

## ACTIVITEITEN

Naast de standaard online feedback training kunnen de volgende opties toegevoegd worden:

- Kick-off meeting voor het apothekerteam
- Extra teamsessies waarbij de feedback besproken wordt en intervisie plaats vindt
- Persoonlijke afspraak met de trainer om de verkregen feedback te bespreken
- Video opnamen laten maken door een veldwerker van het CPG in plaats van zelf opnamen maken
- Nieuwe inhoud afspreken waarop feedback wordt gegeven

Andere vragen en ideeën kunnen altijd besproken worden

## CONTACT

Voor meer informatie of andere redenen kunt u contact opnemen met:



Centrum voor  
Patiënt en Geneesmiddel

Annette Lamboo | 06 - 537 629 81 | [info@patientengeneesmiddel.nl](mailto:info@patientengeneesmiddel.nl)

# COMMUNICATIEADVIES OP MAAT VOOR HET APOTHEEKTEAM



Centrum voor  
Patiënt en Geneesmiddel

# PERSOONLIJKE FEEDBACK OP HET GESPREK MET DE PATIËNT

## INLEIDING

De apotheek is een goede plaats om geneesmiddel-gerelateerde problemen te voorkomen, te signaleren en te bespreken. Echter, de communicatie is niet altijd optimaal en patiëntgericht. Om de communicatievaardigheden te verbeteren, heeft onderzoeksinstituut NIVEL o.a. in samenwerking met het Centrum voor Patiënt en Geneesmiddel en met subsidie van ZonMw, de COM-MA feedbacktraining ontwikkeld. COM-MA staat voor COMMunicatie-advies op Maat voor het Apotheekteam. Het communicatie-advies betreft persoonlijke feedback op het gesprek met de patiënt.

De feedback gaat vooral over HOE het gesprek gevoerd wordt en in mindere mate over de inhoud. De feedback wordt online gegeven en is gebaseerd op zeven gespreksdomeinen. De inhoud van deze domeinen is ingegeven door wat patiënten, apothekersassistenten en apothekers belangrijk vinden in de communicatie aan de balie. De feedbackdomeinen zijn opgesteld voor een eerste of vervolgitigte gesprek en hierop wetenschappelijk geëvalueerd.

## DOELSTELLING

Het inzetten van de COM-MA feedbacktraining helpt om te komen tot betere signalering van geneesmiddel-gerelateerde problemen met als uiteindelijk doel incidenten als gevolg van verkeerd geneesmiddelgebruik te voorkomen. Met deze feedbacktraining kan het gehele apotheekteam gecoacht worden in het voeren van patiëntgerichte gesprekken. Met behulp van de feedbacktraining worden zij in staat gesteld om patiëntgerichte gespreksvaardigheden, zoals aandachtig luisteren en het signaleren (en adresseren) van zorgen van de patiënt, te ontwikkelen.

## BEREIK

De training is bedoeld voor het gehele apotheekteam. Dus zowel voor de apothekers als de apothekersassistenten. De training is erg geschikt als teamtraining, maar kan ook individueel afgenomen worden. De training is ontwikkeld met behulp van uitgifte gesprekken (baliegesprekken) in de

poliklinische apotheek. De feedback is vooral gericht op de communicatie tussen patiënt en de zorgverlener, waardoor de training ook erg goed te gebruiken is binnen een openbare apotheek. Op maat en binnen het COM-MA framework van patiëntgerichte communicatie is het mogelijk ook andere domeinen en inhoud af te spreken waarop geobserveerd en feedback gegeven wordt, denk bijvoorbeeld aan opname -en ontslaggesprekken door de ziekenhuisapotheek.

## UITVOERING

De totale kosten van de training zijn afhankelijk van de keuzes die worden gemaakt en het aantal personen dat de feedbacktraining gaat volgen. Er kan ook een traject op maat worden afgesproken. Een kostenspecificatie is op te vragen bij Annette Lamboo door middel van een mail naar [info@patientengeneesmiddel.nl](mailto:info@patientengeneesmiddel.nl)

## AANPAK

Standaard bestaat de training uit de volgende onderdelen in chronologische volgorde:

- Er worden video-opnamen van 5 gesprekken per persoon (apotheker, apothekersassistent en/of farmaceutisch consulent) gemaakt
- Twee gesprekken worden geselecteerd voor feedback en op de beveiligde COM-MA webportal geplaatst
- Aan de apotheekmedewerker wordt gevraagd online de twee gesprekken terug te kijken en een zelfreflectie voor elk gesprek uit te voeren. De zelfreflectie beslaat dezelfde gespreksdomeinen als waar de feedback op gegeven wordt
- De twee gesprekken worden online voorzien van persoonlijke feedback door de CPG trainer op de volgende domeinen:
  - Aansluiten bij informatiebehoefte patiënt
  - Verstrekken van noodzakelijke gebruiksinformatie en vragen naar ervaringen met de medicatie
  - Aandacht voor de patiënt
  - Patiëntbetrokkenheid in het gesprek
  - Structuur van het gesprek
  - Het signaleren en bespreken van zorgen of andere (negatieve) opvattingen over de medicatie
  - Randvoorwaarden (zoals privacy)
- Op basis van bovenstaande domeinen wordt een take home message verwoord met de belangrijkste tops en tips
- Na het verkrijgen van de feedback kan er online gereageerd/vragen gesteld worden aan de CPG-trainer