



kurs  
kompis

MA110 Tarmsykdommer



kurs  
kompis

## MA110 Tarmsykdommer

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 «MA110 Tarmsykdommer» har du lært om irritabel tarm, cøliaki, matallergi og laktoseintoleranse. Utfordringer ved disse sykdommene er at mange av symptomene er like, og at visse matvarer kan forverre symptomene. Som apotekansatt kan du gi god faglig veiledning om hva som er anbefalt behandling, og når man bør kontakte lege.

For å gi god faglig veiledning, må du kombinere det å gi informasjon uoppfordret, svare på spørsmål og snakke om bekymringer som pasienten kan ha. Dette kan du trene på nå.

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 en gang.

Hvis dere er tre personer, ruller 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, bytter dere på å være apotekansatt og kunde. Etter samtalen leder kunden oppsummeringen ved bruk av spørsmålene på skjemaet for «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

- Jan Kåre (33 år) kommer til selvalget for å kjøpe Loperamid.
- Han har brukt det flere ganger før.
- Du ønsker å forsikre deg om at bruken er kortvarig.



### Kunde 1

*Dette vet den apotekansatte om deg:*

- Du er Jan Kåre (33 år), og du kommer til selvalget for å kjøpe Loperamid.
- Du har brukt det flere ganger før.
- Den apotekansatte ønsker å forsikre seg om at bruken er kortvarig.

*Dette vet bare du:*

- De siste årene har du hatt mye løs avføring, og du vet ikke årsaken.
- Du har forsøkt å spise laktosefritt, men det ble ikke bedre.
- Du vurderer å spise bare glutenfri mat i en periode fordi du lurer på om det kan være cøliaki.
- Du har ikke blod i avføringen, sterke smerter eller feber.
- Du har ikke vært hos legen ennå.

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



### Observatør 1

- Jan Kåre (33 år) kommer til selvalget for å kjøpe Loperamid, og han har brukt det flere ganger før.

### 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:**

- symptomer og varighet
- hva han tror er årsaken
- om lege er kontaktet

#### **Gi tilpassede råd og informasjon om:**

- kontakte lege pga. langvarige, store plager uten kjent årsak og mistanke om cøliaki
- ikke starte å spise glutenfritt før en ev. cøliaki-diagnose

## Kundesituasjon 2

### Apotekansatt 2

- Elisabeth (56 år) tror hun har irritabel tarm.
- Hun spør om råd for for å lindre ubehaget i magen.



### Kunde 2

*Dette vet den apotekansatte om deg:*

- Du er Elisabeth (56 år), og du tror at du har irritabel tarm.
- Du spør om råd for å lindre ubehaget i magen.

*Dette vet bare du:*

- Du har hatt mye tarmgass og vekslende avføring i flere år.
- Du føler deg ikke syk, og du har ikke snakket med legen om plagene.
- Du har lest at probiotika og en spesiell diett kan hjelpe ved irritabel tarm.

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



### Observatør 2

- Elisabeth (56 år) tror hun har irritabel tarm. Hun spør om råd for å lindre ubehaget i magen.

### 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:**

- symptomer og varighet
- hvorfor hun tror det er irritabel tarm (IBS)
- ev. kontakt med lege

#### **Gi tilpassede råd og informasjon om:**

- hva som er anbefalt behandling ved IBS
- når kontakte lege
- pasientbrosjyre om IBS fra Landsforeningen mot fordøyelsessykdommer

## Kundesituasjon 3

### Apotekansatt 3

- Brage (18 år) kommer til apoteket og ber om laktasetabletter.
- Du ønsker å forsikre deg om at han vet hva det brukes mot.



### Kunde 3

*Dette vet den apotekansatte om deg:*

- Du er Brage (18 år), og du kommer til apoteket og ber om laktasetabletter.
- Den apotekansatte ønsker å forsikre seg om at du vet hva det brukes mot.

*Dette vet bare du:*

- Du får diaré og mye tarmgass hvis du spiser mat med mye melk i.
- Du mistenker at plagene skyldes at du ikke tåler melk.
- Du vet ikke forskjellen på melkeallergi og laktoseintoleranse.
- Du har hørt om andre som blir bedre av laktasetabletter.
- Du lurere på om du bør unngå alle melkeprodukter.

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



### Observatør 3

- Brage (18 år) kommer til apoteket og ber om laktasetabletter.

#### 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:**

- symptomer og varighet
- hva han tror det skyldes
- informasjonsbehov om laktoseintoleranse

#### **Gi tilpassede råd og informasjon om:**

- utprøving av laktosefri diett
- riktig bruk av laktasetabletter
- behøver ikke unngå alle melkeprodukter
- når kontakte lege