



kurs
kompis

HU109 Hudkreft



HU109 Hudkreft

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 «HU109 Hudkreft» lærte du hvordan hudkreft kan forebygges, hvilke endringer i huden man skal se etter og hva som er vanlige bivirkninger ved behandling av noen former hudkreft.

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 (55 år) kommer til apoteket og er bekymret fordi han reagerer på en krem.
- Han har akkurat startet å bruke Zyclara krem på noen solare keratoser i pannen.
- Huden har blitt sår og rød.



Kunde 1

Dette vet den apotekansatte om deg:

- Du er en mann på 55 år som kommer til apoteket, og er bekymret fordi du reagerer på en krem.
- Du har akkurat startet på Zyclara krem mot solare keratoser i pannen.
- Huden har blitt sår og rød.

Dette vet bare du:

- Du har ikke fått noen informasjon om hvilke bivirkninger som er vanlige.
- Du ønsker hjelp til å finne et plaster eller bandasje.

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



Observatør 1

- En mann (55 år) kommer til apoteket og er bekymret fordi han reagerer på en krem.
- Han har akkurat startet på Zyclara krem mot solare keratoser i pannen.
- Huden har blitt sår og rød.

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 hvilken informasjon han har fått om mulige bivirkninger
- Informere om at sårhet, rødhet og ev. blemmer er vanlige bivirkninger
- Gi råd om lindring, f.eks. fuktighetsgivende krem ved tørt sår, absorberende bandasje ved væskende sår
- Oppfordre til å kontakte lege ved forverrelse eller ved uttalte plager

Kundesituasjon 2

Apotekansatt 2

- En eldre dame (75 år) ønsker råd for hva hun bør gjøre med et sår som ikke vil gro.

Kunde 2

Dette vet den apotekansatte om deg:

- Du er en dame på 75 år som ønsker råd for hva du bør gjøre med et sår som ikke vil gro.

Dette vet bare du:

- Du har i flere uker hatt et sår på høyre legg som ikke blir verre, men det blir ikke borte.
- Du har ikke kontaktet legen fordi "det er jo bare et lite sår".
- Du husker ikke hvordan du fikk såret.
- Du har ikke tegn til betennelse i såret.
- Du har ikke andre sår.
- Du har ikke diabetes eller andre problemer med føttene.

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

Observatør 2

- En eldre dame (75 år) ønsker råd for hva hun bør gjøre med et sår som ikke vil gro.

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 hvor såret er, hva som var årsaken og hvor lenge hun har hatt det
- Kartlegge om det kan være tegn til infeksjon, f.eks. rødhet, varme, hevelse eller smerte
- Informere om at varige endringer som f.eks. sår som ikke gror, skal vurderes av lege
- Gir råd om egnet bandasje for å dekke til såret frem til legekontakt

Kundesituasjon 3

Apotekansatt 3

- En dame (35 år) kommer innom apoteket rett før sommerferien.
- Hun ønsker å kjøpe solkrem til familien på 4 som skal på hyttetur i 2 uker.

Kunde 3

Dette vet den apotekansatte om deg:

- Du er en dame på 35 år som kommer innom apoteket rett før sommerferien.
- Du ønsker å kjøpe solkrem til familien på 4 som skal på hyttetur i 2 uker.

Dette vet bare du:

- Hytta ligger på Sørlandet, og det er meldt godt vær og mye sol.
- Du har to barn på 4 og 8 år, og dere pleier å bade og være mye ute når dere er på hytta.
- Du gleder deg til å bli brun og sommerfrisk.
- Du vet at solkrem kan være lurt å bruke innimellom, men er ikke bekymret for hudkreft.

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

Observatør 3

- Du er en dame (35 år) som kommer innom apoteket rett før sommerferien.
- Du ønsker å kjøpe solkrem til familien på 4 som skal på hyttetur i 2 uker.

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 behovet for solkrem (alder, hudtype, tid i solen)
- Informere om behovet for å beskytte huden for UV-stråling pga. risiko for hudkreft
- Motivere for å unngå overdreven soling og å bli solbrent
- Gi råd om riktig bruk av solbeskyttelse (solfaktor tilpasset hudtype, påføre tilstrekkelig på kropp og lepper ca. hver 2. time, pause fra direkte sollys kl. 12-15, dekke til med klær/solhatt/solbriller)