



kurs  
kompis

IN113 Influenzavaksine



kurs  
kompis

## IN113 Influensavaksine

Det kan være nyttig å trene på kommunikasjon etter et e-læringskurs. Kurskompis gir deg muligheten til dette! Med et ferdig opplegg kan du trene på å omsette teori til praksis, enten alene eller sammen med andre.

Kurskompis tar inntil 30 minutter å gjennomføre, og er en frivillig aktivitet.



### Kommunikasjonstrening

Med kommunikasjonstrening som er laget til dette kurset kan du trene på å bruke det du har lært i møte med kunden. God kommunikasjon handler både om hva du sier, og hvordan du sier det. Du får muligheten til å trene på helt konkrete situasjoner med en kollega som spiller kunden. Ved å gi hverandre tilbakemeldinger og diskutere etterpå, vil du bli enda bedre.

#### Tips til gjennomføring

- Gjennomfør e-læringskurset først
- Velg en som leder treningen
- Skriv ut Kurskompis (ensidig utskrift, arkene skal klippes opp)
- Sett av tid (30 min), enten i sammenheng eller delt opp i mindre bolker
- Ikke les gjennom rollebeskrivelsene før du får dem tildelt
- Siden en treningssituasjon kan føles litt kunstig, vær raus med deg selv og andre :-)



## Kommunikasjonstrening

I kurset «IN113 Influensavaksine» lærte du at vaksinasjonsdekningen i risikogruppene er for lav. Ved å gi god informasjon og faglig veiledning kan du som apotekansatt bidra til at flere velger å vaksinere seg.

Influensavaksinering er en bransjefelles tjeneste. Noen apotek tilbyr tjenesten, men ikke alle. Uavhengig av om ditt apotek tilbyr influensavaksinering eller ikke, kan du bidra med god faglig veiledning slik at flere velger å vaksinere seg - hos legen eller på apoteket. God faglig veiledning er både å gi informasjon uoppfordret, og svare på spørsmål og bekymringer som kundene kan ha. Dette kan du trene på nå.

Nedenfor finner du tre kundesituasjoner som man kan trene på i grupper på tre personer. Rullér på hvem som er apotekansatt, kunde og observatør, slik at alle kan være apotekansatt en gang. Observatøren sørger for at tiden som er satt av til forberedelser, samtale og oppsummering, holdes. Dersom dere er to, er en apotekansatt og en er kunde. Etter samtalen leder kunden oppsummeringen som observatør.

### Praktisk gjennomføring

Klipp opp kundesituasjonene.

*Forberedelser – 1 min:*

Fordel rollene og les gjennom din rollebeskrivelse.

*Samtale – 3 min:*

Spill ut kundesituasjonen.

*Oppsummering – 4 min:*

Observatøren leder. Først sier den apotekansatte og kunden hvordan samtalen gikk. Deretter gir observatøren tilbakemelding på noe den apotekansatte gjorde bra, og noe den apotekansatte kunne gjort bedre.

*Tips! Om det er flere grupper som trener samtidig kan det være fint med en kort felles oppsummering helt til slutt: Hva er det viktigste vi har lært?*

## Kundesituasjon 1

### Apotekansatt 1

- En mann på 55 år kommer til apoteket i oktober for å hente sine faste medisiner mot kols.
- Influensavaksinen har nettopp kommet.
- Du ønsker å informere om at han er i risikogruppen og er anbefalt å vaksinere seg.



### Kunde 1

*Dette vet den apotekansatte om deg:*

- Du er en mann på 55 år som kommer til apoteket i oktober for å hente dine faste medisiner mot kols.

*Dette vet bare du:*

- Det er mange år siden du hadde influensa sist.
- Du er ikke bekymret for å få influensa.
- Du pleier ikke å ta influensavaksinen, du vet ikke om det er nødvendig for deg.

*Du har frihet til å dikte hvis den apotekansatte spør om noe annet.*



### Observatør 1

- En mann på 55 år kommer til apoteket i oktober for å hente sine faste medisiner mot kols.
- Influensavaksinen har nettopp kommet.
- Den apotekansatte ønsker å informere om at han er i risikogruppen og er anbefalt å vaksinere seg.

### UNDER SAMTALEN

*Hvordan opplever du den faglige veiledningen?*

- Blir behov for informasjon avdekket?
- Hvilke råd/informasjon blir gitt?

### ETTER SAMTALEN

*Observatør spør den apotekansatte - 1 min:*

«Hvordan synes du kundemøtet gikk?»

*Observatør spør kunden - 1 min:*

«Hvordan opplevde du kundemøtet?»

*Observatør - 2 min:*

- Si en ting som den apotekansatte gjorde bra.
- Si en ting som den apotekansatte kunne gjort bedre.

*Aktuell faglig veiledning:*

- Spørre om han vet at influensavaksineringen har startet
- Spørre om han har, eller har tenkt å vaksinere seg
- Informere om at han er anbefalt å vaksinere seg fordi han har kols
- Forklare fordelene med å vaksinere seg
- Informere om hvordan han kan få tatt vaksinen (lege, apotek)

## Kundesituasjon 2

### Apotekansatt 2

- Du ekspederer en dame på 75 år.
- Hun henter ut sovetabletter, men bruker ingen andre faste medisiner.
- Influensavaksinen har nettopp kommet.
- Du ønsker å informere om at hun er i risikogruppen og er anbefalt å vaksinere seg.



### Kunde 2

*Dette vet den apotekansatte om deg:*

- Du er en dame på 75 år.
- Du henter ut sovetabletter, men bruker ingen andre faste medisiner.

*Dette vet bare du:*

- Du sover dårlig etter at mannen din døde, men er ellers ved god helse.
- Du er generelt bekymret for bivirkninger av medisiner.
- Du tok influensavaksinen for 3 år siden og følte at du ble litt syk av den (litt feber, hodepine og slapp i dagene etterpå).

*Du har frihet til å dikte hvis den apotekansatte spør om noe annet.*



### Observatør 2

- En dame på 75 år henter ut sovetabletter, men bruker ingen andre faste medisiner.
- Influensavaksinen har nettopp kommet.
- Den apotekansatte ønsker å informere om at hun er i risikogruppen og er anbefalt å vaksinere seg.

### UNDER SAMTALEN

*Hvordan opplever du den faglige veiledningen?*

- Blir behov for informasjon avdekket?
- Hvilke råd/informasjon blir gitt?

### ETTER SAMTALEN

*Observatør spør den apotekansatte - 1 min:*

«Hvordan synes du kundemøtet gikk?»

*Observatør spør kunden - 1 min:*

«Hvordan opplevde du kundemøtet?»

*Observatør - 2 min:*

- Si en ting som den apotekansatte gjorde bra.
- Si en ting som den apotekansatte kunne gjort bedre.

*Aktuell faglig veiledning:*

- Spørre om hun vet at influensavaksineringen har startet
- Spørre om hun har, eller har tenkt å vaksinere seg
- Informere om at hun er anbefalt å vaksinere seg fordi hun er > 65 år
- Forklare fordelene med å vaksinere seg
- Forklare om vanlige bivirkninger av vaksinen
- Informere om hvordan hun kan få tatt vaksinen (lege, apotek)

## Kundesituasjon 3

### Apotekansatt 3

- En dame på 35 år kommer innom apoteket rett før jul for å kjøpe nesespray og halstabletter for forkjølelse.
- Hun lurer på om hun bør ta influensavaksinen.



### Kunde 3

*Dette vet den apotekansatte om deg:*

- Du er en dame på 35 år som kommer innom apoteket rett før jul for å kjøpe nesespray og halstabletter for forkjølelse.
- Du lurer på om du bør ta influensavaksinen.

*Dette vet bare du:*

- Du har ingen kroniske sykdommer og bruker ingen medisiner fast.
- Du har vært forkjøla flere ganger i løpet av høsten.
- Du har hatt en veldig travel høst og vært mye på reise i forbindelse med jobb.

*Du har frihet til å dikte hvis den apotekansatte spør om noe annet.*



### Observatør 3

- En dame på 35 år kommer innom apoteket rett før jul for å kjøpe nesespray og halstabletter for forkjølelse.
- Hun lurer på om hun bør ta influensavaksinen.

### UNDER SAMTALEN

*Hvordan opplever du den faglige veiledningen?*

- Blir behov for informasjon avdekket?
- Hvilke råd/informasjon blir gitt?

### ETTER SAMTALEN

*Observatør spør den apotekansatte - 1 min:*

«Hvordan synes du kundemøtet gikk?»

*Observatør spør kunden - 1 min:*

«Hvordan opplevde du kundemøtet?»

*Observatør - 2 min:*

- Si en ting som den apotekansatte gjorde bra.
- Si en ting som den apotekansatte kunne gjort bedre.

*Aktuell faglig veiledning:*

- Avdekke om hun er i risikogruppen
- Avdekke hvorfor hun søker råd om hun bør ta influensavaksinen
- Informere om virkning og bivirkninger av influensavaksine slik at hun kan ta et personlig valg
- Informere om at influensavaksine ikke beskytter mot forkjølelse
- Informere om hygienetiltak (eks. grundig håndvask og hånddesinfeksjon med sprit på reise)