

Betere baliegesprekken met COM-MA-training

Patiëntgericht communiceren aan de apotheekbalie is nog niet altijd vanzelfsprekend. Aansluiten bij de behoeften en voorkeuren van patiënten is echter essentieel om hen te ondersteunen bij hun geneesmiddelgebruik. Om het apotheekteam te trainen in patiëntgerichte communicatievaardigheden is de online feedbacktraining COM-MA (communicatie-advies op maat voor de apotheek) ontwikkeld.

16

Pharm weekbl 9 maart 2018: 153 - 10

Auteurs **Marcia Vervloet, Annette Lamboo, Ellen Koster** en **Liset van Dijk**

COMMUNICATIE AAN DE BALIE MOET AANSLUITEN BIJ DE BEHOEFTE VAN DE PATIËNT, WAARDOOR DE INFORMATIE BETER WORDT ONTHOUDEN.

De apotheekbalie is de plek om problemen bij het geneesmiddelgebruik te voorkomen, te signaleren en te bespreken. Patiëntgerichte communicatie is hierbij essentieel. Dit houdt in dat de communicatie aansluit bij de behoefte van de patiënt, waardoor de informatie beter wordt onthouden. Bijvoorbeeld door de informatie die de arts over het geneesmiddel heeft gegeven aan te vullen of te vragen wat de patiënt van belang vindt om te weten.

Minstens zo belangrijk is de wijze waarop dit gesprek wordt gevoerd. Als de patiënt zich gezien en gehoord voelt, bijvoorbeeld door

aandachtig te luisteren en hem de ruimte te geven om eventuele zorgen over de medicatie te uiten, zal dat bijdragen aan goed geneesmiddelgebruik.

Eerder onderzoek laat zien dat nog winst te behalen valt in de communicatie aan de balie [1,2]. Uit communicatieonderzoek van NIVEL in de huisartspraktijk blijkt dat patiëntgerichte communicatievaardigheden geleerd kunnen worden door gebruik te maken van video-opnames, zelfreflectie en feedback [3,4]. COM-MA bouwt voort op dit onderzoek en gebruikt deze drie elementen in een *online* feedbacktraining voor apothekersassistenten.

Werkwijze COM-MA

Volgens de werkwijze van COM-MA worden per assistent vijf baliegesprekken op video opgenomen. De camera is gericht op de assistent, de patiënt is niet in beeld. Een communicatietrainer observeert en analyseert alle video-opnames aan de hand van het COM-MA-observatieprotocol. De inhoud van dit protocol is zo opgesteld dat het aansluit bij wat patiënten, apothekersassistenten en apothekers belangrijk vinden in de communicatie aan de balie. Dit is gebaseerd op interviews en focusgroepen met hen [5]. Het protocol bevat zeven kerndomeinen voor communicatie:

- aansluiten bij de informatiebehoefte van de patiënt;
- verstrekken van de noodzakelijke gebruiks-



Foto 123 RF

informatie en vragen naar ervaringen met medicatie;

- aandacht voor de patiënt;
- patiëntbetrokkenheid in het gesprek;
- het signaleren en adresseren van zorgen of andere (negatieve) opvattingen van de patiënt over de medicatie;
- structuur van het gesprek;
- randvoorwaarden, zoals privacy en wachttijd.

Op basis van de scores die zijn behaald met het observatieprotocol worden twee opnames geselecteerd en geüpload naar de beveiligde COM-MA-webportal. Daarop kan de assistent inloggen, de twee video-opnames bekijken en een zelfreflectietaak invullen aan de hand van de zeven kerndomeinen. Vervolgens geeft de trainer, op basis van de scores op het observatieprotocol en de zelfreflectie, de assistent feedback via de portal. Deze feedback bestaat uit 'tops' (sterke punten in de communicatie) en 'tips' (verbeterpunten). Hoewel in COM-MA de nadruk ligt op de communicatiestijl, kan de feedback zowel de inhoud als de stijl betreffen. De assistent wordt vervolgens gevraagd te reflecteren op de feedback en vragen te stellen aan de trainer. De assistent kan zelf bepalen de feedback al dan niet te delen met de apotheker of collega-assistenten.

Evaluatie

De COM-MA-training is getest in drie poliklinische apotheken; 32 apothekersassistenten namen eraan deel. De meest genoemde 'tops' betroffen: vriendelijk en niet gehaast zijn, duidelijke uitleg over het gebruik van de medicatie, een open houding waardoor patiënten ruimte kregen om vragen te stellen en zorgen te uiten, en een sterke opening en afronding van het gesprek (bijvoorbeeld aangeven dat de patiënt kan bellen als er, eenmaal thuisgekomen, nog vragen zijn). De meest gegeven 'tips': aandachtiger luisteren, beter aansluiten bij de informatiebehoefte van de patiënt, mogelijke zorgen beter oppikken, meer doorvragen, benoemen dat er een check op interacties plaatsvindt en handelingen bij langdurig computergebruik tijdens het baliecontact toelichten.

Zeven tot acht weken na de feedback zijn opnieuw video-opnames gemaakt bij dezelfde assistenten. Op de volgende aspecten was

Voor het hele team

COM-MA is getest bij assistenten in de poliklinische apotheek, maar is ook geschikt voor apothekers en assistenten in de openbare apotheek. De training kan voor het hele team (ook de apotheker) op maat worden gemaakt, individueel of in teamverband. De training wordt aangeboden door het Centrum van Patiënt en Geneesmiddel (CPG). Meer informatie op de CPG-website (www.patiëntgeneesmiddel.nl) of via Annette Lamboo, directeur CPG (info@patiëntgeneesmiddel.nl). COM-MA is ontwikkeld door Marcia Vervloet en Liset van Dijk (beiden NIVEL), in samenwerking met Annette Lamboo (CPG), Ellen Koster (UU), Annemiek Linn (UvA), Janneke Noordman (NIVEL), Daphne Philbert (UU), Bart van den Bemt (Maartenskliniek) en Rob Linde (Apotheek de Brug, Zorggroep Almere). Wietske van der Hoeven (NIVEL) heeft het veldwerk uitgevoerd. ZonMw maakte de ontwikkeling mogelijk.

een verbetering te zien in de communicatie: uitnodigende opening van het gesprek, de patiënt vragen of deze de informatie begrepen heeft en of de informatie voldoende was, bespreken of het lukt de medicijnen te gebruiken, interacties benoemen, en de patiënt stimuleren vragen te stellen (actief betrekken). Op een aantal andere aspecten was geen vooruitgang te zien. Dat betrof met name het signaleren van zorgen van patiënten en het doorvragen om eventuele problemen in het medicatiegebruik te achterhalen. De meeste apothekersassistenten waren positief over COM-MA. Sommigen vonden het spannend om op video opgenomen te worden, maar gaven achteraf aan het leerzaam te vinden zichzelf terug te zien. Ze keken bewuster naar zichzelf, vooral door de zelfreflectie die de feedback in hun ogen waardevoller maakte. Ook het werken met 'tops & tips' viel in goede aarde, evenals het online karakter van COM-MA. Een enkele assistent had echter liever persoonlijk contact. ■

Zie voor de literatuurreferenties: pw.nl.

EEN VAN DE MEEST GE-GEVEN TIPS: BENOEMEN DAT EEN CHECK OP INTERACTIES PLAATSVINDT

Marcia Vervloet en Liset van Dijk zijn werkzaam bij NIVEL, Annette Lamboo bij het Centrum voor Patiënt en Geneesmiddel en Ellen Koster bij UPPER, Universiteit Utrecht.