



kurs
kompis

HO120 Overgangsalder



kurs
kompis

HO120 Overgangsalder

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 «HO120 Overgangsalder» har du lært om gode råd til kvinner med plager ved overgangsalder. Hvilke plager kvinnen får og hvor plaget hun blir, varierer fra kvinne til kvinne. Ved å gi god informasjon og faglig veiledning om egenomsorg og når kvinnen bør kontakte lege, kan du bidra til god forebygging og behandling av mange plager.

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 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. 50 år kommer til selvvalget i apoteket.
- Hun ber om råd for hetetokter pga. overgangsalder.



Kunde 1

Dette vet den apotekansatte om deg:

- Du er en kvinne på ca. 50 år som kommer til selvvalget og ber om råd for hetetokter pga. overgangsalder.

Dette vet bare du:

- Du har den siste tiden fått milde hetetokter og litt uregelmessig menstruasjon.
- Du spiser sunt, men inntar bare 1-2 melkeprodukter per dag.
- Du ønsker å prøve et kosttilskudd/plantebasert produkt, og du har ikke hatt brystkreft.

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



Observatør 1

- En kvinne på ca. 50 år kommer til selvvalget og ber om råd for hetetokter pga. overgangsalder.

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 alder, hvilke symptomer og hvor plaget
- Generelle råd ved overgangsalder (*kosthold, trening, overvekt, røyking, alkohol*)
- Tilskudd av kalsium og vitamin D
- Råd ved hetetokter (*senke temperatur, flere lag klær, unngå triggere som stress og krydret mat*)
- Råd om ev. bruk av klaseormedruer eller rød kløver/soya
- Råd om å kontakte lege ved sterkere plager eller flere symptomer

Kundesituasjon 2

Apotekansatt 2

- En kvinne på ca. 45-50 år kommer til selvalget i apoteket.
- Hun ber om råd for hetetokter pga. overgangsalder.



Kunde 2

Dette vet den apotekansatte om deg:

- Du er en kvinne på ca. 45-50 år som kommer til selvalget og ber om råd for hetetokter pga. overgangsalder.

Dette vet bare du:

- Du er 44 år, og siste menstruasjon var for 1,5 år siden.
- Du har ikke vært hos legen fordi hetetoktene er milde, og du regner med at det skyldes overgangsalder.
- Du er ikke klar over den økte risikoen for andre sykdommer.
- Du ønsker å prøve Remifemin.

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



Observatør 2

- En kvinne på ca. 45-50 år kommer til selvalget i apoteket og ber om råd for hetetokter pga. overgangsalder.

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 alder og om hun har vært hos lege
- Gi råd om å kontakte lege og forklare hvorfor (*under 45 år bør vurderes av lege for sikker diagnose og behov for behandling*)
- Generelle råd ved overgangsalder (*kosthold, trening, overvekt, røyking, alkohol*)
- Råd ved hetetokter (*senke temperatur, flere lag klær, unngå triggere som f.eks. stress og krydret mat*)

Kundesituasjon 3

Apotekansatt 3

- En kvinne på ca. 65 år kommer til selvalget i apoteket.
- Hun ber om råd for svie og ubehag i skjeden.



Kunde 3

Dette vet den apotekansatte om deg:

- Du er en kvinne på ca. 65 år som kommer til selvalget i apoteket og ber om råd for svie og ubehag i skjeden.

Dette vet bare du:

- Du er 65 år, og hadde siste menstruasjon tidlig i 50-årene.
- Du har opplevd økende plager med tørrhet og svie den siste tiden.
- Du har ikke vært hos legen.
- Du tror ikke det er en infeksjon.
- Du vet lite om lokal østrogenbehandling, og du er skeptisk til hormoner.

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



Observatør 3

- En kvinne på ca. 65 år kommer til selvalget i apoteket og ber om råd for svie og ubehag i skjeden.

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 alder, symptomer, hvor plaget og at hun ikke har vært hos lege
- Generelle råd ved tørre og såre slimhinner i vagina (*unngå såpe og overdreven renslighet, trene bekkenbunn, ev. bruke fuktighetsgivende ikke-hormonelle produkter og glidemiddel*)
- Informere om mulighet for lokal østrogenbehandling hvis lege har sagt hun kan bruke det (*individuell nytte/risiko vurdering*)
- Råd om å kontakte lege hvis hun blir verre, mistenker infeksjon eller får andre plager
- Generelle råd om bl.a. kosthold