

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

**Peperiksaan Semester Kedua
Sidang Akademik 1995/96**

April 1996

FKK 171 - Kemahiran Komunikasi Untuk Farmasi

Masa: 2 jam

Kertas ini mengandungi ENAM (6) soalan dan 6 muka surat yang bertaip.

Jawab LIMA (5) soalan sahaja.

Semua soalan mesti dijawab di dalam Bahasa Malaysia.

.....2/-

1. Huraikan dengan ringkas tentang perkara-perkara berikut serta berikan contoh yang sesuai bagi kegunaannya dalam praktis farmasi.

- (A) Komunikasi 4F (Four "F" communication).
- (B) Sikap ketegasan (Assertiveness).
- (C) Gerak balas reflektif (Reflective responses).
- (D) Teknik soalan utama (Prime questions technique).

(20 markah)

2. (A) Anda menerima panggilan telefon daripada seorang doktor yang bertanyakan tentang dos maksimum bagi asiklovir (suatu drug anti-virus). Nyatakan pendekatan anda untuk memberi maklum balas terhadap pertanyaan itu.

(5 markah)

.....3/-

(FKK 171)

- (B) Suami Puan TC adalah seorang pengidap kanser tulang. Beliau telah dipreskripsikan metadon, iaitu suatu analgesik bukan-narkotik bagi meredakan kesakitannya. Puan TC telah memperoleh maklumat daripada sebuah majalah bahawa metadon juga telah digunakan dalam program rehabilitasi penagih-penagih dadah. Justeru itu, Puan TC menjadi resah dan risau sekira suaminya juga turut menjadi penagih. Beliau datang ke farmasi anda dalam keadaan sugul serta kelihatan resah dan gelisah. Beliau ingin tahu tentang drug yang diambil oleh suaminya, sama ada ia boleh menyebabkan ketagihan ataupun tidak. Nyatakan pendekatan anda dan teknik komunikasi yang sesuai bagi menangani masalah itu.

(8 markah)

- (C) Memperoleh kemahiran untuk menyelesaikan masalah dan mendengar adalah asas bagi kejayaan dalam proses kaunseling drug. Nyatakan teknik-teknik mendengar yang sesuai dan berkesan.

(7 markah)

.....4/-

(FKK 171)

3. Puan BC, 75 tahun datang ke farmasi untuk mendapatkan bekalan ubatnya. Puan BC menyerahkan preskripsi pada pembantu anda kerana pada ketika itu anda begitu sibuk melayani pelanggan yang ramai di farmasi. Dalam tempoh 20 minit, anda memanggil Puan BC, namun sampai tiga kali diulang namanya, Puan BC masih tidak muncul di kaunter preskripsi. Anda meminta pembantu anda memanggil Puan BC yang sedang duduk di bahagian depan farmasi anda.

(A) Nyatakan persediaan yang anda harus lakukan sebelum mendispens ubat pada Puan BC dalam suasana farmasi yang sibuk.

(5 markah)

(B) Nyatakan teknik-teknik pendispensan ubat yang sesuai digunakan.

(5 markah)

(C) Huraikan dengan ringkas langkah-langkah yang harus dilakukan sekiranya diminta untuk memberi kaunseling drug pada Puan BC.

(10 markah)

.....5/-

(FKK 171)

4. (A) Senaraikan masalah-masalah dan halangan-halangan yang boleh mempengaruhi keberkesanan proses komunikasi.

(6 markah)

- (B) Terangkan secara ringkas bagaimana faktor-faktor di atas [4(A)] dapat menjejaskan keberkesanan proses komunikasi.

(12 markah)

- (C) Lakarkan model proses komunikasi.

(2 markah)

5. (A) Senaraikan jenis-jenis atau cara-cara komunikasi "tanpa kata" (wordless) yang dapat mempengaruhi proses komunikasi verbal

(6 markah)

- (B) Sebagai seorang ahli farmasi dan tuan punya sebuah kedai farmasi komuniti, jelaskan langkah-langkah dan tindakan yang akan anda lakukan untuk mempertingkatkan keberkesanan proses komunikasi di kedai farmasi anda.

(14 markah)

.....6/-

(FKK 171)

6. (A) Senaraikan lima (5) sebab mengapa ahli-ahli farmasi (pada umumnya) enggan untuk berkomunikasi sama ada dengan doktor ataupun pesakit.

(5 markah)

- (B) Berdasarkan pada jawapan anda di atas (6A), terangkan secara ringkas bagaimana untuk mengatasi masalah tersebut

(3 markah)

- (C) Senaraikan empat (4) kaedah bagi memperbaiki komunikasi interprofesional (contoh: ahli farmasi-doktor).

(2 markah)

- (D) Senaraikan dan terangkan secara ringkas kriteria-kriteria untuk menilai aspek komunikasi dalam pemasaran farmaseutikal.

(6 markah)

- (E) Senaraikan dan terangkan secara ringkas ciri-ciri kebolehpercayaan ("credibility") yang perlu dimiliki oleh seorang jurujual bagi syarikat farmaseutikal.

(4 markah)

oooOOOooo