



kurs
kompis

MN102 Munn- og tannsykdommer



kurs
kompis

MN102 Munn- og tannsykdommer

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 «MN102 Munn- og tannsykdommer» har du lært om noen vanlige munn- og tannsykdommer som munntørrehet, karies og soppinfeksjoner. Du har lært hvordan de kan forebygges og ev. lindres. Som apotekansatt kan du gi god faglig veiledning om hvordan man tar vare på tenner og tannkjøtt, og hva man bør gjøre ved mistanke om sykdom.

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, 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

- En kvinne på ca. 65 år kommer til apoteket. Hun tror hun har fått soppinfeksjon i munnen.
- Hun lurer på hva hun bør gjøre.

Kunde 1

Dette vet den apotekansatte om deg:

- Du er en kvinne på ca. 65 år som kommer til apoteket. Du tror du har fått soppinfeksjon i munnen.
- Du lurer på hva du bør gjøre.

Dette vet bare du:

- Du har et hvitt belegg på tungen, og det svir og er ubehagelig.
- Du har hatt det før, men det er lenge siden.
- Du lurer på om du kan behandle infeksjonen med Corsodyl munnskyllevæske.
- Du har astma, og bruker Symbicort.
- Du vil helst ikke pusse tennene siden det svir.

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

Observatør 1

- En kvinne på ca. 65 år kommer til apoteket. Hun tror hun har fått soppinfeksjon i munnen, 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
- sannsynlig årsak
- om lege/tannlege er kontaktet
- daglig renhold av tenner og tannkjøtt

Gi tilpassede råd og informasjon om:

- kontakte tannlege/lege ved mistanke om soppinfeksjon
- viktig med fortsatt godt daglig renhold
- skylle munnen ved bruk av inhalasjonssteroider

Kundesituasjon 2

Apotekansatt 2

- En mann på ca. 40 år kommer til deg i selvalget. Han har plukket med seg en flaske fluormunnskyll 0,2 % og en boks fluortabletter 0,5 mg.
- Han lurar på hva som er best å bruke.

Kunde 2

Dette vet den apotekansatte om deg:

- Du er en mann på ca. 40 år som kommer til den apotekansatte i selvalget.
- Du har plukket med deg en flaske fluormunnskyll 0,2 % og en boks fluortabletter 0,5 mg.
- Du lurar på hva som er best å bruke.

Dette vet bare du:

- Du har to barn på 5 og 10 år som har fått beskjed om å bruke fluortilskudd fra tannlegen.
- Barnet på 10 år har fått tannregulering.
- Hele familien er flinke til å pusse tennene to ganger daglig, men dere bruker ikke tanntråd e.l.

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

Observatør 2

- En mann på ca. 40 år kommer til den apotekansatte i selvalget. Han har plukket med seg en flaske fluormunnskyll 0,2 % og en boks fluortabletter 0,5 mg. Han lurar på hva som er best å bruke.

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:

- hvem det er til
- om de har fått råd fra tannlege
- hvordan daglig renhold utføres og ev. utfordringer som tannregulering

Gi tilpassede råd og informasjon om:

- valg av produkt tilpasset alder
- anbefalt tidspunkt
- anbefalt daglig renhold inkl. renhold mellom tennene
- ha sunt kosthold og unngå mellommåltider og inntak av sure drikker
- årlig sjekk hos tannpleier/tannlege

Kundesituasjon 3

Apotekansatt 3

- En dame på ca. 60 år henter Sarotex på resept. Hun bruker det for nevropatiske smerter.
- Du får opp varsel om at legemiddelet kan medføre munntørrrhet, og du ønsker å ta dette opp med pasienten.



Kunde 3

Dette vet den apotekansatte om deg:

- Du er en dame på ca. 60 år som henter Sarotex på resept, og du bruker det for nevropatiske smerter.

Dette vet bare du:

- Du har brukt Sarotex noen måneder, og er fornøyd med den smertestillende effekten.
- Du føler deg tørr i munnen og har litt problemer med å svelge mat.
- Du har ikke nevnt det for lege/tannlege.

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



Observatør 3

- En dame på ca. 60 år henter Sarotex på resept. Hun bruker det for nevropatiske smerter. Den apotekansatte får opp varsel om at legemiddelet kan medføre munntørrrhet, og ønsker å ta dette opp med pasienten.

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:

- hvilken informasjon hun har fått om munntørrrhet som mulig bivirkning
- om hun føler seg tørr i munnen
- hva er forsøkt
- om tannlege/lege er kontaktet

Gi tilpassede råd og informasjon om:

- anbefalt egenomsorg (daglig renhold, fluortilskudd, øke spyttproduksjonen og/eller smøre slimhinner, unngå NLS ved sviing i munnen)
- si ifra til lege og tannlege