



kurs
kompis

IN120 Vaksiner



kurs
kompis

IN120 Vaksiner

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 «IN120 Vaksiner» har du lært om hvordan vaksiner virker og hva som er viktige grunner til å vaksinere. Noen kunder henter vaksiner på apoteket for å sette dem hos legen, mens andre kunder kommer for å sette vaksiner i apoteket. Som apotekansatt kan du motivere til vaksinasjon som er anbefalt og gi god faglig veiledning om riktig bruk av vaksiner.

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

- På høsten kommer Tohild (69 år) til apoteket for å kjøpe gnagsårplaster.
- Hun forteller at en venninne har anbefalt henne å ta influensavaksinen før vinteren.
- Hun lurer på hva som er anbefalt.



Kunde 1

Dette vet den apotekansatte om deg:

- Du er Torhild (69 år), og du kommer til apoteket på høsten for å kjøpe gnagsårplaster.
- Du forteller at en venninne har anbefalt deg å ta influensavaksinen før vinteren.
- Du lurer på hva som er anbefalt.

Dette vet bare du:

- Du er usikker på om du trenger vaksinen siden du er frisk og i god form.
- Du ble syk da du tok influensavaksinen for 4 år siden, og du er bekymret for å bli syk igjen.
- Du vet ikke hvorfor det er anbefalt å ta vaksinen hvert år.

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



Observatør 1

- På høsten kommer Torhild (69 år) for å kjøpe gnagsårplaster. En venninne har anbefalt henne å ta influensavaksinen før vinteren, og hun lurer på hva som er anbefalt.

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:

- informasjonsbehov om vaksinasjonsanbefalinger for sesonginfluensa og vanlige bivirkninger

Gi tilpassede råd og informasjon om:

- hvem er anbefalt influensavaksine
- hvorfor den er anbefalt hvert år
- hva som er grunner til å vaksinere
- at man ikke blir syk av vaksinen, men hva som er vanlige bivirkninger
- når sesongens vaksiner er tilgjengelig

Kundesituasjon 2

Apotekansatt 2

- Amina (25 år) har resept på Ticovac no 3, «Mot TBE, Til injeksjon, 1 dose ved 0, 3 og 12 måneder».
- Hun henter vaksine nr 3 og skal sette den hos legen.



Kunde 2

Dette vet den apotekansatte om deg:

- Du er Amina (25 år), har resept på Ticovac no 3, «Mot TBE, Til injeksjon, 1 dose ved 0, 3 og 12 måneder».
- Du henter vaksine nr 3 og skal sette den hos legen.

Dette vet bare du:

- Du synes vaksinen er dyr, og du er glad du ikke trenger å sette flere vaksiner.
- Du er ikke kjent med anbefaling om oppfriskningsdose av vaksine mot TBE.
- Du er ikke kjent med anbefaling om oppfriskningsdose av DTP-polio etter barnevaksinasjonsprogrammet.

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



Observatør 2

- Amina (25 år) har resept på Ticovac no 3, «Mot TBE, Til injeksjon, 1 dose ved 0, 3 og 12 måneder».
- Hun henter vaksine nr 3 og skal sette den hos legen.

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:

- informasjonsbehov om oppfriskningsdoser

Gi tilpassede råd og informasjon om:

- anbefaling om oppfriskningsdose av TBE-vaksine hvis ønske om fortsatt beskyttelse*
- anbefaling om oppfriskningsdose av vaksine mot DTP-polio

** Råd om TBE-vaksine for voksne under 60 år: oppfriskningsdose etter 3 år, og deretter hvert 5. år (per august 2023, se FHI.no)*

Kundesituasjon 3

Apotekansatt 3

- Trond (68 år) henter astmamedisiner
- Han er bekymret for å få lungebetennelse, og lurer på når han sist fikk vaksine mot lungebetennelse.
- Du finner ikke informasjon om dette i apoteksystemet.



Kunde 3

Dette vet den apotekansatte om deg:

- Du er Trond (68 år) og du henter dine astmamedisiner.
- Du er bekymret for å få lungebetennelse og lurer på når du sist fikk vaksine mot lungebetennelse.

Dette vet bare du:

- Du vet det er anbefalt med vaksine mot lungebetennelse, men ikke hvor ofte.
- Du vet ikke hvordan man kan se hvilke vaksiner man har tatt.

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



Observatør 3

- Trond (68 år) henter sine astmamedisiner. Han er bekymret for å få lungebetennelse, og lurer på når han sist fikk vaksine mot lungebetennelse.

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:

- informasjonsbehov om vaksinasjonsanbefaling og effekt av vaksine

Gi tilpassede råd og informasjon om:

- vaksineoversikt på Helsenorger.no
- vaksinasjonsanbefaling for pneumokokkvaksine*

** Råd om pneumokokkvaksine: f.eks. anbefalt til alle over 65 år hvert 6. år. (per august 2023, se FHI.no)*