

SIR TEAMTRAINING CONSULTVOERING

Training met het apothekerteam gedurende 2 avonden

Inleiding

Veel te vaak zijn we als apotheker(sassistente) nog bezig met taakgericht communiceren. We geven vooral uitleg over het geneesmiddel dat we afleveren. Het liefst alles wat we ervan weten. En daarbij praten we vooral tegen de patiënt, in plaats van mét de patiënt. Maar juist door eerst na te gaan wat de vragen, behoeften en eventuele zorgen van de patiënt zijn, wordt het echt een gesprek en weet je welke farmaceutische zorg je de patiënt moet bieden. Daardoor voorkom je dat je de patiënt overlaadt met onnodige informatie. Dit betekent dat we eerst vooral informatie moeten inwinnen door vragen te stellen en heel goed naar de patiënt te luisteren. We moeten dus omschakelen van taakgericht naar patiëntgericht communiceren. Gelukkig is dit prima te leren.

De SIR teamtraining Consultvoering sluit hierop aan door het apothekerteam gedurende 2 avonden kennis te laten maken met de basisprincipes van consultvoering in de apotheek. Tussen de twee trainingsavonden oefenen de teamleden consultvoering in de praktijk. Door de training, het oefenen en feedback geven aan elkaar leren de teamleden hoe ze écht in gesprek raken met de patiënt over de medicijnen in plaats van de patiënt te overstelpen met informatie. Na de training heeft het team een vernieuwde kijk op het voeren van patiëntgesprekken en concrete handvatten om er verder mee aan de slag te gaan in de apotheek.

Doelgroep

De nascholing is voor apothekers- en apothekersassistenten binnen één apothekerteam.

Programma en locatie

Nascholing gedurende twee avonden (2,5 uur per avond) op locatie in de apotheek. De tweede avond wordt circa 8 weken na de eerste avond gepland. Tussen de twee scholingsavonden oefenen de teamleden consultvoering in de praktijk.

Leerdoelen

Na deze nascholing heeft het apothekerteam:

- een gezamenlijke, vernieuwde kijk op de uitvoering van patiëntgesprekken in de apotheek
- concrete ideeën welke stappen nodig zijn om consultvoering in de eigen apotheek te implementeren

Na deze nascholing kan de apotheker(sassistente):

- Uitleggen wat patiëntgericht communiceren inhoudt
- Uitleggen uit welke fasen een consult (volgens Calgary Cambridge model) is opgebouwd
- Aangeven hoe je in het gesprek kan aansluiten bij de wensen en behoeften van de patiënt

- Persoonlijke verbeterpunten formuleren die hij/zij direct kan toepassen voor meer patiëntgerichte gesprekken
- Patiëntgerichte gesprekken toepassen in de dagelijkse praktijk.

Nascholing

Avond 1:

Tijdens de eerste avond zal het team kennismaken met het concept van consultvoering in de apotheek aan de hand van het Calgary Cambridge model, inclusief de achterliggende ideeën en de praktische invulling bij gesprekken met patiënten in de apotheek. Onderling zal geoefend worden met het uitvoeren van een start- en vervolgsconsult en het geven van feedback.

Huiswerk na avond 1:

Na de introductieavond krijgen de teamleden de opdracht om tijdens hun werk in de apotheek te oefenen met de nieuwe wijze van gespreksvoering. Daarbij wordt ook gevraagd elkaar bij een aantal consulten te observeren en feedback op het gevoerde gesprek te geven, met als doel van elkaar te leren en als team beter te worden in patiëntgerichte gespreksvoering.

Avond 2:

Tijdens de tweede trainingsavond worden de eerste ervaringen en eventuele knelpunten met de uitvoering van consulten met elkaar besproken en handvaten en tips uitgewisseld. Verder vindt er verdieping plaats over een aantal veelvoorkomende knelpunten en wordt er onderling geoefend. Tenslotte wordt gezamenlijk een plan gemaakt voor verdere implementatie van consultvoering in de apotheek.

Competenties

Bij deze nascholing ligt de focus op de competentie Communicatie en Organisatie.

Accreditatie

Voor apothekersassistenten is deze nascholing geaccrediteerd met 6 KABIZ punten. Voor apothekers is deze (kleinschalig, interactieve) nascholing geaccrediteerd met 5 accreditatieuren.

Bij interesse en voor meer informatie

Mocht u interesse hebben in een in-company teamtraining Consultvoering, neem dan contact op met:

Dr. Adrienne Faber (a.faber@sirstevenshof.nl)
of drs. Valerie Meijvis (V.Meijvis@sirstevenshof.nl)
SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy
Theda Mansholtstraat 5b
2331 JE Leiden
071 5766157
WWW.SIRSTEVENSNOF.NL