



kurs  
kompis

LU110 Astma og kols



kurs  
kompis

## LU110 Astma og kols

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 «LU110 Astma og kols» lærte dere om behandlingsprinsippene ved astma og kols, aktuelle inhalasjonslegemidler og hvordan du kan bidra til riktig bruk av inhalasjonslegemidlene.

God faglig veiledning er både å gi informasjon uoppfordret, og å svare på spørsmål og bekymringer som pasienten kan ha. Dette skal 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

- Andrea (25) kommer til apoteket. Hun har astma, og har fått resept på: Symbicort inh.aerosol 160 µg/4,5 µg, «1 dose inhaleres morgen og kveld».
- Hun har ikke hentet dette legemidlet ved dette apoteket tidligere.
- Snakk med kunden om riktig bruk av legemidlet.



## Kunde 1

*Dette vet den apotekansatte om deg:*

- Du heter Andrea, er 25 år, og kommer til apoteket for å hente Symbicort inh.aerosol 160 µg/4,5 µg, 1 dose inhaleres morgen og kveld.
- Du har ikke hentet dette legemidlet ved dette apoteket tidligere.

*Dette vet bare du:*

- Du bruker Ventoline inh.aerosol ved behov fra før.
- Du har hatt soppinfeksjon i munnen tidligere ved bruk av antibiotika, og syns det var ekkelt.
- Du tenker at du kan bruke Symbicort i dårlige perioder, for å unngå soppinfeksjon,

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



## Observatør 1

- Andrea (25) kommer til apoteket. Hun har astma, og har fått resept på: Symbicort inh.aerosol 160 µg/4,5 µg, «1 dose inhaleres morgen og kveld».
- Hun har ikke hentet dette legemidlet ved dette apoteket tidligere.

## 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 hvordan og hvorfor Symbicort skal brukes
- ev. bekymringer rundt bruken

### Gi tilpassede råd og informasjon om:

- riktig inhalasjonsteknikk
- skylle munnen og spytt ut etter inhalasjon for å forebygge munnsopp og heshet, ev. behov for inhalasjonskammer
- viktig å bruke Symbicort i både gode og dårlige perioder

## Kundesituasjon 2

### Apotekansatt 2

- Ola (66) kommer til apoteket. Han har kols og har fått resept på: Spiriva Respimat 2,5 µg, 2 inhalasjoner 1 gang daglig.
- Han har ikke hentet dette legemidlet ved dette apoteket tidligere.
- Snakk med kunden om riktig bruk av legemidlet.



### Kunde 2

*Dette vet den apotekansatte om deg:*

- Du heter Ola, er 66 år, og kommer til apoteket for å hente: Spiriva Respimat 2,5 µg, 2 inhalasjoner 1 gang daglig.

*Dette vet bare du:*

- Du har tidligere brukt Spiriva HandiHaler, men synes den var vanskelig å håndtere og har heller ikke vært fornøyd med effekten.
- Du er skeptisk til at denne skal virke bedre når det er samme legemiddel.

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



### Observatør 2

- Ola (66 år) kommer til apoteket. Han har resept på Spiriva Respimat 2,5 µg, 2 inhalasjoner 1 gang daglig.

### 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 han har fått om hvordan og hvorfor Spiriva Respimat skal brukes
- ev. bekymringer rundt bruken

#### **Gi tilpassede råd og informasjon om:**

- riktig inhalasjonsteknikk
- virker lokalt, få og beskjedne bivirkninger, men at munntørrehet kan oppstå (tips for å forebygge/lindre)
- viktig å bruke Spiriva i både gode og dårlige perioder

## Kundesituasjon 3

### Apotekansatt 3

- Serena (30) kommer til apoteket. Hun har astma og har fått resept på: Atrovent inh.aerosol 20 µg/dose, ved behov.
- Du får opp varsel om at legemiddelet kan medføre munntørrehet, og du ønsker å ta dette opp med pasienten.



### Kunde 3

*Dette vet den apotekansatte om deg:*

- Du heter Serena, er 30 år, og kommer til apoteket for å hente: Atrovent inh.aerosol 20 µg/dose, ved behov.

*Dette vet bare du:*

- Du har brukt Atrovent i noen måneder, og er fornøyd med 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

- Serena (30) kommer til apoteket. Hun har astma og har fått resept på: Atrovent inh.aerosol 20 µg/dose, ved behov.

### 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 munntørrehet som mulig bivirkning
- om hun føler seg tørr i munnen
- hva er forsøkt
- om tannlege/lege er kontaktet

#### **Gi tilpassede råd og informasjon om:**

- viktig med god munnhygiene for å forebygge tannproblemer ved ev. munntørrehet
- tips for å lindre/forebygge munntørrehet (tyggegummi/sugetabletter/spyttstimulerende midler)