

PROJEKTRAPPORT
Farmakonomernes Udviklingspulje
EMPATISK LYTNING
Projekt kode 06-14

Farmakonom Susan Isaksen
Ringsted Apotek
Farmakonom Birgitte Andersen
Køge Torvets Apotek

1. Problemformuleringen.

Det er problematisk for to parter i en ekspedition, hvis farmakonomeren ikke lytter til kundens bemærkning eller kommentar, dvs. ikke anvender lytteteknikken:

- vi vil gerne gøre brug af farmakonomens faglige kompetence,
 - øge kunde oplevelsen gennem lytteteknikken,
- for derigennem at rådgive kunden om valg af produkt.

2. Projektets forløb.

Tids- og handlingsplan i forbindelse med udarbejdelse af projektformulering og projektansøgning:

Aktivitet:	Periode:	Deadline:	Udført:	Tidsforbrug i alt:
Udfyldelse af ansøgningsskema og projektbeskrivelse; Farmakonomernes Udviklingspulje	oktober til november 2014	den 1. november 2014	den 3. november 2014	Udarbejdelse af ansøgningsskema med projektbeskrivelse: Susan Isaksen: 9 timer Birgitte Andersen: 10 timer
Litteratur søgning og læsning.	oktober til november 2014	den 1. november 2014	den 3. november 2014	Susan Isaksen: 10 timer Birgitte Andersen: 10 timer

Tids- og handlingsplan *op til* introduktion af projektet til kollegaerne:

Aktivitet:	Deadline:	Udført:	Tidsforbrug i alt:
Indsamling af eksempler ved kunde ekspeditioner og forarbejdning samt udarbejdelse af introduktionsmateriale til morgenmøderne.	november 2014 til og med marts 2015	9. marts 2015	Susan Isaksen: Udarbejdelse af morgenmøde informationsmateriale: 6 timer Behandling af eksempler: 5 timer Birgitte Andersen: Udarbejdelse af morgenmøde informationsmateriale: 6 timer Behandling af eksempler: 5 timer
Afholdelse af morgenmøder Materiale: se Bilag 1.	medio maj til medio juni 2015	16. marts 2015: Solrød Apotek 19. marts 2015: Solrød Apotek 23. marts 2015: Køge Torvets Apotek 26. marts 2015: Køge Torvets Apotek 24. april 2015: Ringsted Apotek 29. april 2015: Ringsted Apotek	Susan Isaksen: afholdelse af morgenmøder: 3,5 time Birgitte Andersen: Afholdelse af morgenmøder: 3,5 time

Tids- og handlingsplan *efter* introduktion af projektet til kollegaerne:

Aktivitet:	Periode:	Udført:	Tidsforbrug i alt:
Forarbejdning af indkommende eksempler fra kollegaers og egne ekspeditioner.	medio maj til medio august 2015	28. september 2015	Susan Isaksen: 9 timer Birgitte Andersen: 9 timer

Tids- og handlingsplan for formidling af projektet, *når* projektet er gennemført:

Aktivitet:	Periode:	Deadline:	Udført:	Tidsforbrug i alt:
Indskrivning af eksempler på banner	September til medio oktober 2015. Vi har besluttet at vi vil arbejde på banner efter indsendelse af projektrapport.	30. februar 2016		Susan Isaksen; ? timer Birgitte Andersen; ? timer
Afslutning af projektet; analyse mm. til Farmakonomforeningen	september til medio oktober 2015	1. november 2015	2. november 2015	Susan Isaksen: 10 timer Birgitte Andersen: 10 timer

3. Projektets resultater.

Med udgangspunkt i vores problemformulering, hvor vi vil tilføjer farmakonomer en aktiv lytteteknik, som supplement til "eksperternes"¹. En fremgangsmåde hvor vi vil give farmakonomer en anden indgang til faglig rådgivning af kunden: at lytte empatisk.

Efter vores morgenmøde fremlæggelse, jf. Introduktion til kollegaer bilag 1, bad vi kollegaer om en kort evaluering, og resultatet fremgår af bilag 6 af vores fremlæggelse og ud fra denne kan vi konkludere, at empatisk lytning ikke er en ny tankegang, de fleste kendte til teknikken. Alle ville bruge empatisk lytning i fremtiden i deres arbejde i skranken. Vi ved at vores morgenmøder inspirerede de fleste til at forsøge empatisk lytning i kundeekspeditionen. Ud fra vores evaluering ser det ud som om, at vores projekt er meget relevant. Dog mener vi at gentagelse på gentagelse vil hjælpe til at bruge empatisk lytning som en naturlig del af kundeekspeditionen. Generelt var farmakonomerne meget positive og tog godt imod vores budskab, og de kunne lide vores måde at fremlægge projektet på. Nogle skrev at de altid brugte empatisk lytning, hvilket glædede os. Ved første fremlæggelse på Solrød Apotek, efterlyste en farmakonom hvad vi ville med projektet, dvs. resultat eller mål for projektet, hvilket vi tog til efterretning, besvarede farmakonomeren, og indpassede dette i de efterfølgende fremlæggelser.

Vi havde en forventning til, at lytte empatisk i kundeekspeditionen, at det alene ville ende med en optimering af den medicinske behandling, et omsorgssalg. Men vi kan ud fra de indsamlede eksempler konstatere, at det ikke holdt, da vi ved projektets afslutning, har inddelt eksemplerne i følgende grupper:

Gruppe A: Intervention: forkert medicinindtagelse og lægemiddelets styrke. Se Bilag 2.

Gruppe B: Lægemiddelrelaterede bivirkninger. Se Bilag 3.

Gruppe C: Forkert anvendelse af inhalations device. Se Bilag 4.

Gruppe D: Optimering af den medicinske behandling: omsorgssalg. Se Bilag 5.

Derfor har vi bevist, at hvis vi ikke lytter til kunden fanger vi ikke ovenstående inddelinger og kunden fortsætter med fejl i medicinanvendelsen og får ikke optimeret den medicinske behandling. Dvs. kunden fortsætter med forkert medicinindtagelse og bivirkninger heraf, samt er ubekendt med den hjælp som apotekets sortiment kan tilbyde og den faglige rådgivning, som vi er så stolte af at formidle.

¹ Kenneth Kæregaard, Margin. Jan Lund, Konsekvens.

De kommentarer som kunden er kommet med ved ekspeditionens afslutning, bekræfter at lytte empatisk i kundeekspeditionen er yderst vigtigt: ”hvorfør har jeg ikke fået det af vide”, ”hvorfør har min læge ikke fortalt mig dette”, ”tak fordi du lyttede”, ”tak for god service”, ”selvom jeg har brugt det i mange år, så viste jeg det ikke”, ”den information kunne jeg godt have brugt tidligere”, ”det viste jeg ikke”, ”så forstår jeg bedre hvorfor jeg er så tør i munden” og ”tak fordi du fortalte mig det”. Tilbage meldingerne giver en lykkelig rus der gør os glade og stolte. Derfor ved vi, at vi gør en forskel når empatisk lytning bruges i kundeekspeditionen.

Vi skal være opmærksomme og lytte til kunden, stille uddybende spørgsmål og være nysgerrig, når kunden i ekspeditionens forløb, kommer med en bemærkning, kommentar eller undres både med ord og mimik. Dette er beskrivelsen på empatisk lytten, at høre på kundens oplysninger og forstå kundens ”kort over verden” og lytte færdig, før vi tager stilling til ekspeditionens videre forløb, som en naturlig overgang til forløbsdiagrammet for Sektorkrav til skrankerådgivning².

Vi har en viden som skal komme kunden til gavn, en pligt til at hjælpe kunden med information, lægemiddelrelaterede løsninger og understøttende behandling, da vi kender produkterne i apotekets sortiment. Vi kan se at jo større faglig viden, jo bedre udbytte er der for kunderne, apoteket og farmakonomen.

Vi har arbejdet med empatisk lytning i vores ekspeditioner i projekt forløbet, og her ved projektets afslutning er det blevet en naturlig del i vores ekspeditioner. Derfor vil en implementering af empatisk lytning i dagligdagen på apotekerne, være yderst relevant og vil på sigt blive en naturlig del for farmakonomen i kundeekspeditionen, som vi kender fra SVAMP og SMART, der indgår i Sektorkravene til skrankerådgivning.

4. Hvordan kan andre apoteker få gavn af resultaterne?

Vi kan med vores projekt se, at det er meget relevant for apotekerne, at farmakonomen holder bolden i luften og følger op på kundens ensidige svar, ”Jeg kender medicinen, så du behøver at sige mere”. Her vil vi gerne udfordre forløbsdiagrammet for Sektorkrav til skrankerådgivning, da vi med vores projekt har bevist, at der ligger medicinrelaterede problemer i gruppe A, B og C, der kun opdages ved pågående spørgsmål, end blot at acceptere kundens afvisning på invitation til dialog. Denne kasse i forløbsdiagrammet, jf. forslag til ændring bilag 7, kan indeholde en undren/nysgerrighed både ved kundens ord og mimik og indgangssætningen kan være ”Selv om du før har fået medicinen, vil jeg blot nævne, vigtigheden i at denne medicin indtages på følgende tidspunkt, at medicinen kan have denne bivirkning og en reminder om devices klargøring og inhalations teknik”. Vi ved, at megen af vores tid med kunde ligger i skærm arbejde, så som kontrol og betaling, men brug rest tiden i ekspeditionens forløb til at se på kunden, få øjenkontakt og aflæs kundens adfærd og se kundens reaktion.

Set i lyset af, at vi kun skulle have fokus på optimering af den medicinske behandling, et omsorgssalg, jf. gruppe D, kan vi nu se, at vores nye indgang til kundeekspedition er en win win situation³ for alle parter, ikke kun økonomisk, men også en tilfredshed, faglig stolthed i at hjælpe kunden bedst muligt. Vi kunne også

² Danmarks Apotekerforening 2011.

³ En win win situation er en situation, hvor begge parter i en sag får fordelagtigt udbytte uden at skulle arbejde ekstra for det.

se, ud fra eksemplerne, at kunden udtrykte glæde og tilfreds ved, at vi lyttede til dem, at vi undredes, var nysgerrige og det resulterede i en positiv dialog.

Vores projekt skal bruges i vores fag, fordi vi gør en forskel som ingen andre kan og gør. Derfor vil vi gerne fremvise projektet ved Farmakonom dagene i Århus søndag den 6. marts 2016 og i København søndag den 13. marts 2016, elevweekenden i 2016, på Pharmakon i uddannelsesforløbet for farmakomeleverne, internationalt samt artikel i fagbladet Farmakonomen, med henvisning til punkt 7. Formidling i vores Projektbeskrivelse.

Næstved den 2. november 2015

Farmakonom Susan Isaksen, Ringsted Apotek.

Farmakonom Birgitte Andersen, Køge Torvets Apotek.

Bilag 1. Projekt kode 06-14.

Introduktion til kollegaer om empatisk lytning i kundeekspeditionen.

Præsentation af Susan & Birgitte.

Susan og Birgitte starter med rollespillet: kunde ekspedition **uden** empatisk lytning: "sæbespåner" (henvisning til Bilag 5, første eksempel) i forbindelse med Pevison ekspedition; Birgitte er farmakonom og Susan er kunden.

Spørgsmål: "hvad forstår I ved empati?"

Susan siger:

Definition på empati: forståelse af den andens følelser og tanke, dvs. at forstå, hvordan et andet menneske har det, og lade den forståelse være retningsgivende for behandling og valg af terapiform. Hvilket vi kan omformulere til vores verden; at farmakonomeren er den der forstår og den forståelse er retningsgivende for behandling og valg af apoteksprodukter, jf. sektorkravene (Susan henviser til bilag om sektorkrav), som omhandler basis rådgivning og fokuseret rådgivning.

Vores mål med empatisk lytning er at bruge af og udvikle farmakonomens faglige kompetance og derved give kunden en god oplevelse og omsorg "her lytter de til mig".

Lidt historie om empati: ordet kommer fra det græske "empathia", og har således været kendt længe, men først i slutningen af 1950'erne, opstod der interesse for at undersøge den empatiske proces nøjere⁴.

Den empatiske lytten kan beskrives som en lytten, hvor vi parallelt med at høre på kundens oplysninger også lytter os ind i kundens følelser. At lytte empatisk er en model for kommunikation af følelser der udvikles i tre trin i et samspil med et andet individ.

Oversat betyder det,

1. trin, at farmakonomeren opfanger en lille, men en betydningsfuld bemærkning eller kommentar fra kunden,
2. trin, at farmakonomeren tilkendegiver dette, med fx et spørgende ansigt, spørgsmål, undren eller nysgerrighed,
3. trin, at farmakonomeren omsætter det til faglig rådgivning af kunden, jf. Sektorkrav til skrankerådgivning⁵.

Birgitte siger:

Farmakonomuddannelsen har ikke empatisk lytning i undervisningen, som vores projekt lægger op til.

- **men hvem har empatisk lytning i uddannelse forløbet? Det har ex.:**

- psykologer

⁴ Ulla Holm, Empati for professionelle, s. 63, ISBN 87-412-2417-5

⁵ Danmarks Apotekerforening 2011

- sygeplejersker
- lærer

I øvrigt opfordrer Sundhedsstyrelsen i "Patientinddragelse mellem ideal og virkelighed" fra 22. august 2008, at inddrage empati mellem patient og behandler.

Formålet med at anvende empati i farmakonoverskuds ekspedition:

- 1. dialog**
 - sektorkrav
 - udvikling af farmakonover
 - kundetilfredshed
 - evt. omsorgssalg ved løsning af kundens empathiske tilkendegivelse.
- 2. lægemiddelhåndtering**
 - opfange signaler fra kunden som viser en forkert anvendelse af medicinen (bruger nasalsteroid efter behov)
 - opdage receptinterventioner, ("det plejer at være en anden styrke")
 - bivirkninger af lægemidlet (svamp i spiserøret fordi mundskylde efter inhalationssteroid synkes)

De fleste empathiske ekspeditioner er i receptekspeditionerne. Den erfaring har vi i ud fra vores egne eksempler. Brug eventuelt "Personlig rådgivning" af lægemidlet "vare information" der vises i receptekspeditionen i PharmaSys, for at løse bivirkningsproblemer.

Susan siger:

Målgruppen i vores projekt er således ikke faglig rådgivning til kunder ved udlevering af håndkøbs- eller receptmedicin, eller kunder der spørger efter et specifikt produkt eller fremlægger et specifikt problem.

Det er din indgang til ekspeditionen der er vigtig. Kunsten i empatisk lytning er at suspendere det man ofte gør i samtaler, hvor man lytter efter og vurderer om man er enig eller uenig i det kunden siger. Efter det først indtryk, begynder man straks at tænke på hvad man skal svare eller sælge, i stedet for at lytte færdig. I empatisk lytning skal du lytte, mærke og forstå kundens "kort over verdenen" og at du, i ekspeditionen, ikke inddrager egne personlige meninger eller ønsker et bestemt resultat med kundeekspeditionen. Reagere på **påstanden** at "de er for dyre" eller hvis du **undres** over noget som kunden siger eller bemærker. Igen være nysgerrig.

Susan og Birgitte gentager rollespillet "sæbspåner", Pevison creme ekspeditionen – nu **med** empatisk lytning.

Håber det var synligt at farmakonovern lyttede empatisk, undrede sig og var nysgerrig.

Birgitte siger:

1. En kunde der efterspørger et specifikt produkt, kan uden at kunden selv er klar over det, gå i den tro at det er behandlingsrelevant for kunden. eks. "V6" forespørgsel.

Kvindelig kunde spørger efter sukkerfri V6 tyggegummi, men "det har vi desværre ikke", svarer farmakonovern, hvilket kvinden syntes er meget mærkeligt, for det har hendes eget apotek. "Det smager så godt, og virker godt i min mund", siger kunden på vej ud af apoteket. Farmakonovern kunne tænke at så må hun købe tyggegummi på hendes eget apotek, men

Farmakonomeren spørger i stedet "hvad mener du?" da farmakonomeren tænker mundtørhed efter den bemærkning og det viser sig at hun har mundtørhed. Farmakonomeren spørger om hun får nogen form for receptmedicin. Hun får Cymbalta, men ingen har spurgt hende om hun får mundtørhed som følge af brug af Cymbalta. Farmakonomeren giver hende en prøve på Xerodent, og hun kan straks mærke, hvor godt det er for hendes mund og hun køber en stor pakke af hver smag, og går meget glad fra apoteket.

Susan siger:

2. Endvidere ved kunden ikke at der findes produkter der understøtter behandlingen. Det gør vi, og det skal vi være gode til at formidle.

Susan siger:

For at måle vores projekt om empatisk lytning, vil vi bede jer om at hjælpe os. Vores ønske er at I i løbet af 14 dage indsamler mim. 2 ekspeditions eksempler, hvor I har brugt empatisk lytning, og som vi kan formidle. En formidling som alle kan lære af. Skriv historien ned på et stykke papir, eller e-mail den til os; Susan 077si@apoteket.dk eller Birgitte farmabirgitte@hotmail.dk

Den lykke rus, som vi selv har oplevet, er ikke en del af vores projekt, men vi syntes at I skal nyde den og være stolte af at gøre en forskel for kunden, og dele den med hinanden.

Alle de gode historier bliver samlet, bliver behandlet anonymt, og publiceret så alle kan lære og få viden til gavn for kunden, og øge farmakonomers faglige viden.

Endvidere vil vi bede jer ganske kort svarre på vores evaluerings skema og evt. med navn på⁶.

Tak fordi I lyttede til os! Gjorde I det empatisk? Har I nogen spørgsmål?

⁶ Evaluering og resultat henvises der til punkt 3. Projektets resultater, andet afsnit.

Bilag 2. Projekt kode 06-14

Eksempler i Gruppe A: Intervention: forkert medicinindtagelse og lægemiddelets styrke.

Ved udlevering og betaling af 1 flaske Flixonase næsespray efter recept, recepten er ordineret med 2 flasker pr. udleveringsgang, siger manden til konen:

Manden: "jeg syntes ikke den virker"

Konen: "nå", hvilket farmakonomens også kunne tænke, men fanger bemærkningen

Farmakonom: "ikke virker?- hvordan bruger du næsesprayeren?"

Manden: "jeg bruger den kun nu og da"

Farmakonom: forklarer at Flixonase virker bedst som forebyggende, og derfor en god ide at den anvendes hver dag for at opnå optimal effekt".

Manden: "tak, så forstår jeg bedre, og det vil jeg gøre fra nu af".

Samme historie som ovennævnte, men nu med substitution til Nasonex – Mometasonfuroat, hvor konen siger til hendes mand under betalingen, at hun ikke syntes sprayeren virker, men giver det en chance til. Farmakonomens kunne ignorere bemærkningen eller henvise konen til lægen, men spørger i stedet ind til hvordan næsesprayeren anvendes, og konen fortæller at hun bruger næsesprayeren efter behov. Konen får samme forklaring som ovenstående om præparatets virkning.

Mand skal hente Metformin og ved udleveringen;

Farmakonom: "har du fået Metformin før?"

Manden: "ja, har fået dem i mange år, men jeg får ondt i maven af dem, hvilket jeg har fortalt lægen"

.....Farmakonomens kunne svare, at så må du tale med lægen igen, men

Farmakonom: "tager du tabletterne med eller uden mad?"

Manden: "jeg tager dem uden mad"

Farmakonom: vejleder i indtagelse af Metformin med mad, og manden takker, og siger "hvorfor har min læge ikke fortalt mig det, når han nu ved at det kan være en bivirkning?"

Kvinde født i 1966, skal afhente medicin. På receptserveren står to præparater: Atorvastatin og Hjertemagnyl, men beder kun om Hjertemagnyl, 6. udleveringsgang ud af 7 gange.

Farmakonom: "det er et år siden du sidst har købt Atorvastatin, - tager du ikke dem mere?"

Kvinden: "nej det gør jeg ikke"

Farmakonom tænker at det er sikkert i aftale med lægen og at det derfor ikke er nødvendigt mere, og slår beløbet i kassen. Kvinden siger under betalingen af Hjertemagnyl, at "Atorvastatin er for dyre, men jeg

burde nok tage dem”

..... Farmakonomeren kunne ignorere bemærkningen, men

Farmakonom: ”burde nok?”

Kvinden: ”ja, jeg har haft 2 blodpropper”.

Farmakonomeren spørger om stop med Atorvastatin er aftalt med lægen, hvilket det ikke er, og oplyser damen om prisen (50,60 kr. før tilskud), og vigtigheden i at tage medicinen, især i hendes situation.

Kunde køber Nicorette 4 mg tyggegummi, og farmakonomeren spørger om kunden kender til præparatet, og kunden svarer ”ja, og så skal jeg ha 100 stk. Balancid med, da den hjælper mig når jeg har kvalme”

Farmakonom: ”kender du til tygge teknikken af Nicorette?”

Kunden: ”ja”

Farmakonom: informerer om tykketeknikken, og

Kunden: ”det viste jeg ikke, for jeg tygger hele tiden, og så skal jeg ha’ en Balancid efterfølgende. Tak for informationen, for det viste jeg ikke”.

Kvinde fra 1945 henter Metoprololsuccinat og 60 stk. Eucreas, 5. udleveringsgang ud af 7, 1 tablet daglig, og siger ved udleveringen ”jeg har det så skidt, diarre, og er nu henvist til udredning på sygehuset”.

Farmakonomeren undrer sig, og spørger ”hvornår har du haft diarre?” og kunden svarer ”siden efteråret

2014”, og farmakonomeren spørger ”hvornår på dagen tager du din medicin?” og kunden svarer ”jeg tager en

blodtrykspille og 1 for min sukkersyge om aftenen når jeg går i seng, for så husker jeg det”. Farmakonomeren spørger om hun har fortalt dette til sin læge, men det har hun ikke, ”for hvad betydning kan det have?”

spurgte kunden. Da begge præparater kan give diarre, almindelig for Metoprololsuccinat og meget

almindelig for Eucreas, vejledes kunden i at tage medicinen sammen med et måltid, f.eks. om morgenen, for

at se om dette kan afhjælpe problemet. ”Tænk, at jeg måske er selvforskyldt i at ha diarre, bare fordi jeg

tager den forkert. For det du fortæller mig viste jeg ikke, og håber det vil hjælpe. Og jeg vil fortælle lægen

det. Tak”

Mand beder om Zymelin Menthol, og farmakonomeren fortæller at næsesprayen max må anvendes i 10

dage, og kunden smiler. Farmakonomeren fanger smilet og stiller spørgsmålet ”du smiler?” Manden fortæller

at han har brugt Zymelin i flere år! Farmakonomeren fortæller om bivirkningskonsekvensen af langtidsforbrug

af Zymelin, og vejleder i hvordan han kan komme ud af det; Nozoil og Flixonase. Manden bliver glad, og

køber begge produkter og ikke Zymelin.

Mand fra 1942 får ordineret Fucidin creme, mod svampeinfektion, der skal påsmøres 2 gange daglig.

Farmakonomeren vejleder i påsmøring af cremen og under betalingen siger manden ”det er til svamp i

munden”. Betalingen annulleres og receptudsteder kontaktes, og manden får i stedet udleveret Fluconazol.

I marts 2015 afhenter konen medicin til hendes mand, Sifrol på 0,52 mg, 1 tablet daglig. Ved udleveringen studser konen over Sifrol substitutionen, da hun får Opryma i stedet for de sædvanlige Pramipexole. Farmakonomeren kunne have svaret at Opryma er billigst på markedet lige nu, men undres og går i stedet tilbage i systemet og opdager at manden tidligere i 2014 får ordineret 0,26 mg, hvilket konen bekræfter, og tilføjer "siden januar i år, skal han have 0,52 mg fordi han er øget i styrke af sygehuslægen, derfor giver jeg ham 2 tabletter". Dialogen mellem farmakonom og kunden ender med at fordi konen stadigvæk havde tabletter tilbage af 0,26 mg dengang tilbage i januar, og ville bruge disse op, havde hun givet ham 2 tabletter af 0,26 mg. Men konen ikke havde opdaget at de nye recepter efterfølgende var på 0,52 mg, og havde således fortsat med at give manden 2 tabletter, men nu af styrken 0,52 mg, så han nu fik 1,04 mg. Sygehuslægen blev kontaktet. Konen havde det rigtig skidt med det hun havde gjort, men glad for at hendes fejl blev opdaget.

Mand fra 1959, skal hente nyt præparat Omnic, og siger "jeg er også kommet i den alder hvor jeg skal op om natten" og smiler "jeg kender hvert et toilet i landområdet – de fleste er på kirkegården – derfor tager jeg blodtrykspillen når jeg kommer hjem, det er ubehageligt at side i kø på motorvejen om morgenen og skal tisse". Farmakonomeren kunne give kunden ret, men

Farmakonom: "jeg kan se at dine blodtrykspiller også indeholder et vanddrivende middel. Viste du det?"

Manden: "nej, det har min læge ikke fortalt mig, så forstår jeg hvor jeg skal op om natten"

Farmakonom: "har du fortalt din læge at du tage blodtryks- og vanddrivende pille om aftenen?"

Manden: "nej – han har heller ikke spurgt"

Farmakonom: "prøv at tage din blodtrykspille når du kommer ind på jobbet, men ring til din læge og fortæl hvad du gør, og spørg om du skal starte op med Omnic, eller om du skal se tiden an nu hvor du tager blodtryks- og vanddrivende pillen på et mere hensigtsmæssigt tidspunkt" .

Manden: "tak for din information. Tænk at jeg selv er skyld i nattetisseriet?"

Ældre herre får udleveret blodtryksmedicin men fravælger Ibandronat, og siger "nu har jeg taget dem i ½ års tid men jeg syntes ikke de virker, for jeg kan ikke mærke forskel".

Farmakonomeren fortæller hvordan Ibandronat virker, og hvorfor han ikke kan mærke forskel, og manden køber alligevel Ibandronat med samt kalktabletter.

I forbindelse med udlevering af Ibandronat til en ældre dame, spørger farmakonomeren om hun tager kalktabletter, "ja, det ved jeg, jeg tager 2 hver morgen bare ikke på min Ibandronat morgen".

Farmakonomeren forklarer hun vil få optimal optagelse af kalktabletten hvis hun fordeler kalktabletterne, dvs. en morgen og en aften, ellers vil noget af det komme ud sammen med afføringen"

Kunden: "mange tak for informationen, det viste jeg ikke"

Ældre herre kan ikke forstå hvorfor hans Avamys ikke virker for hans løbenæse. Farmakonomeren spørger hvordan han bruger den og svarer "jeg bruger den lejlighedsvis". Herren viste ikke at Avamys er

forebyggende, og vente tilbage et par uger efter og fortalte farmakonomeren ”nu gør jeg som du sagde, og nu virker den”.

Mand fra 1947 siger ved udleveringen af Fucithalmic, ”jeg har fået det igen”. Farmakonomeren spørger hvordan han har brugt øjensalven, og svarer at han stoppede da han ikke kunne se mere puds i øjet. Farmakonomeren informerer om at det er vigtigt at fortsætte behandlingen 2 døgn efter symptom frihed, og manden svarer ”det viste jeg ikke, ingen har fortalt mig det”.

Kunde beder om Zyx med mentol smag, og farmakonomeren spørger om hun mener mint, eller nogen af de andre smagsvarianter? Kunden siger ”mint, jeg har brugt det i lidt tid, da jeg har hoste om natten”. Farmakonomeren spørger om det er i forbindelse med forkølelse eller rygestop? Det er rygestop derfor Zyx mint smag der minder om cigaretter med mentolsmag. Kunden bliver informeret om hvad der sker i luftvejene ved rygestop, og at hoste er en naturlig del af rygestop forløbet. Kunden køber alligevel Zyx, med den information at Zyx kun må anvendes i max. 10 dage.

Mand fra 1979 skal købe smertestillende på recept, men fravælger Nasonex på spørgsmålet om han skal ha det med, ”jeg bruger Otrivin”. Farmakonomeren forklarer hvordan Nasonex og Otrivin virker, og manden forstår hvorfor han ikke skal bruge Otrivin mere, hvilket han har gjort i flere år, da Nasonex ikke virkede. Han køber alligevel Nasonex med og vil supplere med Nozoil, og takker for rådgivningen.

Mand beder om Xymelin til børn, og farmakonomeren siger ”husk at barnet kun må bruge sprayen i 10 dage”, og kunden svarer ”det er til mig selv grundet tørre slimhinder og den får jeg ikke næseblod af”. Farmakonomeren forklarer konsekvensen i brugen af Xymelin i længere tid, og i stedet køber manden Nozoil, da han forstår hvad det er han har gang i.

Kunde kommer med en pakke Latanoprost fra juni 2014 og en recept på Latanoprost+timolol fra august 2013. Han ved ikke selv at han står med Latanoprost i hånden, som er ordineret fra egen læge, mens den medbragte recept er ordineret fra øjenlægen. Heldigt at manden viste pakningen, for efter kontakt med øjenlægen skulle manden have Latanoprost+timolol.

Kvinde fra 1942 har fornyet sin blodtryksmedicin, og siger under ekspeditionen ”mit blodtryk er så fint at jeg snart ikke skal ha medicin mere for det”, og smiler glad. Den bemærkning undrer farmakonomeren, for der er ordineret losartankalium/hydrochlorthiazid 100+25 mg, og med den styrke er der nok ikke belæg for at slippe blodtryksmedicinen lige med det samme, og ser tilbage i historikken af kvindens ordinationer af præparatet. Kvinden har hele tiden fået ordineret losartankalium/hydrochlorthiazid 50+12,5 mg, og ved henvendelse til kvindens læge, viste det sig også at dette var en fejl ordination, og lægen takkede, hvilket

kvinden også gjorde "tak fordi du undrede dig over min glæde, for dette havde jeg måske ikke selv opdaget, og så kunne det ha gået rigtig galt"

Ung kvinde: "En Zymelin tak".

Farmakonom: "Var der andet?"

Kunden siger nej tak og betaler. Farmakonomeren kigger på kvinden og ser en lille topmave.

Farmakonom: "Hvem skal bruge næsesprayen?"

Ung kvinde: "Det skal jeg!".

Farmakonom: "Er du gravid?"

Ung kvinde: "Ja".

Farmakonomeren informerer om at man ikke uden lægens anvisning må anvende Zymelin når man er gravid, og anbefaler en saltvands næsespray.

Mandlig kunde med recept på Atrovent, fortæller at han er så tørstig om natten. Farmakonomeren spørger om brug af anden medicin der kan give mundtørhed. Kunden bruger ikke anden medicin, men tror det er fordi han snorker. Farmakonomeren informerer om, at apoteket kan afhjælpe snorkeproblemet og mundtørhed med håndkøbsmedicin, men fortæller at Atrovent måske kan hjælpe på snorken og anbefaler at afprøve dette først.

Kvinde kommer med Multi-tabs Gravid Jern C.

Kunden: "Hvor mange skal jeg tage, for lægen sagde 2, men her står 1 tablet daglig".

Her kunne farmakonomeren svare: "Gør som lægen siger", men hun undrer sig og spørger om hun er gravid?

Kunden: "Nej, det er jeg ikke".

Farmakonom: "Så er det Jern C du skal have".

Ved udleveringen af simvastatin, spørges kunden om "kender du til medicinen?", og kunden svarer "ja da, jeg har taget medicinen i mange år". Farmakonomeren kunne acceptere svaret, men spørger i stedet "blot husk at tage simvastatinen aften". Kunden smiler under betalingen, hvilket farmakonomeren fanger "du smiler?", og kunden svarer "Jeg ved godt at det står der på pakningen, men jeg tager den om morgenen sammen med min blodtryksmedicin". Farmakonomeren forklarer hvorfor det er vigtigt at indtage simvastatin om aftenen, hvortil kunden svarer, "Det viste jeg ikke, troede ikke det var af betydning, så tak fordi du forklarede mig det".

Under udlevering af blodtryksmedicin og simvastatin, spørger farmakonomeren "jeg kan se at du har fået medicinen før, men har du spørgsmål til din medicin?", og kunden svarer "nej". Farmakonomeren kunne acceptere svaret, en spørger i stedet "blot husk at tage simvastatinen aften", hvortil kunden svarer "ja, det siger I jo". Denne bemærkning fanger farmakonomeren, og forklarer hvorfor det er vigtigt at indtage

simvastatin om aftenen, hvortil kunden svarer "det troede jeg ikke var af betydning, men vil nu tage den om aftenen, så måske vil mit kolesterol tal blive bedre".

Kvinde fra 1946, skal hente medicin til sin mand, og siger i den forbindelse "jeg må hellere tage mine Vagifem med", og farmakonomeren kan se at det er ca. 6 måneder siden hun sidst har fået udleveret en pakke, derfor spørger farmakonomeren "hvorforsiger du det?", hvortil kvinden svarer "jeg er lidt tør forneden og tager kun en når min mand og jeg skal ha sex, og det er jo ikke så ofte i vores alder". Farmakonomeren forklarer hvordan Vagifem virker, og kvinden bliver meget glad "tænk hvis jeg kan slippe af med kløen og nu forstår jeg hvorfor lægesekretæren spurgte om jeg skulle ha fornyet min Vagifem recept sidst jeg bestilte mine smertestillende".

Mand fra 1942 skal hente sin KOL medicin; Spiriva inhalationspulver og Symbicort Mite turbuhaler og Ultribro. Manden har svære vejrtrækningsproblemer, og det får farmakonomeren til at undres, hvorfor der er ordineret Symbicort Mite turbuhaler. Ved henvendelse til mandens læge, er dette da også en fejl, da det skulle have været Symbicort turbuhaler 4,5/160 mg. En fejl siden december 2011 hvor han fik konstateret KOL. Samtidig fik manden besked om at kontakte lægen for kontrol. En meget glad og taknemmelig mand forlod apoteket.

Bilag 3. Projekt kode 06-14

Eksempler i Gruppe B: Lægemiddelrelaterede bivirkninger.

Kvindelig kunde spørger efter sukkerfri V6 tyggegummi, men "det har vi desværre ikke", svarer farmakonom, hvilket kvinden syntes er meget mærkeligt, for det har hendes eget apotek. "Det smager så godt, og virker godt i min mund", siger kunden på vej ud af apoteket. Farmakonom kunne tænke at så må hun købe tyggegummi på hendes eget apotek, men

Farmakonom spørger i stedet "hvad mener du?" da farmakonom tænker mundtørhed efter den bemærkning og det viser sig at hun har mundtørhed. Farmakonom spørger om hun får nogen form for receptmedicin. Hun får Cymbalta, men ingen har spurgt hende om hun får mundtørhed som følge af brug af Cymbalta. Farmakonom giver hende en prøve på Xerodent, og hun kan straks mærke, hvor godt det er for hendes mund og hun køber en stor pakke af hver smag, og går meget glad fra apoteket.

Ved udleveringen af Imacillin mikstur til barn fra april 2014, siger moderen "nu prøver vi igen".

..... Farmakonom kunne ignorere bemærkningen, men

Farmakom: "igen?"

Moderen: "ja, det er 3. gang, og hun får endda D-vitamin dråber".

Farmakonom informerer om hvad mælkesyrebakterier kan gøre for immunforsvaret, og moderen køber Lactocare D-vitaminsdråber med mælkesyrebakterier. "Det må jeg prøve, tak, for jeg ved snart ikke hvad jeg skal gøre".

Samme historik som ovenstående eksempel. Mor til dreng fra juli 2009, skal hente Primcillin mikstur, "det er 2. gang, og jeg ved at han får problemer med maven" siger moderen ved udleveringen.

Farmakonom og moderen får en snak om immunforsvaret i maven, og køber Lactocare Kids til drengen og Lactocare Plus til sig selv, da hun selv har problemer med maven.

Kunde spørger ved udleveringen af 100 stk. Citalopram 20 mg, 3. gang, om "har I har noget Stimorol tyggegummi?" farmakonom kunne have svaret, at det kan købes i supermarkedet

Farmakonom: "har du mundtørhed?"

Kunden: "ja, hvordan kan du vide det?" og bliver informeret om bivirkningen af citalopram.

Kunden: "mange tak, det har ingen fortalt mig" og køber Stisal.

Mand får udleveret 100 stk. Cetirizin, og siger ved udleveringen "jeg bliver så træt af min allergi, og det er værst om formiddagen", og farmakonom kunne ignorere bemærkningen eller fortælle at træthed hænger sammen med allergi og lægemidlet cetirizin

Farmakonom: "hvornår tager du tabletten?"

Manden: "om morgenen"

Farmakonom: "prøv i stedet at tage den om aftenen, derved kommer den størst sløvende effekt når du sover, eller du kan skifte til et andet lægemiddelstof i samråd med din læge".

Manden: "sjovt du siger det, for når jeg har glemt at tage den, bliver jeg ikke træt".

Mand fra 1977 skal hente Brentacort mod eksem i ansigtet, omkring næsen og øjenbryn, og svarer "jeg kender til cremen, det er 3. gang, mit eksem forsvinder men kommer igen, og jeg er ikke meget for at bruge det". Farmakonomene kunne ignorere bemærkningen, men

Farmakonom: "Det kan skyldes en svamp du har i ansigtet. Brug Brentacort cremen som du har aftalt med lægen, og kommer det igen, kan du komme og købe cremen. Nu ved du at du har et alternativ".

Manden: "giv mig den med, for jeg ved at det kommer igen" – og køber Ducray kelual DS creme.

Kvinde fra 1952 får ordineret Doloproct, og siger ved udleveringen "jeg kan ikke undvære Ibumetin, som giver mig hård mave". Farmakonomene informerer de forskellige muligheder der gør tarmens indhold mere blød, for at undgå hæmoroider, og kunden vælger at købe Magnesia.

Kvinde fra 1958 siger ved udleveringen af Anoro "den virker, dog er jeg begyndt at blive så tør i munden".

Farmakonomene fanger bemærkningen, og siger at mundtørhed er en almindelig bivirkning af Anoro, og informerer om produkter der kan løse problemet, og køber GUM Hydral mundspray. "Tak fordi du hjalp mig".

Kunden står og tygger på tyggegummi mens farmakonomene ekspederer Citalopram 20 mg, og det bemærker farmakonomene "lider du af mundtørhed?"

Manden: "ja"

Farmakonom: "kendt bivirkning at Citalopram giver mundtørhed"

Manden: "det viste jeg ikke, og jeg har endda brugt Citalopram i mange år" og farmakonomene informerer om løsningsmuligheder, og kunden køber Xerodent og er meget glad.

Kvinde fra 1944, siger under betalingen af zopiclon, som hun tidligere har fået udleveret, "jeg føler mig så omtåget når jeg vågner". Farmakonomene spørger ind til hvornår hun tager sovemedicinen, og kvinden svarer "tager dem om aftenen når jeg har vendt og drejet mig – ved 3 tiden tror jeg – da jeg først vil se om jeg kan falde i søvn uden pillen". Farmakonomene forklarer vigtigheden i at tage medicinen ved sengetid og hvorfor. "Så forstår jeg bedre, det vil jeg gøre, og jeg forstår nu hvorfor, hvilket jeg ikke viste – mange tak".

Mand og kone beder om creme til mandens tørre hud som følge af parkinson. Farmakonomeren anbefaler La Roche-Posay lipikar ap+ og manden fortæller at sygdommen ødelægger hans tænder. Farmakonomeren spørger om han er lider af mundtørhed for det kan hans medicin give, han svarer ja og farmakonomeren fortæller at tørhed i munden kan ødelægge tænderne og fortæller at apoteket har midler der kan afhjælpe dette.

Bilag 4. Projekt kode 06-14

Eksempler i Gruppe C: Forkert anvendelse af inhalations device.

Dame beder om en ny turbuhaler, og ved udleveringen spørger farmakonomeren om hun har nogen spørgsmål til brugen af turbuhaleren. "Nej", svarer damen, for "den har jeg brugt i mere end 10 år, så det har jeg ikke. Jeg suger to gange når jeg tager en dosis"

Farmakonomeren kunne tænke, at det er der jo ikke noget forkert i, men spørger

Farmakonom: "suger 2 gange?"

Damen: "suger når jeg har drejet bundstykket 1 gang og suger igen når jeg laver det 2. drej"

Farmakonomeren demonstrerer korrekt brug af turbuhaler, og damen siger "det viste jeg ikke, men mange tak for at du viste mig det".

Symbicort Forte turbuhaler udleveres til en mand, og siger inden farmakonomeren når at sige noget "jeg kender til den"

Farmakonom: "bare husk at skylle munden og spytte det ud – for at undgå svamp i mund og svelg" – og manden kigger spørgende på mig, og jeg spørger "er der noget galt?"

Manden siger "ja, for jeg er ved at blive udredet hos en specialist for svamp i spiserøret, og ingen kan forstå hver det kommer fra. Ingen har fortalt mig at mundskylningen efter brugen af turbuhaleren skal spyttes ud, for jeg synker det". "Tak for at du sagde det, nu har jeg noget at fortælle specialisten, da jeg heller ikke har fortalt ham at jeg bruger turbuhaler".

Ved udlevering af Symbicort Forte turbuhaler til en mand, bliver han stillet spørgsmålet "jeg kan se at du har fået turbuhaleren før, men har du nogen spørgsmål til din medicin?". Manden svarer "nej, jeg har fået den siden den kom frem, så jeg kender alt til den". Farmakonomeren vover alligevel, at sige "en af de største fejlkilder ved brugen af turbuhaler ligger i, at den ikke holdes lodret når den lades" og farmakonomeren viser med en demo hvordan. Manden tager demoen ud af hånden på farmakonomeren og viser hvordan han i alle årene har gjort: han holder bunden opad i lodret position! Manden kigger irriteret, og forstår hvorfor han har en dårlig vejtrækning, og siger "hvorfor er der ingen der har fortalt mig det?". Farmakonomeren svarer "at hvis du hver gang har svaret ja på spørgsmålet, at du kender til brugen, og at jeg så alligevel med livet som indsats tør vise dig hvordan den skal klargøres, så er du heldig, for nu tager vi hele turbuhaler introduktionen. En meget glad kunde forlod apoteket.

Ældre herre henter inhalationsspray Seretide, og fortæller at han "bruger en forlænger og gør det 2 gange". Farmakonom spørger "hvad gør du 2 gange?" Manden "jeg suger 2 gange i forlængerens". Farmakonomeren forklarer at han skal trække vejret gennem forlængerens (Volumatic) 10 gange pr. dosis for at få gavn af sprøen. Manden takker og siger "det står ingen steder, så tak fordi du sagde det".

Mand fra 1937 siger ved bestilling af sin Spiriva inhalationspulver, "den recept uden suger – den er for dyr, og den jeg har virker endnu". Ja, ja, kunne farmakomonen tænke, men spørger i stedet "hvornår har du sidst fået den skiftet?", "dengang jeg startede op med Spiriva" svarede manden. Det viste sig, at det var for 2 år siden. Manden fik oplyst, at i denne medicintakst periode, var prisen med og uden handyhaler, 30 stk., den samme. Manden viste ikke at handyhaleren, jf. firmaets vejledning, skal skiftet mindst 1 gang om året.

Ved udlevering af Spiriva inhalationspulver, siger manden "den siger klik men ikke som i starten" – og ved nærmere undersøgelse viser det sig at manden har brugt den siden opstart for 3 år siden. Han viste ikke at handyhaleren, jf. firmaets vejledning, skal skiftes mindst 1 gang om året.

Kvinde fra 1966, kommer frem til skranken og siger "jeg skal ha den der klik klik sug", og hendes Symbicort turbuhaler, ordinationen siger 2 sug 2 gange daglig, findes frem fra receptserveren. Bemærkningen "klik klik sug" fanges og der spørges ind til hvad hun mener med det det, og kunden svarer "jeg skal ha 2 sug så jeg klikker 2 gange før jeg suger, derved får jeg 2 sug på en gang". Denne procedure havde hun gjort i rigtig mange år, og hun var meget tilfreds med at få korrigeret sin inhalationsteknik.

Bilag 5. Projekt kode 06-14

Eksempler i Gruppe D: Optimering af den medicinske behandling: omsorgssalg.

Farmakonom ekspederer Pevison creme til håndeksem.

Kunden: "Har du sæbespånere?"

..... her *kunne* farmakonom svare: "det kan du købe i en dagligvareforretning", men

Farmakonom: "Sæbespånere?"

Kunden: "Jeg har hørt det skal være godt at vaske hænder i, når jeg har håndeksem"

Farmakonom: "Byens hudlæge anbefaler Decubal håndsæbe ved hver håndvask og Decubal håndcreme dagligt", og finder produkterne så kunden kan se produkterne.

Kunden: "Mange tak for vejledningen. Godt at vide hvad hudlægen anbefaler" og køber produkterne.

Farmakonom ekspederer Bioclavid mod lungebetændelse, og ved information af præparatet, siger

Manden: "Det er 3. gang jeg skal have noget for lungebetændelsen, så håber det virker. Jeg har kvalme, spiser næsten ikke noget, kun suppe, og jeg har tabt mig"

..... her *kunne* farmakonom svare, at "det er bredspektret medicin, så nu virker det", men

Farmakonom ser i F7 at manden de foregående 3 uger, først fik ordineret Primcillin og derefter Surlid.

Farmakonom forklarer at "kvalmen kan skyldes medicinen der gør at du ikke har lyst til at spise og det er ikke godt, for så derfor taber du dig", og får en snak om medicinindtagelsen af Bioclavid, immunforsvaret, ernæringsdrikke og om at holde øje med vægten, og få talt med lægen om det som han netop har fortalt.

Kunden købte Multi-tabs Immuno samt Fresubin 2.0 kcal neutral som konen kan komme i sovsen, suppen og kaffen.

Manden: "Tak for at du gav dig tid til at lytte til mig selvom der er mange kunder"

Farmakonom ekspederer 3 måneders herpes behandling til en pige på 16 år, som afhentes af pigens mor.

Moderen: "Nu skal hun igen ha en behandling. Hun har det ofte, men hun spiser også kun en ensidig kost".

..... farmakonom *kunne* svare, at "den 3 måneders beholdning nok skal gøre sit til at", men

Farmakonom: "Ensidig kost? – hvad spiser hun?"

Moderen: "Hun er meget kræsen og af frugt spiser kan hun kun et æble nu og da"

Farmakonom: Vi får en snak om vitaminer og om immunforsvaret, især tarmens bidrag til immunforsvaret. Tilbyder og viser Multi-tabs Immuno.

Moderen: "Det er den helt rigtige løsning for min datter. Tak for rådgivningen" og køber Multi-tabs Immuno til sin datter.

I forbindelse med udlevering af receptmedicin på lansoprazol (syrepumpe hæmmer):

Kunden: "Jeg skal have Balancid med så jeg bedre kan sove".

..... Farmakonom kan spørge om antal Balancid; 30, 60 eller 100 stk., men

Farmakonom: "Sove? – har du problemer med sure opstød når du ligger dig ned når du skal sove?"

Kunden: "Ja – derfor sidder jeg tit op og sover".

Kunden bliver informeret i Balancids virkning og Galieves virkning.

Kunden: "Tak – det vil jeg prøve i stedet – glæder mig til at ligge ned når jeg skal i seng i aften" og køber Galieve tyggetabletter.

Mor til hendes 19 årige datter skal hente Locoid Lipid.

Moderen: "hun skal smøre håndfladen med cremen. Det er så synd for hende, nu hvor hun har fået job på en café".

..... farmakonom kan svare, at cremen hjælper mod hendes eksem

Farmakonom: "byens hudlæge anbefaler Decubal håndsæbe og Decubal håndcreme som supplement til håndeksem".

Moderen: "tak fordi du fortalte mig det", og køber Decubal håndsæbe og 2 tuber Decubal håndcreme.

Kvinde fra 1962 siger ved udleveringen af Fluconazol, "jeg får svamp hver gang jeg har haft menstruation".

Farmakonom fanger bemærkningen, og informerer hvad mælkesyre kan gøre for hende i forbindelse med hendes menstruation, og køber Femidur, og siger "tak fordi du gav mig informationen".

Mor til 2. årig dreng, siger ved udleveringen af Primcillin mikstur "ja, jeg kender til det for det er 3. gang i år". Farmakonom forklarer hvad mælkesyrebakterier kan gøre for immunforsvaret, og moderen vælger at købe Lactocare Kids og siger "jeg har hørt om mælkesyrebakterier og immunforsvaret, men havde glemt det, så tak fordi du gjorde mig opmærksom på det".

Kvinde skal hente Dermovat til mandens psoriasis, og svarer på spørgsmålet om han har brugt Dermovat før, "ja, men han syntes ikke det hjælper overheadet". Farmakonom følger op på bemærkningen og spørger "hvor længe har han behandlet?", "I ca. 3 uger", svarer konen.

Farmakonom: "jamen, er det slet ikke blevet bedre eller mindsket i kløen?"

Konen: "ja, lidt mindre kløe"

Farmakonom forklarer vigtigheden i at smøre huden dagligt med creme for at mindske udbruddene og kløen og behovet for Dermovat, og viser kunden mulighederne. Kunden vælger La RochePosay PSO creme og Kimovi gel med salt til manden. Kunden følger op og siger "nu vi snakker om skællert hud så har jeg taget denne Exomega til mit ansigt, er den god?" Grundet symptomerne i kvindens ansigt omkring næse og øjenbryn, viser farmakonom Kelual DS creme og spørger om hun også har problemer i håret, hvilket kunden bekræfter, og anbefaler Kelual DS shampoo og anbefaler Anti Rogeur til ansigts pleje i stedet for Exomega.

Kunde efterspørger Lansoprazol 30 mg på receptserveren, men lægen har glemt at lægge recepten ud og kunden kan ikke få fat på lægen for ny recept. Kunden resignerer og "må jo så bare vente til næste uge", men bliver oplyst om at det er muligt at købe 15 mg i håndkøb så behandlingen ikke afbrydes. Dette alternativ viste kunden ikke, og bliver lykkelig over informationen, og køber produktet.

I forbindelse med udlevering af receptmedicin, beder kunden om hydrocortion creme i håndkøb, og siger under betalingen "skal bruges til eventuel solekssem, for vi skal til Bali". Den bemærkning fanger farmakonomeren og informerer om produkter der er godt at have med på ferien, og køber Lactocare tavel og Alcolgel, og siger "smadder godt du lige sagde det".

Mor spørger efter en numse creme til sin 5 årige søn, da han klør sig bagi og moderen tror at det skyldes at han ikke får tørt sig godt nok efter toiletbesøg i børnehaven. Farmakonomeren fanger endetarms kløe og børnehaven, og spørger "kan det være børneorm?", hvortil moderen svarer "hvad er det?- der hang godt en seddel om børneorm i børnehaven, men viste ikke hvad det betyder" – og tilføjer "hans storebror har også nævnt at det klør bagi". Farmakonomeren forklarer hvad børneorm er og anbefaler at kigge ned i tønden når drengene har været på toilettet eller kontakte lægen med henvisning til opslaget i børnehaven.

Ung kvinde fra 1993 skal hente p-piller og creme, og siger ved udleveringen "jeg kender til brugen af cremen, det er til min håndeksem". Farmakonomeren spørger om hun bruger håndcreme dagligt?, men det gør hun ikke, og anbefaler Decubal håndcreme for at styrke hudens barriere. Den unge kvinde bliver meget glad, "for det er ikke rart at ha grimme hænder i min alder".

Kvinde fra 1942, siger ved udleveringen af Omeprazol, "jeg syntes ikke de virker nok", og farmakonomeren spørger ind til hvorfor, hvor kunden svarer "jeg sidder op de første par timer når jeg skal sove". Farmakonomeren informerer om mulighederne for at afhjælpe problemet, og kunden køber Galieve Cool Mint og Galieve Peppermint, og bliver super glad "så kan jeg endelig lægge mig ned når jeg skal sove".

Kvinde fra 1960 siger ved betalingen af Fluconazol dobbelt portion, "et tilbagevendende problem og nu skal jeg på ferie, og skal ha ekstra Fluconazol med i nødstilfælde". Farmakonomeren fanger bemærkningen og informerer om mælkesyrebakteriers virkning, og køber Lactocare Feminine 6 dages kuren, og siger "det er jo en super nem løsning, mange tak".

Kvinde fra 1966 siger ved udleveringen af Dicillin "jeg får bare svamp når jeg får penicillin". Farmakonomeren fanger bemærkningen, og informerer om produkter indeholdende mælkesyrebakterier og deres virkning og

kunden vælger Lactocare Feminine, og bliver super glad, "for tænk om jeg kan undgå at få svamp vil være skønt".

Mand fra 1979, skal hente Diproderm creme til eksem på huden, og siger under ekspeditionen "jeg har fået cremen før til min eksem, men hovedbunden klør også". Den bemærkning fanger farmakonom og informerer om produkter der kan afhjælpe hudkløen og hårbundskløen. Manden køber Ducray Squanorm og Ducray Elution shampoo til hårbunden samt A-Derma Exomega creme til kroppen. "Tak, det er ikke rart at gå rundt og klø sig i min alder".

Kvinde ønsker Vagifem på ny recept og siger ved udleveringen "min læge siger at de (Vagifem) kan hjælpe mig efter kemo". Farmakonom og kunden får en snak om tissetrang i Flex-bil, om tørre slimhinder og forstoppelse, og farmakonom fortæller om løsningsforslag, og kunden køber glidecreme, GUM mundgel og Movicol, og takker for den gode snak.

Und kvinde fra 1982 skal købe Mometasonfuroat creme, hvor ordinationen lyder "efter aftale", og farmakonom spørger "ved du hvor tit du skal smøre?", og kvinden svarer "ja – jeg har fået den før til min håndeksem". Farmakonom svarer hvad byens hudlæge anbefaler i forbindelse med behandlingen af håndeksem, og kvinden køber Decubal håndsæbe og Decubal håndcreme, og er meget glad, for hun køber den billige flydende håndsæbe fra Netto, men syntes at den tørrer hænderne ud.

Kvinde fra 1980 beder om to pakker Aciclodan som hun har recept på, "fordi jeg får det så tit". Bemærkningen fanger farmakonom og informerer om mælkesyrebakteriers mulige virkning på immunforsvaret, og kvinden køber Lactocare Daily Zink, og siger "mange tak, for tænk om det bare er det der skal til, så vil det være super, for det skal afprøves".

Kvinde fra 1956 siger ved udleveringen af Penomax "jeg får tit blærebetændelse, og jeg syntes ikke tranebærsaften virker som jeg køber Kvickly". Den bemærkning fanger farmakonom, og tilbyder i stedet Vitacare Tranebær Stærk, der er mere koncentreret end saften, og kunden bliver meget glad "det viste jeg ikke, så gi mig 2 pakker".

Mor til dreng fra juli 2014, siger ved udleveringen af Ciloxan øredråber, Imacillin mikstur og Kloramfenikol øjendråber for "han er et øre barn så jeg kender alt til medicinen for han rager alt til sig". Farmakonom spørger om hun vil høre om mælkesyrebakteriers mulige effekt for immunforsvaret? og det vil moderen, og køber Lactocare Baby dråber (D-vitamin med mælkesyrebakterier). Og bliver meget glad, for hun havde hørt om mælkesyrebakteriers virkning for immunforsvaret og smart at det så er tilsat D-dråberne. "Mange tak".

Bilag 6. Projekt kode 06-14

Evaluering af introduktion til kollegaer ved morgenmøder.

Spørgeskemaets udformning:

Evaluering

	Ja	Nej
1. Er empatisk lytning en ny tankegang for dig?		
2. Vil du bruge empatisk lytning i dit skrankearbejde fremover?		
3. Har vi inspireret dig til at bruge empatisk lytning?		

Resultat af besvarelserne:

Evaluering

	Ja	Nej
1. Er empatisk lytning en ny tankegang for dig?	5	26
2. Vil du bruge empatisk lytning i dit skrankearbejde fremover?	31	
3. Har vi inspireret dig til at bruge empatisk lytning?	29	2

Kommentarer:

Det er super godt.

Det var godt med eksemplet fra hverdagen.

Det var bare så godt.

Ingenting – I er bare for skønne. Held og lykke med projektet.

Har altid/dagligt forsøgt, vær obs på at det kræver personligt overskud, med reference til spørgsmål 2.

I var gode. Syntes jeg bruger det meget i forvejen, med reference til spørgsmål 3.

Fortælle hvad I forventer af resultatet - undersøgelsen. Mod til at bruge empati – et redskab.
Tage eksempler fra Pharmakon.

Bilag 7. Projekt kode 06-14

Forslag til ændring i forløbsdiagram for Sektorkrav til skrankerådgivning.

Forløbsdiagram for Sektorkrav til skrankerådgivning.

Danmarks Apotekerforening 2011.



