



kurs
kompis

NE120 Søvnvansker



kurs
kompis

NE120 Søvnvansker

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 «NE120 Søvnvansker» lærte du om søvnvansker, behandling av søvnvansker og hvilke gode råd du kan gi til kunder med søvnvansker.

Nedenfor finner du tre kundesituasjoner som er ment å trene på i grupper på tre personer, men det går også an å være to. Alle som trener skal være apotekansatt én gang.

Hvis dere er tre personer, rullerer dere på å være apotekansatt, kunde og observatør.

Observatøren sørger for å holde tiden som er satt av til forberedelser, samtale og oppsummering.

Dersom dere er to, en apotekansatt og en «kunde», leder «kunden» oppsummeringen etter dialogen som observatør.

Praktisk gjennomføring

Klipp opp utskriften til 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

- Ottar (65) kommer til selvalget i apoteket.
- Han spør om du har noe som kan hjelpe mot problemer med å sove.



Kunde 1

Dette vet den apotekansatte om deg:

- Du er Ottar på 65 år som kommer til selvalget i apoteket.
- Du spør om den apotekansatte har noe som kan hjelpe mot problemer med å sove.

Dette vet bare du:

- Du har de siste 3-4 ukene hatt problemer med innsovningen uten at du vet hvorfor.
- Du er skeptisk til sovetabletter og ønsker andre råd.
- Du har ikke vært hos lege.

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



Observatør 1

- Ottar (65) kommer til selvalget i apoteket.
- Han spør om du har noe som kan hjelpe mot problemer med å sove.

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:

Kartlegge:

- Hvorfor dårlig søvn?
- Prøvd søvnhygieneråd eller medikamentell behandling?
- Vært hos lege?
- Avdekke at han er skeptisk til sovetabletter

Gi tilpassede råd og informasjon om:

- Søvnhygieneråd ved søvnvansker
(stå opp av senga hvis man er våken i mer enn 15-30 minutter. Gjør noe rolig i dempet belysning, vær aktiv på dagtid m.m.)
- Informere om at det er vanlig å sove dårligere jo eldre man blir
- Informere om at han kan prøve kosttilskudd/plantebaserte legemidler for søvn, men at det er mangelfull dokumentasjon på effekt
- Råd om å kontakte lege hvis søvnvanskene ikke går over

Kundesituasjon 2

Apotekansatt 2

- Hilma (25) kommer til selvvalget i apoteket.
- Hun spør om det er noe som kan hjelpe mot dårlig søvn.



Kunde 2

Dette vet den apotekansatte om deg:

- Du er Hilma på 25 år som kommer til selvvalget i apoteket
- Du spør den apotekansatte om det er noe som kan hjelpe mot dårlig søvn.

Dette vet bare du:

- Du har de siste par ukene tid ligget i senga i 2 timer før du får sove.
- Du tror grunnen er at du har eksamen om 3 uker, og er litt urolig for den.
- Du ønsker å prøve et reseptfritt legemiddel for søvn.
- Du har ikke vært i kontakt med lege.

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



Observatør 2

- Hilma (25) kommer til selvvalget i apoteket.
- Hun spør om det er noe som kan hjelpe mot dårlig søvn.

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:

Kartlegge:

- Hvorfor dårlig søvn?
- Prøvd søvnhygieneråd eller medikamentell behandling?
- Vært hos lege?

Gi tilpassede råd og informasjon om:

- Søvnhygieneråd ved søvnvansker (*stå opp av senga hvis man er våken i mer enn 15-30 minutter. Gjør noe rolig i dempet belysning, vær aktiv på dagtid m.m.*)
- Informere om at hun kan prøve kosttilskudd/plantebaserte legemidler for søvn, men at det er mangelfull dokumentasjon på effekt
- Råd om å kontakte lege hvis søvnvanskene ikke går over

Kundesituasjon 3

Apotekansatt 3

- Fred (45) kommer til apoteket med resept på Stilnoct 10 mg no: 10, "1 tablett om kvelden".
- Han har ikke hentet dette tidligere ved apoteket.



Kunde 3

Dette vet den apotekansatte om deg:

- Du er Fred på 45 år som til apoteket med resept på Stilnoct 10 mg no: 10, "1 tablett om kvelden".
- Du har ikke hentet dette tidligere ved apoteket.

Dette vet bare du:

- Du har fått Stilnoct fordi du har sovet maks 4 timer hver natt i en periode på 2 uker.
- Du har fått generell informasjon om legemiddelet fra fastlegen, men husker ikke hva hun sa.
- Du er redd for å bli avhengig.

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



Observatør 3

- Fred (45) kommer til apoteket med resept på Stilnoct 10 mg no: 10, "1 tablett om kvelden".
- Han har ikke hentet dette tidligere ved apoteket.

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:

Kartlegge:

- Behov for informasjon om legemidlet
- Avdekke frykt for avhengighet
- Prøvd søvnhygieneråd?

Gi tilpassede råd og informasjon om:

- Hva Stilnoct er
- Informere om vanlige bivirkninger (*sedasjon, forstoppelse, bilkjøring osv.*).
- Informere om faren for å utvikle toleranse og fysisk avhengighet ved langvarig bruk, men gi trygghet for at kortvarig bruk er greit.
- Når tablettene skal tas (*umiddelbart før leggetid*)
- Søvnhygieneråd ved søvnvansker
- Råd om å kontakte lege igjen hvis søvnvanskene ikke går over