



kurs
kompis

MA109 Halsbrann og egenomsorg



kurs
kompis

MA109 Halsbrann og egenomsorg

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 «MA109 Halsbrann og egenomsorg» har du lært at halsbrann er plagsomt, men som oftest ufarlig. Som apotekansatt kan du gi god faglig veiledning om hvordan halsbrann kan lindres, og når man bør kontakte lege.

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. 25 år kommer til apoteket. Hun er gravid i uke 20.
- 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. 25 år, og er gravid i uke 20.
- 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 et par år siden forsøkte du Somac Control da du fikk halsbrann i jula, og du har mest lyst å prøve dette igjen. Men, du 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 også lavt stoffskifte, og bruker Levaxin fast hver morgen.

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



Observatør 1

- En kvinne på ca. 25 år kommer til apoteket. 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:

Kartlegge:

- symptomer
- hyppighet og varighet
- hva er forsøkt, om lege er kontaktet
- andre legemidler

Gi tilpassede råd og informasjon om:

- relevante kostholds- og livsstilsråd
- 1. valg av legemidler (alginat eller syrenøytraliserende)
- 2. valg av legemidler (H2-blokker)
- dosering og varighet av behandling
- interaksjon med andre legemidler
- når kontakte lege

Kundesituasjon 2

Apotekansatt 2

- En mann på ca. 55 år kommer til apoteket og ønsker noe mot halsbrann.
- Han er litt overvektig.



Kunde 2

Dette vet den apotekansatte om deg:

- Du er en mann på ca. 55 år som kommer til apoteket og ønsker noe mot halsbrann.
- Du er litt overvektig.

Dette vet bare du:

- Du skal på grillfest i helgen, og du pleier å få halsbrann når du spiser store måltider med sterkt krydret mat.
- Du får også halsbrann når du jobber i hagen.
- Du har ikke diskutert dette med legen.
- Du bruker ingen andre legemidler.

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



Observatør 2

- En mann på ca. 55 år kommer til apoteket og ønsker noe mot halsbrann. Han er litt overvektig.

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
- hyppighet og varighet
- hva er forsøkt, om lege er kontaktet

Gi tilpassede råd og informasjon om:

- relevante kostholds- og livsstilsråd
- valg av legemiddel (kortvarig lindring med syrenøytraliserende/alginat eller litt lengre virkning med H2-blokker før måltid/daglig inntil 2 uker)
- dosering og varighet av behandling
- når kontakte lege

Kundesituasjon 3

Apotekansatt 3

- En dame på ca. 60 år kommer til kassa og vil betale for en pakke Pepcid.



Kunde 3

Dette vet den apotekansatte om deg:

- Du er en dame på ca. 60 år som kommer til kassa og vil betale for en pakke Pepcid.

Dette vet bare du:

- Du har hatt problemer med halsbrann siste 3-4 månedene, og har brukt Pepcid jevnlig.
- Du er mest plaget på natten, men også på dagen.
- Du har også andre symptomer som hoste og svelgevansker.
- Du tenker at dette skyldes nok bare at du bli eldre.
- Du har ikke diskutert plagene med legen.

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



Observatør 3

- En dame på ca. 60 år kommer til kassa og vil betale for en pakke Pepcid.

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 (spesielt hoste og svelgevansker)
- hyppighet og varighet
- hva er forsøkt, om lege er kontaktet

Gi tilpassede råd og informasjon om:

- å kontakte lege pga. langvarig bruk av H2-blokker og atypiske symptomer. ("Alarmsymptomer" for mer alvorlig sykdom er eldre > 45 år med halsbrann, svelgevansker, dårlig form og vekttap).