

GESPRESKSHULP BIJ VERVOLGCONSULT BEHANDELING UR-GENEESMIDDEL

Deze gesprekshulp gebruikt u als u aan de slag wilt gaan met de implementatie van consultvoering in de apotheek. Deze gesprekshulp kan worden toegepast bij die vervolgconsulten waarbij UR-geneesmiddelen worden uitgegeven.

WAT IS CONSULTVOERING?

Een farmaceutisch consult is een gesprek tussen de patiënt en de apotheker, waarin de zorgvraag van de patiënt wordt besproken. Het gesprek vindt plaats op basis van wederzijds vertrouwen en resulteert altijd in een gezamenlijk besluit. Dit besluit mondt veelal uit in een farmacotherapeutische behandeling volgens een behandelplan.

Consultvoering in de apotheek wordt toegepast volgens het Calgary-Cambridge-model.



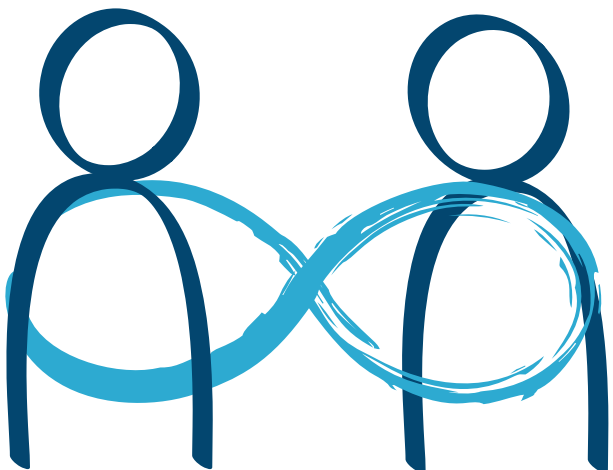
TIPS OM AAN DE SLAG TE GAAN MET HET VERVOLGCONSULT

Op de volgende pagina worden suggesties gegeven voor vragen die tijdens de verschillende fasen van het vervolgconsult aan de patiënt kunnen worden gesteld. Het helpt om eerst in duo's te werken waarbij u elkaar observeert en opbouwend feedback geeft (tops en tips).

Let op: de vragen kunnen worden gezien als voorbeeldvragen. De consultvoerder zal gaandeweg ontdekken welke vragen bij hem of haar passen en prettig werken om te stellen. De vragen worden zoveel mogelijk toegespitst op de patiënt en zijn/haar antwoorden en situatie.

Meer weten?

Bekijk de volledige richtlijn en filmpjes op knmp.nl/consult



GESPREKSHULP BIJ VERVOLGCONSULT BEHANDELING UR-GENEESMIDDEL

VOORBEELDVRAGEN EN -ZINNEN

BEGIN CONSULT

- Begroeten
- Zorgen dat zorgverlener en patiënt weten met wie consult wordt gevoerd.
- Nagaan en vaststellen zorgvragen.
- Bespreken verloop consult.

- Goedendag. Ik ben [noem naam + functie] (of via naambordje kenbaar maken).
- Wat kan ik voor u doen?
- Voor wie is het medicijn bedoeld?
- Voordat ik het medicijn aan u meegeef wil ik nog een paar vragen stellen over hoe het medicijn u bevalt.
- Vindt u dat goed?

INFORMATIE INWINNEN

- Onderzoeken zorgvragen door relevante informatie te verzamelen (over klacht/aandoening, geneesmiddel, persoonlijke context patiënt).
- Nagaan wat de ervaringen, verwachtingen, behoeften en zorgen van patiënt zijn.
- Nagaan of er nog andere zorgvragen zijn.

Gebruik

- Ik ben benieuwd naar uw (eerste) ervaringen.
- Hoe is het (de afgelopen tijd/week) gegaan met het gebruik van dit medicijn?
- Hoe gebruikt u dit medicijn?
- Is er iets wat u lastig vindt in het gebruik van dit medicijn?
- Is er nog iets veranderd in hoe u het medicijn gebruikt? Kunt u daar iets meer over vertellen?
- In hoeverre lukt het u om het medicijn elke dag te gebruiken?
- Wat doet u als u dit medicijn vergeet?

Effect/bijwerkingen

- Wat merkt u van de werking van het medicijn?
- Elk medicijn kan ook bijwerkingen hebben. Hoe is dat bij u?

Noodzaak/zorgen

- Wat vindt u ervan dat u dit medicijn (langdurig) moet gebruiken?
- Hoe belangrijk vindt u het om dit medicijn te (gaan) gebruiken?
- Maakt u zich zorgen over het gebruik van dit medicijn?
- Wat denkt u dat dit medicijn voor u zal doen?
- Welke vragen, zorgen of onduidelijkheden wilt u verder bespreken?

UITLEG EN ADVIES

- Geven uitleg en advies aansluitend bij de zorgvragen patiënt.
- Bespreken verschillende behandelmogelijkheden met patiënt.
- Nagaan wat patiënt van advies vindt en of de uitleg is begrepen.
- Met patiënt tot een besluit komen hoe het geneesmiddel te gaan gebruiken (passend in leefsituatie patiënt).

- U gaf aan dat u een vraag en/of zorgen had over...
Of: U geeft het volgende probleem aan...
Of: U wilt extra informatie over...
- Wat vindt u van dit advies/deze informatie?
- Welke vragen heeft u verder nog?
- Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd. Kunt u mij vertellen wat u nu gaat doen? of Hoe gaat u straks de medicijnen innemen? (terugvraagmethode)

AFSLUITING CONSULT

- Bevestigen van het besproken beleid.
- Bespreken stappen die patiënt kan nemen als beleid niet volgens plan gaat.
- Vastleggen consult in patiëntendossier.

- Wij hebben het volgende besproken...
- Als u de komende tijd vragen heeft of klachten krijgt van uw medicijnen kom dan langs of bel gerust.

TIJDENS ALLE FASEN VAN HET CONSULT WORDEN DE VOLGENDE TAKEN UITGEVOERD:

AANBRENGEN VAN STRUCTUUR

- Mogelijk maken geordend, maar flexibel gesprek.
- Bevorderen betrokkenheid en samenwerking met patiënt.
- Efficiënt gebruiken van tijd.
- Gebruik maken van signaalwoorden.
- Tussendoor samenvatten, patiënt gelegenheid geven te corrigeren/aan te vullen

- Als ik het goed begrijp dan...
- Klopt het dat u...
- U zegt dat...
- Ik wil graag [aantal] dingen met u bespreken, namelijk...

OPBOUWEN VAN DE RELATIE

- Goed contact met patiënt tot stand brengen en gedurende consult te houden.
- Creëren vertrouwensband.
- Bevorderen onderlinge tevredenheid over consult.

- Betrokken houding en oprechte interesse tonen.
- Passende gebaren maken.
- Oogcontact houden.
- Vriendelijk stemgebruik inzetten.
- Vertel wat u doet, gaat doen en hoelang het ongeveer duurt.