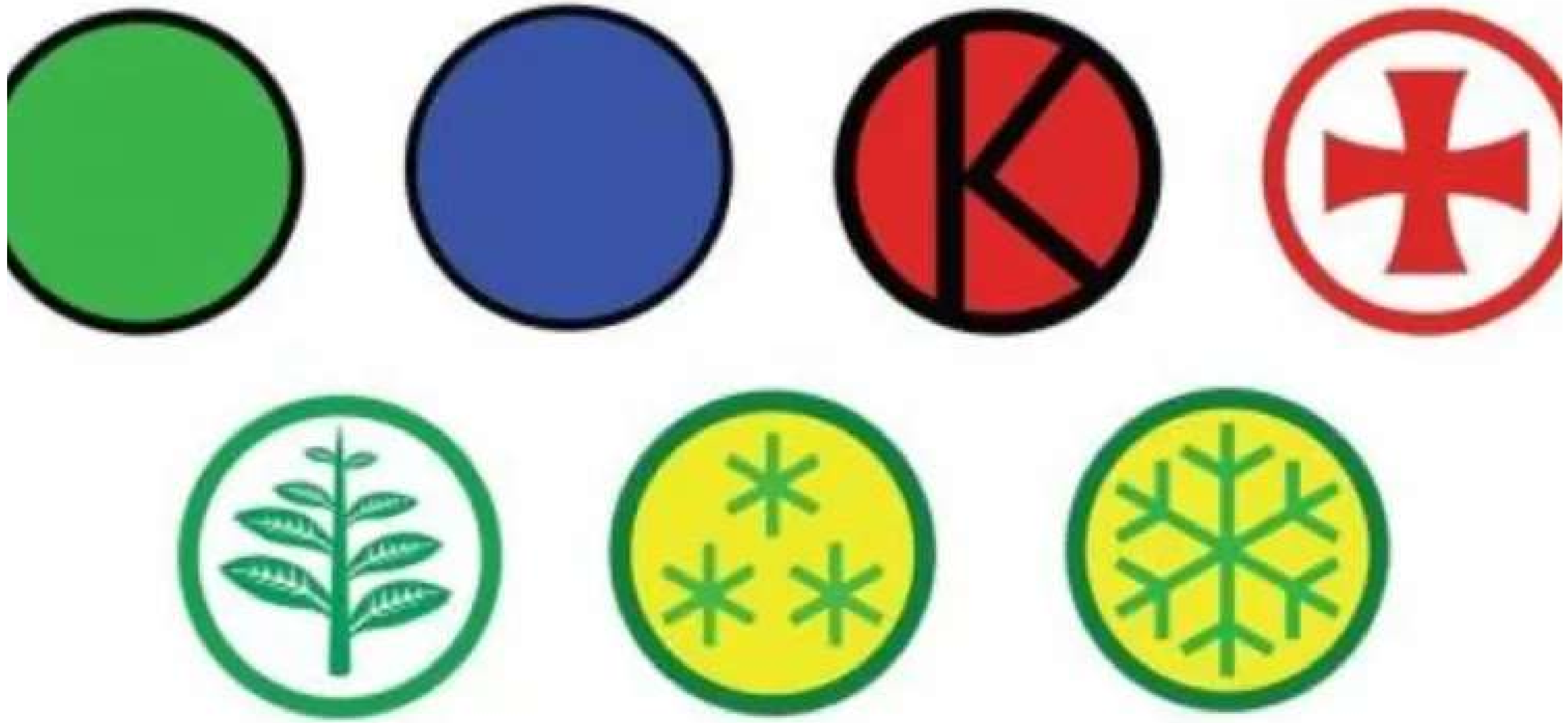




humanity

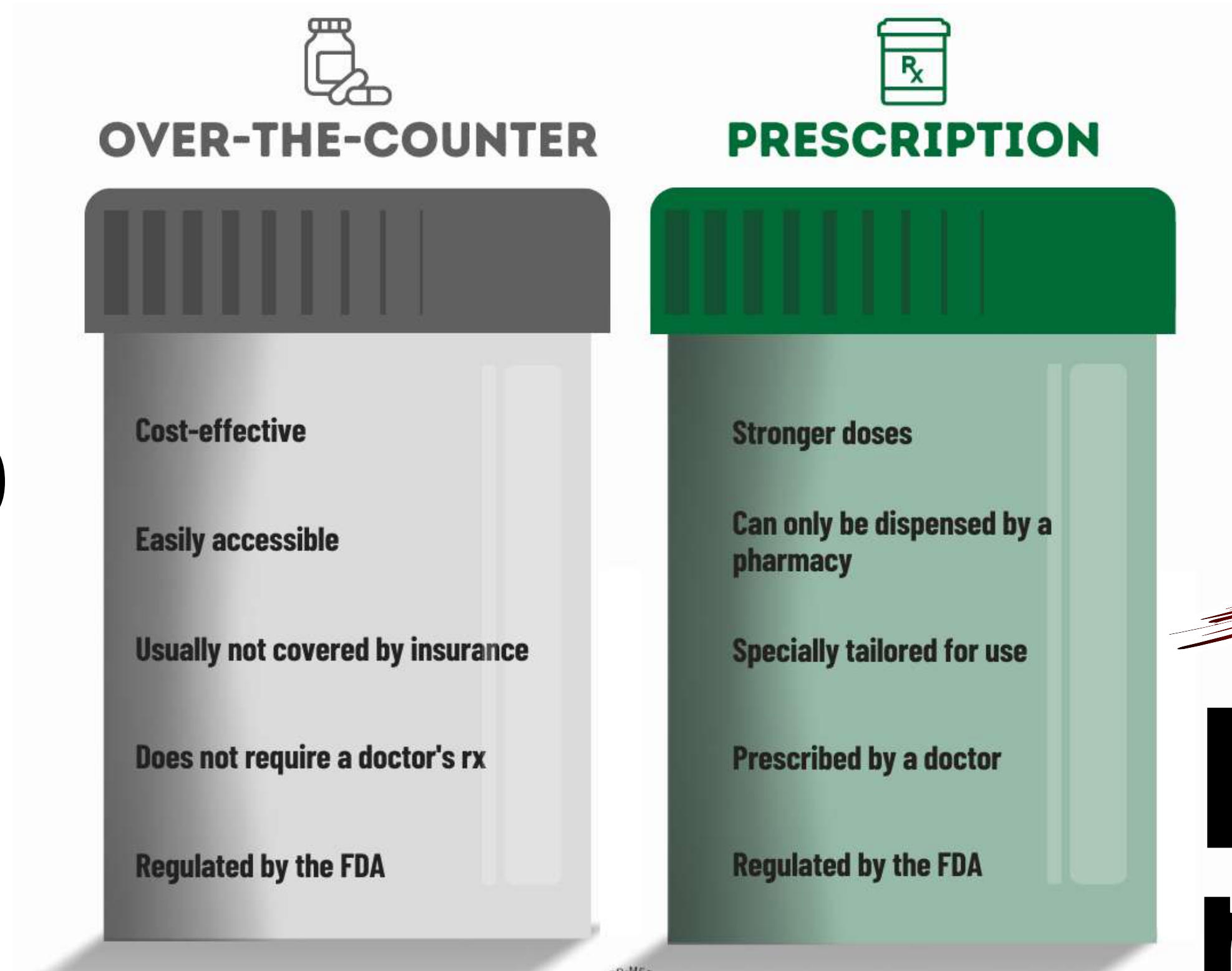
profit





No outdated classification

Resep



✓

Non resep



No physician dispensing



No TOKO obat



Pharm D

Durasi studi Apoteker



4 tahun: B. Pharm.

4 tahun: Pharm D

1-2 tahun: residence (opt)



Banyak pihak membutuhkan informasi, edukasi dan konseling seluas2nya dari farmasis

Pharmacist adalah tempat bertanya tentang obat

Establishing sustainable trust-based relationships across the pharmacy enterprise [Get access >](#)

Nicholas P Gazda, PharmD, MS, BCPS, CSP ✉, Robert P Granko, PharmD, MBA, FASHP

American Journal of Health-System Pharmacy, Volume 77, Issue 6, 15 March 2020, Pages 419–421, <https://doi.org/10.1093/ajhp/zxz325>

Published: 26 January 2020

Trust pasien adalah kunci keberlanjutan value apoteker



They want you

REALITY

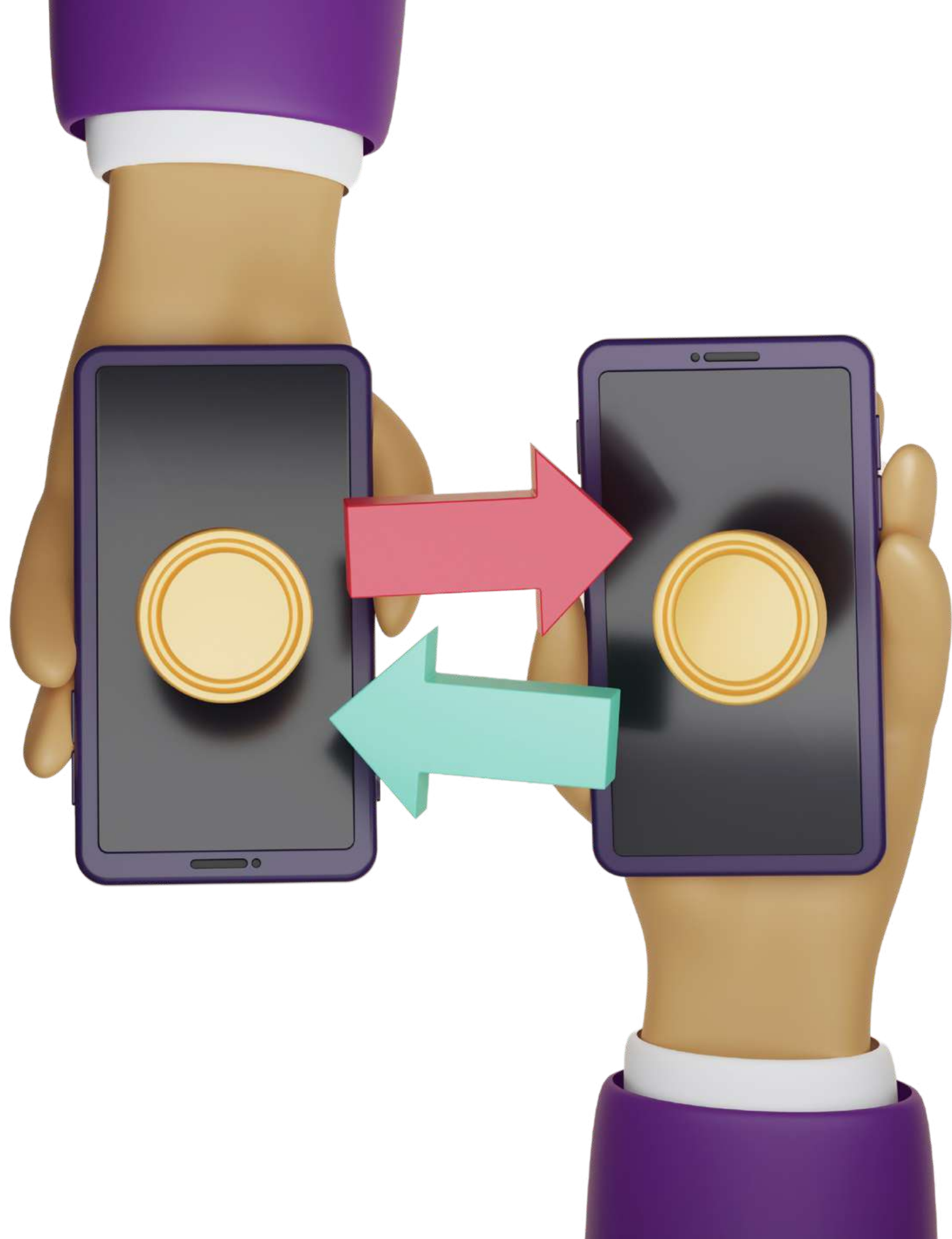
EXPECTATIONS



**Udah lah kak, saya
sudah lama minum
obat ini kok**

**Pasien tidak
mendengar**

**Saya buru2. bisa
dipercepat?**



More:
transaksi jual beli

Less:
interaksi klinis

- **Minumnya setelah makan ya bu**
- **Jangan lupa habiskan**



H



W

**Dialog2 seperti
berikut:**

- **Kakinya keram setelah minum lanso**
- **Kok kesemutan ya setelah minum metformin**
- **Saya kok makin nyeri ya kalau minum gemfibrozil dan lipitor**
- **Sekarang saya rentan stress, vitamin nya apa ya**
- **Saya boleh ga minum obat ini dengan bawang putih**
- **Kenapa saya GERD setelah minum Amlodipin**
- **Saya jadi sesak setelah makan ayam bakar dan minum aminofilin,**



- **Kok sekarang kulitku rentan terbakar ya**
- **Bu, saya ga kuat beli obat ini ada pilihan yang lebih murah tidak**
- **Bu, kulitku mulai kusam nih, saya butuh skincarenya apa ya**
- **Pak, anak saya kayaknya stunting deh**
- **Bu, saya mau antibiotik dong, flu berat nih**
- **dan jutaan dialog ringan lainnya...**



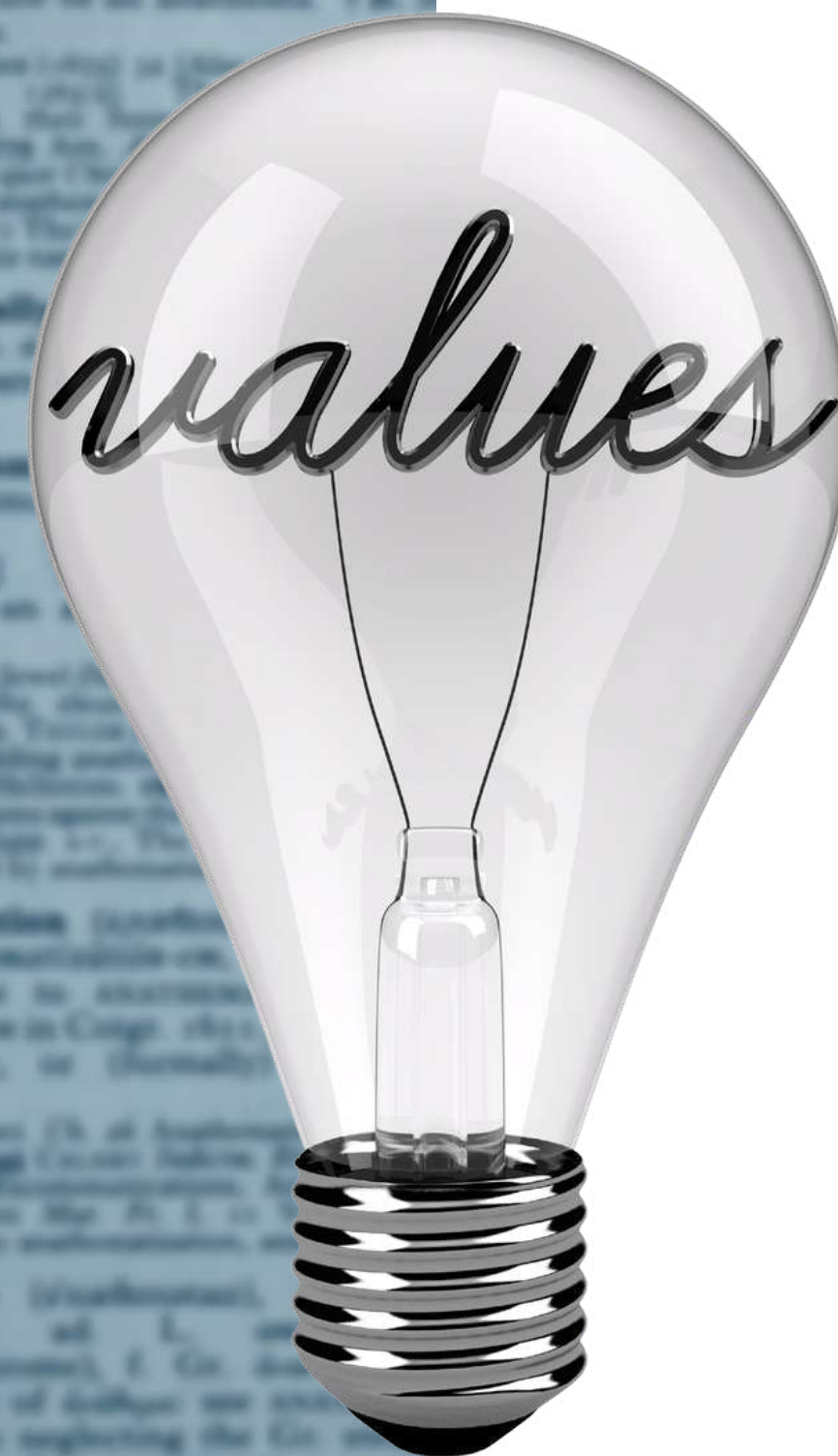


Toko/store

vs



Apotek



value akan memberikan nilai
tambah pada self existance



SKILL DAN PERANMU PENTING



@apoteker_rahmato

SHOW TIME



**Begitu
manfaatmu
dirasakan;
mereka akan
mencarimu**





**The more
you care,
the wider ur
influence,
the greater
ur impact
will be**

ICHI GO ICHI E SATU MOMEN SATU MEMORI



**Edukasi apoteker yg mendalam
adalah kunci pemahaman
pasien yang berujung pada
peningkatan kepatuhan..**



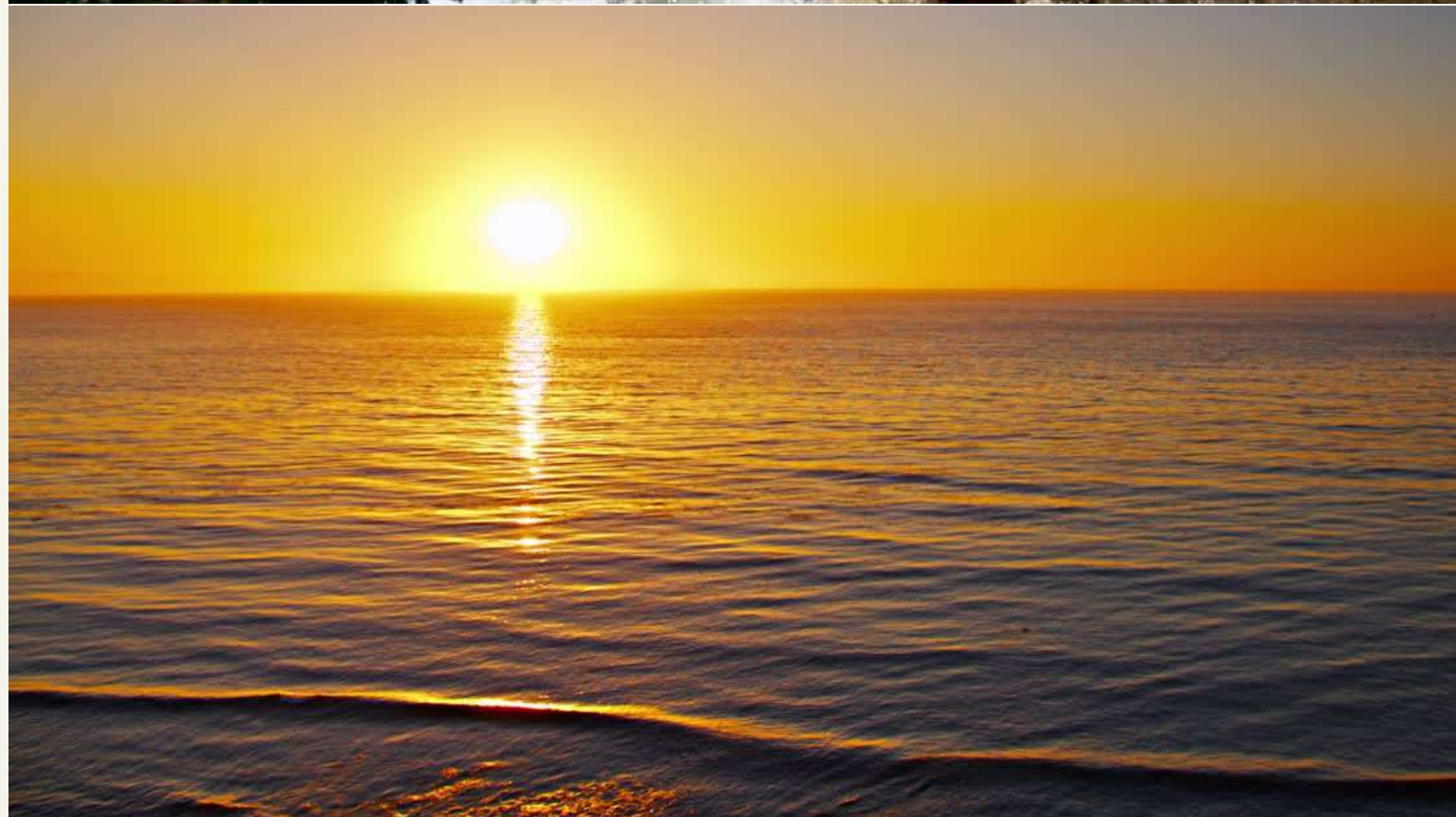
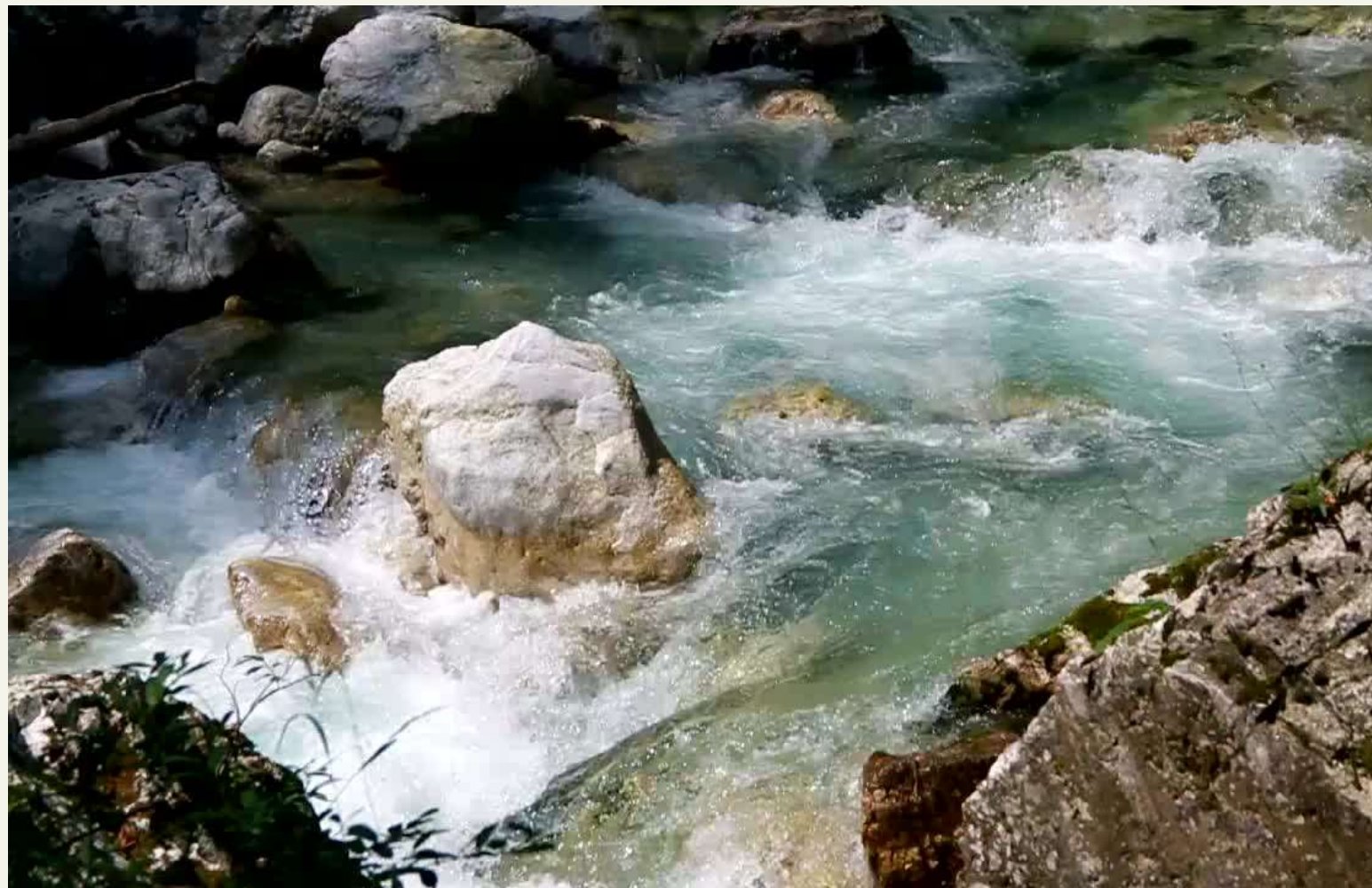
Be relevant

**do not underestimate
kemampuan pasien**



They “don’t” really love you, but
what you can offer. They simply
drown into their own DRAMA





Farmasis

1. Apoteker berada pada posisi yang ideal antara dokter dan pasien.
2. Apoteker perlu memperluas pengetahuan dan meningkatkan kepercayaan dirinya untuk berinteraksi dengan tenaga kesehatan lain, staf farmasi, dan masyarakat.



Farmasis

Farmasis

3. Komunikasi tersebut melibatkan keterampilan verbal, non-verbal, mendengarkan & mencatat.

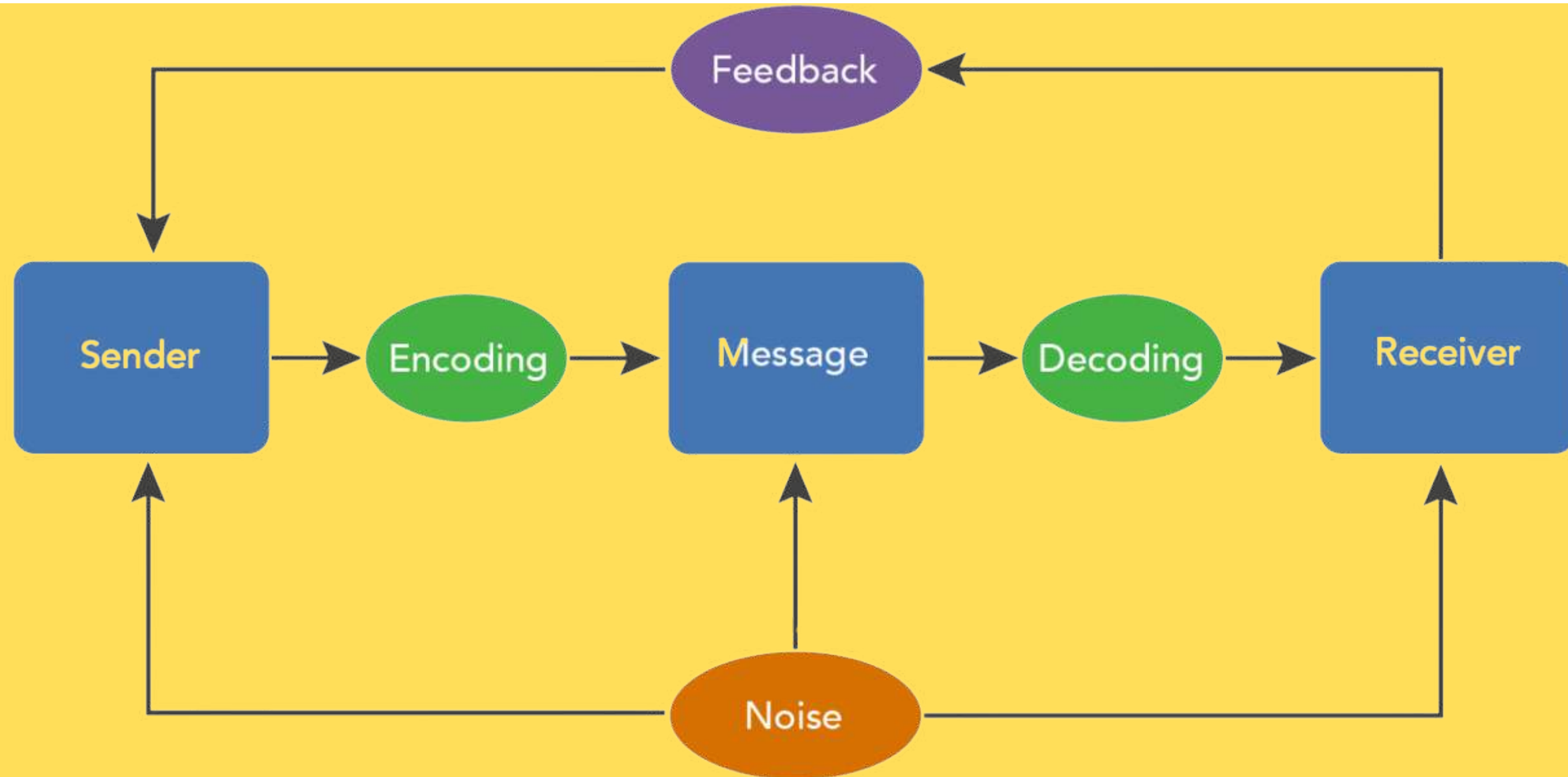


VALUES

Komunikasi adalah seni menyampaikan informasi, ide, dan sikap dari satu orang ke orang lain.

Komunikasi adalah proses interaksi yang bermakna di antara manusia.

Make it relevant



Distorsi

Bahasa

Wordiness

Semantik

Emosi

Nada Suara

PEMBICARA





Realita Distorsi Informasi

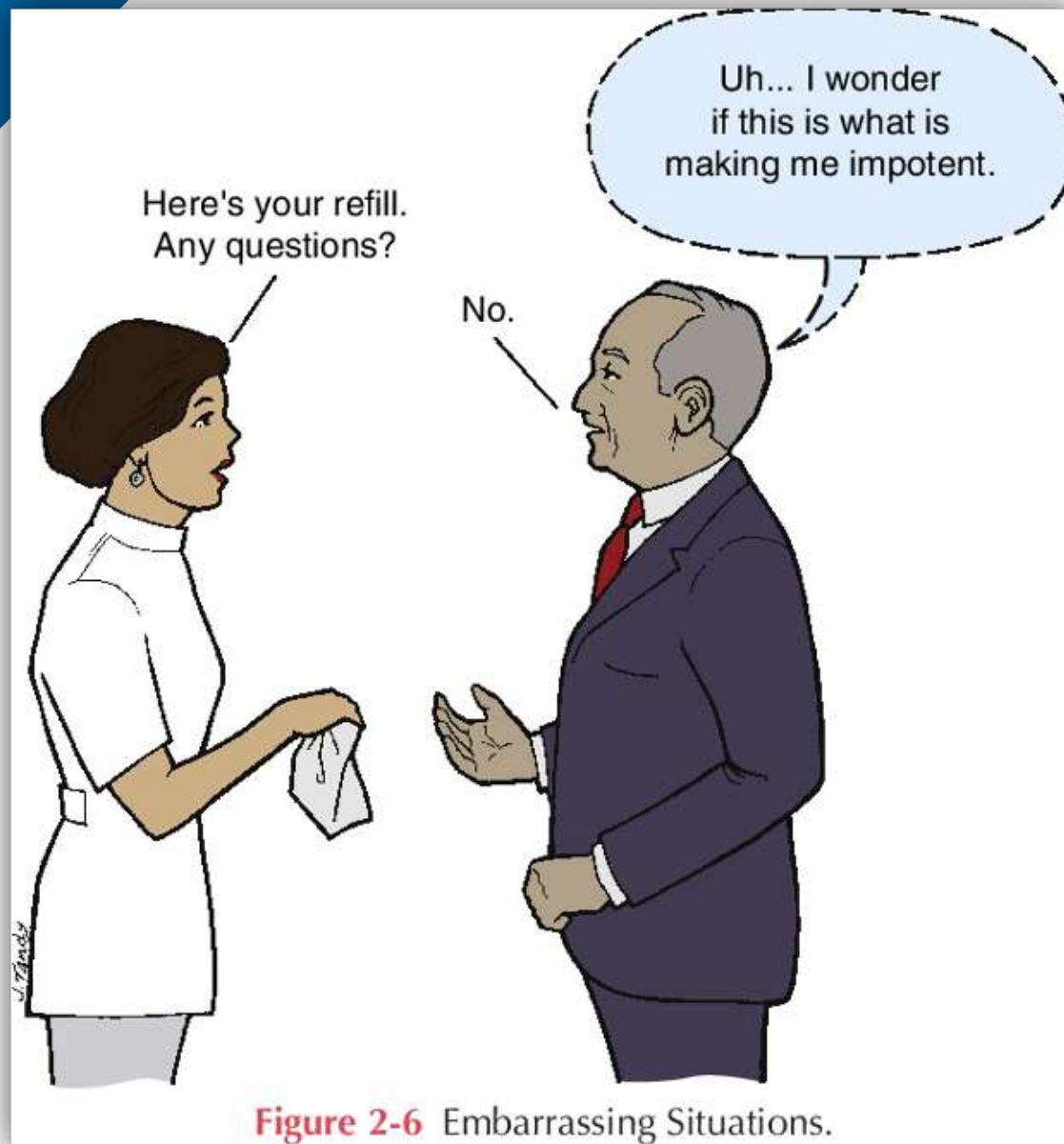


Figure 2-6 Embarrassing Situations.

Antara 2 Kemungkinan:

- A. Apoteker kurang lengkap menjelaskan
- B. Pasien malu bertanya

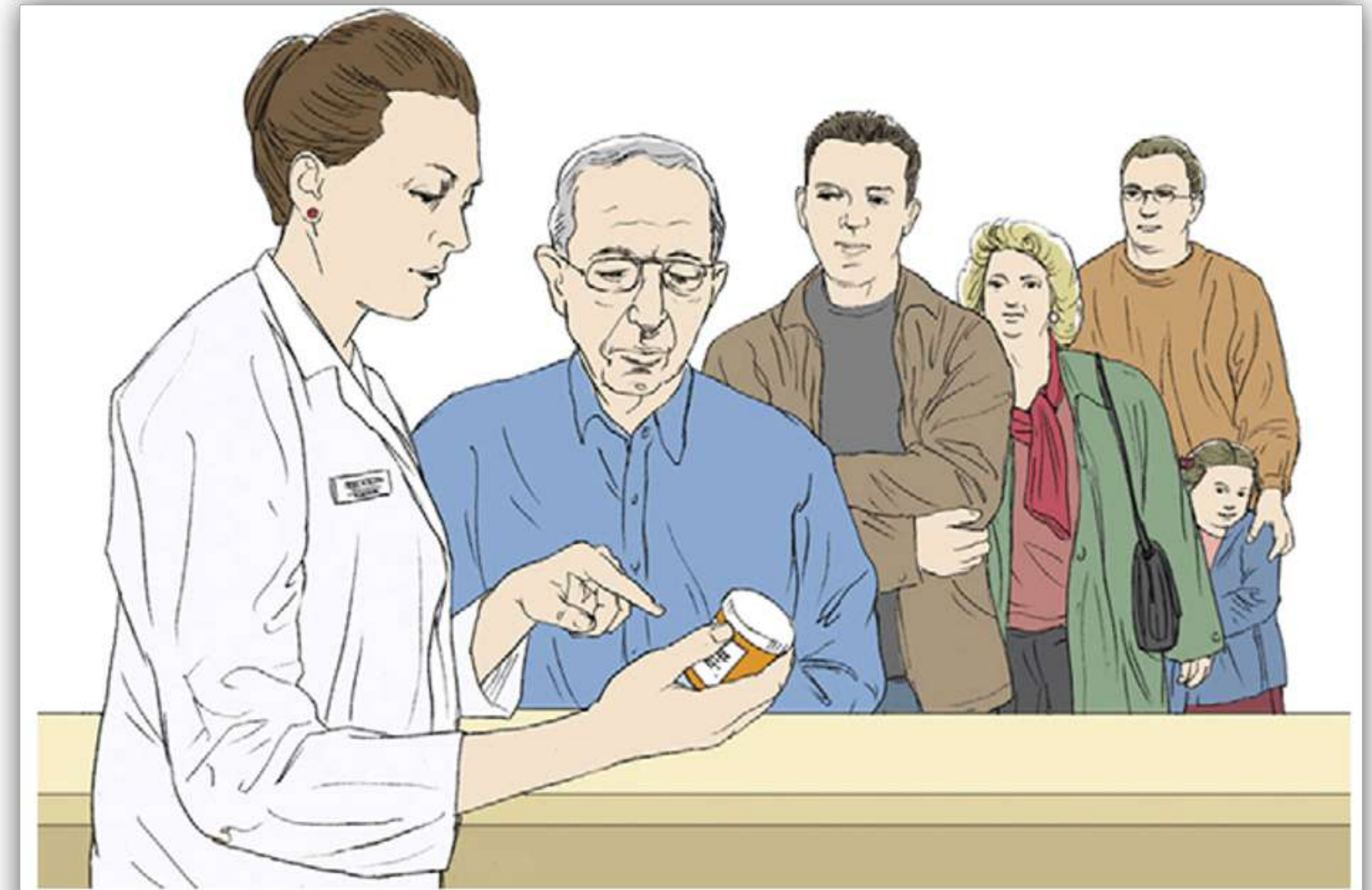


Figure 2-5 Lack of privacy is a common barrier to communication.

Antara 2 Kemungkinan:

- A. Pasien enggan bertanya karena tidak ada *privacy*
- B. Apoteker buru2 dalam menjelaskan

Tindall WN, Beardsley RS, Kimberlin CL. Communication Skills in Pharmacy Practice. A Practical Guide for Students and Practitioners. *Am J Hosp Pharm.* 1990;47(4):944-7.

Faktor yang mempengaruhi Komunikasi

Interviewer

Internal Factors

Previous experiences
Attitudes and values
Cultural heritage
Religious beliefs
Self-concept
Listening habits
Preoccupations and feelings

Verbal Expression

Language barrier
Jargon

Choice of words and questions
Feedback and tone of voice

Nonverbal expression

Body movement
Facial expression
Dress and professionalism
Warmth and interest



Patient

Internal Factors

Previous experiences
Attitudes and values
Cultural heritage
Religious beliefs
Self-concept
Listening habits
Preoccupations and feelings
Illness

Sensory and Emotional Factors

Fear
Stress and anxiety
Pain
Mental acuity,
brain damage,
hypoxia
Vision, hearing, or
speech impairment

Environmental Factors

Light, Noise, Privacy, Distance, Temperature



Semua orang tenggelam dalam
dramanya



Untuk memberi
atau
mendapatkan
informasi

Untuk mengubah
perilaku

Untuk
mendapatkan
tindakan

Untuk memastikan
pemahaman

Membujuk



Make them understand

Komunikasi Patient Centredness (berpusat pada pasien) antar Apoteker & Pasien di Apotek

Patient Centredness



Pharmaceutical Consultation

Shared Problem Defining

- Involve
- Explore and understand
- Consider



Shared Decision Making

- Inform the patient
- Consider options and preferences
- Choose management plan
 - Action planning
 - Enable self-management
 - Agreement check



GAMBAR VISUAL

KATA TERTULIS

KATA YANG DIUCAPKAN

BODY LANGUAGE

Desselle SP, Zgarrick DP, Alston GL. Pharmacy Management: Essentials for all practice settings. 2nd Ed. USA: McGraw-Hill; 2005.

Apa Cara Komunikasi yang Paling Umum di Apotek?

Listen

Hearing vs Listening

Hearing – Proses fisik, alami, pasif

**Listening – Proses fisik & mental, aktif,
proses belajar, keterampilan**

“Mendengarkan itu sulit.

**Apoteker harus memilih untuk
berpartisipasi dalam proses
mendengarkan.”**



Listen

Listening Dibutuhkan di Mana Saja2
Membentuk dasar dari:

- üContinued learning
- üKemampuan teamwork
- üManagement skills
- üKeterampilan negosiasi
- üEmotional intelligence



Listen

30% dari kita tidak memperhatikan

üApakah Anda hanya menunggu giliran untuk berbicara?

üApakah Anda memikirkan balasan Anda sebelum orang lain selesai berbicara?



TEKNIK

- Kumpulkan poin-poin utama pembicara
- Nyatakan kembali apa yang dikatakan dengan kata2 Anda sendiri
- Tantang pembicara untuk berpikir lebih jauh, mengklarifikasi pemahaman Anda dan mereka

Meringkas

Parafrasa

Pertanyaan

Konfirmasi

ft. apt. Rahmat Hidayat. S. Farm, M.Sc

APOTEKER HARUS MEMVERIFIKASI DENGAN BAHASANYA SENDIRI APA YANG APOTEKER PAHAM SETELAH MENDENGARKAN PASIEN DENGAN SEKSAMA

PASIEN

Faktor yang berkontribusi:



Kurangnya sumber daya tentang cara berkomunikasi efektif dengan Tenaga Kesehatan:

- Apakah ada perubahan pada kondisi medis & obat-obatan saya?
- Mengapa obat-obatan saya diganti? Apa saja instruksi barunya?
- Apa yang harus saya monitor?

DOKTER

Gap Komunikasi:



- Kehilangan kesempatan untuk edukasi pasien
- Niat tidak tertulis pada resep “Lanjutkan seperti sebelumnya”

Faktor yang berkontribusi:

- Kurangnya waktu
- Anamnesis/Pemeriksaan Fisik lengkap tidak dilakukan
- Kurangnya reminder terkomputerisasi tentang perbedaan dosis obat



APOTEKER

Gap Komunikasi:

- Gagal memverifikasi perubahan resep dengan pasien atau Dokter
- Kehilangan kesempatan untuk edukasi pasien

Faktor yang berkontribusi:

- Kurangnya waktu dan/atau terlalu banyak gangguan
- Tidak ada kemampuan berkomunikasi dengan mudah dan konsisten dengan Dokter
- Kurangnya sumber daya (akses ke lab atau catatan klinis pasien, dst)

Sebagian besar komunikasi yang terjadi di Apotek adalah Komunikasi Verbal.

Nada bicara Apoteker harus menyenangkan & penuh hormat, ucapan jelas & tidak kacau, Volume suara pada tingkat yg sesuai.

(1)

Kebanyakan pasien tidak tahu istilah medis; bahkan kata-kata yang biasa digunakan oleh Apoteker.

Gunakan “Obat Penurun Tekanan Darah”

Sebagai ganti “Anti-hipertensi”

Gunakan “Efek Samping”

Sebagai ganti “*Adverse reaction*”

Gunakan “Rendah Gula”

Sebagai ganti “Hipoglikemia”

Gunakan “Pada kulit”

Sebagai ganti “Topikal”

Gunakan “Minum pil sekitar 2 jam
sebelum makan siang”

Sebagai ganti “Makan perut kosong”

Gunakan “Kontrol Kehamilan”

Sebagai ganti “Kontrasepsi”

BAHASA TUBUH

- Bahasa tubuh Anda memberi sinyal seberapa baik Anda mendengarkan.
- Jika Anda sambil menjawab telepon, pasien merasa tidak mendapat perhatian → sehingga ragu untuk bertanya atau berbagi informasi.
- Bahasa tubuh Anda harus menunjukkan bahwa Anda memberi perhatian dan fokus pada pasien.



KOMUNIKASI NON-VERBAL

“Pesan yang diungkapkan dengan cara nonlinguistik”

- Termasuk perilaku, intonasi suara, nada suara (lemah lembut)
- Merupakan cara komunikasi yang kuat

TIPE BAHASA TUBUH

- Ekspresi wajah (tersenyum)
- Cara berbicara (jeda, penekanan kata)
- Kedekatan (menghormati *privacy* pasien)
- Kontak tubuh (berjabat tangan)
- Gerakan mata (tatapan mata)
- Gerakan tangan (melambai), kepala (mengangguk)
- Penampilan (rapih)
- Postur tubuh (tegak)

KOMUNIKASI NON-VERBAL = AMBIGU

Non-verbal dapat memiliki banyak interpretasi:

- Senyum "Saya senang membantu pasien"
- Senyum "Saya siap membantu"
- Senyum "Saya merasa sedikit stres"
- Senyum "Saya sangat letih"
- Senyum "Saya tidak percaya"
- Senyum "Bagaimana saya keluar dari percakapan ini?"

Pergerakan Tubuh

- Postur tubuh
 - Gestur tubuh
 - Suasana hati (gelisah atau senang)
-
- Lebih dari 1000 ekspresi wajah yang menggambarkan suasana hati
 - Mata bisa berbicara

**Apoteker sebagai
Komunikator Non-verbal:
Wajah dan Mata**



Teknik Bahasa tubuh



Squarely:
Hadapi pasien
dengan sejajar



Open:
Postur terbuka (kaki
& tangan bersilang
dapat diartikan
kurangnya minat)



Lean:
Condongkan tubuh
ke arah pasien
untuk menunjukkan
minat



Eye:
Kontak mata
dipertahankan



Relax:
Santai (gelisah
menunjukkan
Anda tidak sabar)

5 QUESTIONS TO ASK ABOUT YOUR MEDICATIONS

when you see your doctor, nurse, or pharmacist.

1. CHANGES?

Have any medications been added, stopped or changed, and why?

2. CONTINUE?

What medications do I need to keep taking, and why?

3. PROPER USE?

How do I take my medications, and for how long?

4. MONITOR?

How will I know if my medication is working, and what side effects do I watch for?

5. FOLLOW-UP?

Do I need any tests and when do I book my next visit?



Keep your medication record up to date.

Remember to include:

- ✓ drug allergies
- ✓ vitamins and minerals
- ✓ herbal/natural products
- ✓ all medications including non-prescription products

Ask your doctor, nurse or pharmacist to review all your medications to see if any can be stopped or reduced.

© 2016 ISMP Canada



Institute for Safe Medication Practices
Institute pour la Sécurité des Médicaments
des pharmaciens du Canada



Canadian Pharmacists Society
Société canadienne des pharmaciens



Labrador-Griffith Health



Canadian Society of Hospital Pharmacists
Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux



CANADIAN PHARMACISTS ASSOCIATION



ASSOCIATION DES PHARMACIENS DU CANADA

SafeMedicationUse.ca



PHARMACEUTICAL SOCIETY OF CANADA

Visit safemedicationuse.ca for more information.

Peran apoteker

Pada analisis 15 studi klinis yang melibatkan 9,111 pasien dengan diabetes:
Pasien yang dimonitor dengan ketat oleh apoteker mencapai penurunan total dan LDL-C lebih baik dibandingkan dengan tanpa monitor dari apoteker

Kolesterol Total

**-15.2
mg/dL**

Kolesterol LDL

**-11.7
mg/dL**

Tekanan Darah

**-6.2 mmHg -
Sistolik
-4.5 mmHg -
Diastolik**

BMI

**-0.9
kg/m²**



Take home messages

- 1 Komunikasi = Kunci Penting dalam menunjang keberhasilan pasien dalam pengobatan.
 - 2 Tipe Komunikasi: Verbal & Non-verbal.
 - 3 Komunikasi antar apoteker & pasien harus berfokus pada kebutuhan pasien (*Patient-centredness*).
 - 4 Komunikasi Apoteker-pasien-dokter dibutuhkan untuk memastikan *Outcome* klinis yang lebih baik bagi pasien.
 - 5 Apoteker perlu meningkatkan kompetensi agar memiliki *Communication Skills* yang baik & dapat melakukan *proactive communication*.
- 

T H A N K

Y O U