



Samenwerking & implementatie

bij het bevorderen van patiëntgerichte communicatie in de apotheek

Marcia Vervloet, PhD
Onderzoeker NIVEL, Utrecht

Disclosure

Geen (potentiële) belangenverstrengeling
te melden

COM-MA

Communicatieadvies op maat voor apothek-medewerkers in de poliklinische apotheek

Doel COM-MA project

- Het verbeteren van de communicatievaardigheden van apothekemedewerkers (in de poliklinische apotheek) met een **online feedback interventie** gebaseerd op **video-opnames, zelfreflectie en persoonlijke feedback**
- Evaluatie en optimalisatie van COM-MA voor grootschalige implementatie



Elementen van de COM-MA training

1. Maken van video-opnames van baliegesprekken
2. Beschikbaar maken van opnames via beveiligde webportal
3. Zelfreflectie door assistente (online)
4. Beoordelen van gesprekken m.b.v. observatieprotocol
5. Feedbackcyclus:
 - Persoonlijke feedback klaarzetten voor assistente (online)
 - Assistentie uitnodigen tot reflectie op de feedback en stellen van vragen over de feedback (online)



**19 assistentes
95 gesprekken**



**8 assistentes
40 gesprekken**



**5 assistentes
25 gesprekken**

COM-MA

Communicatie advies op maat voor de apothekemedewerker

Gesprek 1

Gesprek 2

Uitloggen



Welkom op de COM-MA webportal!

Hier vind je de filmpjes van twee baliegesprekken. Je kunt wisselen tussen de twee gesprekken door rechts bovenin voor "Gesprek 1" dan wel "Gesprek 2" te kiezen. Eerst willen wij graag weten wat jij zelf goed en minder goed vond gaan in deze gesprekken. Hiertoe vul je voor beide gesprekken de zelfreflectietaak in. Deze vind je direct onder de filmpjes. Als je deze hebt ingevuld, zetten we binnen een week je persoonlijke feedback klaar. Ook verwijzen wij je dan naar tips en tools om je communicatievaardigheden verder te kunnen verbeteren. Als je vragen hebt of een reactie kwijt wilt, kan dat *via het opmerkingenveld rechtsonder* of door direct contact op te nemen met de onderzoeker Marcia Vervloet (*zie contactgegevens onderin*). **Veel plezier met de COM-MA training!**

Zelfreflectie



1 Algemeen

Wat vond je van het gesprek? Wat ging er goed in dit gesprek? Wat had je achteraf anders willen doen?

Text area

2 Aansluiten bij de informatiebehoefte van de patiënt

Als je kijkt naar de informatie die je de patiënt gaf en de informatiebehoefte van de patiënt, waar ben je dan tevreden over en wat zou je een volgende keer anders doen?

Text area

3 Aandacht voor de patiënt

Denk hierbij aan oogcontact, tijd nemen voor de patiënt, luisteren en doorvragen, inleven in de situatie van de patiënt.

Als je kijkt naar de aandacht die je voor de patiënt had, waar ben je dan tevreden over en wat zou je een volgende keer anders doen?

Text area

4 Betrekken van de patiënt in het gesprek

Denk hierbij aan het stimuleren van de patiënt om vragen te stellen, te reageren, of zorgen te uiten. Ruimte geven hiervoor, je laten onderbreken.

Als je kijkt naar de betrokkenheid van de patiënt in dit gesprek, waar ben je dan tevreden over en wat zou je een volgende keer anders doen?

Text area

5 Structuur van het gesprek

Denk hierbij aan de opening (begroeting), het middendeel (informatie uitwisselen) en de afronding van het gesprek.

Als je kijkt naar de structuur van het gesprek, waar ben je dan tevreden over en wat zou je de volgende keer anders doen?

Text area

6 Bespreken van zorgen die de patiënt heeft

Als je kijkt naar de aandacht die je had voor de zorgen van de patiënt, maar ook de wijze waarop je deze zorgen besproken hebt, waar ben je dan tevreden over en wat zou je een volgende keer anders doen? Alleen van toepassing als patiënt zorgen uit.

Text area

7 Randvoorwaarden

Denk hierbij aan privacy, tijdsdruk (bij patient of jezelf), emoties van de patient.

Speelden er in dit gesprek nog bepaalde randvoorwaarden mee waardoor het gesprek goed / minder goed verliep?

Text area

Observatieprotocol

1. Opening gesprek
2. Aansluiten bij informatiebehoefte patiënt
3. Verstrekken mondelinge info (EU of TU/vervolg)
4. Opvattingen patiënt & adresseren hiervan door ass
5. Actieve betrokkenheid patiënt in gesprek
6. Aandacht voor de patiënt
7. Extra uitleg
8. Afronding gesprek
9. Randvoorwaarden

2 gesprekken per assistente

Persoonlijke feedback



Cijfers: 3 poliklinische apotheken

Aantal ...	
... assistentes opgenomen	32
... bruikbare baliegesprekken, waarvan	141
- EU gesprekken	66
- TU / vervolg gesprekken	61
- zowel EU als TU/vervolg afgehandeld	14
... patiënten geweigerd, met reden	78
- vanwege haast	21
- niet in orde zijn	11
- video opname	6

De patiënten

- Merendeel was vrouw (62%)
- Gemiddeld 52 jaar oud (range 18-86)
- Overall erg positief over het baliegesprek:
 - Prettig contact
 - Passende informatie gekregen
 - Hoeveelheid informatie precies goed
 - Alle vragen kunnen stellen
 - Voldoende aandacht van de assistente



Gegeven feedback: tops



- Vriendelijk en niet gehaast
- Duidelijke uitleg over werking, gebruikswijze van de medicatie (in mindere mate bijwerkingen)
- Open staan voor vragen of andere uitingen patiënt
- Sterke opening & afronding van het gesprek (wel verschillen tussen apotheken!)

Gegeven feedback: tips



- Aandachtig(er) luisteren
- Meer aansluiten bij informatiebehoefte van patiënt
- Beter oppikken van mogelijke zorgen (impliciete uiting)
- Meer doorvragen
- Benoemen dat er een check op interacties plaatsvindt
- Handelingen toelichten bij langdurig computergebruik

Eerste reacties assistentes (zelfreflectie)

“Moet bekennen dat ik het gek vond om eerst een zelfreflectie te geven en dan pas jullie feedback te krijgen.....maar nu ga je wel twee keer heel anders naar het filmpje kijken! Eerst onbevangen en na jullie feedback heel oplettend!”

“Ik was **zenuwachtig**... dan vergeet ik altijd de helft van wat ik wilde vertellen... Het zou beter zijn als je niet weet dat je opgenomen wordt.”

“Wauw, wat **leuk** om mezelf terug te zien.”

“Hoewel ik het spannend vond de gesprekken terug te luisteren, heb ik **er al veel van geleerd**. Ben erg benieuwd naar jullie feedback/leerpunten!”

Eerste reacties assistentes (feedback)

“Uitleggen dat door het invoeren van de medicatie in het AIS **medicatiebewaking** wordt gedaan, ga ik zeker doen (heb ik nooit aandacht aan gegeven, goede tip!)”

“Erg leuk om ook de **tops** te lezen zeg, doet me goed!”

“Wat ik fijne feedback vind is het ingaan op de opmerkingen van patiënten over de hoeveelheid medicatie. Het is voor mij een eyeopener dat dit **uitingen van zorg** kunnen zijn. Leuk om hier meer op in te gaan.”

“Van sommige dingen was ik mezelf **niet zo bewust** (o.a. het toch nog vaak weggijken van de patiënt tijdens computer handelingen en het te weinig benoemen waar ik mee bezig ben). Hier wil ik zeker aan gaan werken.”

Eerste reacties assistentes (feedback)

“Ik merk dat ik niet goed kan aanschrijven en praten tegelijk, waardoor ik de opmerkingen van de patiënt die gemaakt worden tijdens het aanschrijven vergeet. **Ik ga nu direct in op vragen en typ dan later verder.**”

“Ik vind het lastig om tijdens het aanschrijven steeds onderbroken te worden om op vragen van patiënten te antwoorden... Voor mij maakt dat de kans op fouten groter omdat ik dan afgeleid wordt van waar ik mee bezig ben. **Meestal vraag ik de patiënt een momentje te wachten en vervolgens beantwoord ik de vragen.** Dit is mijn manier van werken.”

Samenwerking & implementatie COM-MA

Centrum voor Patiënt en Geneesmiddel
Annette Heinen, directeur

Betrokkenheid CPG

Als mede-aanvrager bij het project

- Meedenken over opzet project
- Meewerken aan uitvoering project
 - Observeren van baliegesprekken
 - Geven van feedback aan assistenten

Als aanbieder van COM-MA na afloop van het onderzoek

- Door directe betrokkenheid inzicht in de praktijk van COM-MA
- Vervolg van COM-MA gewaarborgd

TRIAGE in de apotheek

Signaleren en helpen oplossen van medicatie-gerelateerde problemen

Aan de apotheekbalie

- Laatste contact met zorgverlener (de expert op geneesmiddelengebied)
- Mogelijkheid om eventuele problemen met de medicatie te signaleren
- Kort contactmoment



Hoe vraag je op een goede en (tijds)efficiënte manier uit?

TRIAGE instrument



1. Een praktische set vragen: achterhalen van probleem en oorzaak
2. Een overzicht met vervolgacties behorende bij oorzaak (wie geeft welke (na)zorg)

Opzet TRIAGE project

- **Fase 1:** verdere ontwikkeling van TRIAGE



- **Fase 2:** test TRIAGE in de openbare apotheek

Samenwerking met BENU apotheken

- 10 apotheken
- 2 assistentes per apotheek
- 100 TRIAGE gesprekken in totaal



Contact informatie

Dr. Marcia Vervloet

NIVEL

Postbus 1568

3500 BN Utrecht

Tel: +31 (0)30 2729713 (ma-do)

Email: M.Vervloet@nivel.nl

Web: www.nivel.nl

