



kurs  
kompis

GA105 Gravide og ammende



kurs  
kompis

## GA105 Gravide og ammende

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 «GA105 Gravide og ammende» lærte dere blant annet om vanlige plager og behandlingen av disse, fosterutviklingen og hvilke legemidler som kan være skadelige, samt hvilke oppslagsverk som er anbefalt.

God faglig veiledning er både å gi informasjon uoppfordret, og å svare på spørsmål og 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, 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, 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

- En kvinne på ca. 35 år kommer til selvalget i apoteket. Hun er gravid i uke 25.
- Hun har fått litt halsbrann de siste dagene, og lurer på hva hun bør gjøre.



## Kunde 1

*Dette vet den apotekansatte om deg:*

- Du er kvinne på ca. 35 år, og er gravid i uke 25.
- Du har fått litt halsbrann de siste dagene, og du lurer på hva du bør gjøre.

*Dette vet bare du:*

- Du opplever mest halsbrann på natten, men også noen ganger på dagen.
- For noen år siden forsøkte du Somac Control da du var plaget av halsbrann en kort periode. Du har lyst til å prøve den igjen, men er litt usikker på om det er trygt å bruke det når man er gravid.
- Du har ikke snakket med lege om plagene.

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



## Observatør 1

- En kvinne på ca. 35 år. Hun er gravid i uke 20. Hun har fått litt halsbrann de siste dagene, og hun lurer på hva hun bør gjøre.

### 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 hvilke symptomer, hyppighet og varighet
- Avdekke hva som er forsøkt, og om lege er kontaktet
- Generelle kostholds- og livsstilsråd
- 1. valg av legemidler (alginat eller syrenøytraliserende)
- 2. valg av legemidler (H2-blokker)
- dosering og varighet av behandling
- når kontakte lege

## Kundesituasjon 2

### Apotekansatt 2

- En kvinne på ca. 25 år kommer til selvvalget i apoteket. Hun er gravid i uke 6.
- Hun ber om råd for kvalme.



### Kunde 2

*Dette vet den apotekansatte om deg:*

- Du er kvinne på ca. 25 år, og er gravid i uke 6.
- Du har hatt kvalme de siste dagene, og du lurer på hva du bør gjøre.

*Dette vet bare du:*

- Du opplever mest kvalme tidlig på dagen.
- Du kaster ikke opp, men har 2-3 brekninger i løpet av formiddagen.
- Du har ikke vært hjemme fra jobb pga. kvalmen.
- Du er skeptisk til bruk av legemidler i graviditeten, og lurer på om det finnes alternativer.
- Du har ikke snakket med lege om plagene.



### Observatør 2

- En kvinne på ca. 25 år som kommer til selvvalget i apoteket. Hun er gravid i uke 6.
- Hun ber om råd for kvalme.

### 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 SUKK-skår (oppkast/brekninger/kvalm ila. siste 24 timer)
- Avdekke hva som er forsøkt, og om lege er kontaktet
- Generelle kostholds- og livsstilsråd
- Informere om muligheten for å prøve ingefær < 1 gram (ikke ingefærshots), vitamin B6 og akupressur
- Råd om å kontakte lege hvis kostholds- og livsstilsråd ikke lindrer godt nok, og plagene går utover hverdagen og daglige gjøremål

## Kundesituasjon 3

### Apotekansatt 3

- En kvinne på ca. 40 år kommer til selvalget i apoteket.
- Hun ber om råd mot såre brystknopper. Hun ammer en 6 md. gammel baby.



### Kunde 3

*Dette vet den apotekansatte om deg:*

- Du er en kvinne på ca. 40 år. Du kommer til selvalget i apoteket. Du ber om råd mot såre brystknopper. Du ammer en 6 md. gammel baby.

*Dette vet bare du:*

- Du har fått noe sprekkdannelse og har brukt Medela Purelan lanolin krem for det.
- Du har ikke vært hos legen.
- Du har ikke feber eller andre smerter.

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



### Observatør 3

- En kvinne på ca. 40 år kommer til selvalget i apoteket og ber om råd mot såre brystknopper. Hun ammer en 6 md. gammel baby.

#### 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 symptomer, hvor plaget og at hun ikke har vært hos lege
- Avdekke hva som er forsøkt, og om lege er kontaktet
- Generell råd for å lindre såre brystknopper:
  - bruk av amme-/ullinnlegg
  - unngå bruk av kremer/salver om det foreligger sprekkdannelse
  - stimulere utdrivningsrefleksen, avlastning vha. melkeoppsamlere/brystskjold