



kurs  
kompis

IN120 Vaksiner



## 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, 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

- 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 Helsenorge.no
- vaksinasjonsanbefaling for pneumokokkvaksine\*

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