

Gespreksleidraad medicijnconsult

Het medicijnconsult is het gesprek met de patiënt, waarin zorgvragen over een onlangs gestarte behandeling met een UR-geneesmiddel worden besproken. Het consult sluit aan op de KNMP-richtlijn consultvoering en hanteert de Calgary-Cambridge opbouw voor patiëntgesprekken: (1) begin van het gesprek, (2) informatie inwinnen, (3) uitleg en advies en (4) afsluiting van het gesprek.

Daarnaast pas je tijdens het consult continu onderstaande algemene communicatietechnieken toe:

1. Aanbrengen van structuur. Oftewel mogelijk maken van een geordend, maar flexibel gesprek, efficiënt gebruiken van tijd, bevorderen betrokkenheid patiënt. Dit doe je door:

- Tussendoor samenvatten, patiënt gelegenheid geven te corrigeren/aan te vullen
- 'Ik wil graag (aantal) dingen met u bespreken, namelijk'
- 'Als ik het goed begrijp ...'/'Klopt het dat u'/'U zegt dat'

2. Opbouwen van de relatie. Oftewel goed contact met patiënt tot stand brengen en behouden, creëren vertrouwensband en bevorderen onderlinge tevredenheid. Dit doe je door:

- Betrokken houding en oprechte interesse tonen.
- Vriendelijk stemgebruik inzetten.
- Vertel wat je doet, gaat doen en hoelang het ongeveer duurt.

BELANGRIJK

In elk consult dienen **altijd alle 4** therapietrouwthema's besproken te worden, dit zijn: **(1) innameproblemen, (2) bijwerkingen, (3) opvatting en motivatie en (4) overige vragen/zorgen.**

Als de patiënt niet uit zichzelf vertelt kan je vervolgens gebruikmaken van de suggesties voor vervolgvragen die je tijdens de verschillende fasen van het consult aan de patiënt kunt stellen. Je zal gaandeweg ontdekken welke vragen bij je passen en prettig werken om te stellen. Spits je vragen zoveel mogelijk toe op de patiënt en zijn/haar antwoorden en situatie.

Let op: gebruik de menukaart voor suggesties voor vervolgvragen aansluitend bij de geïdentificeerde problemen.

Doel: Zorgen dat zorgverlener en patiënt weten met wie consult wordt gevoerd. Nagaan en vaststellen zorgvragen. Bespreken verloop consult

Goedendag. U spreekt met [*noem naam en functie*] van *apotheek* ...[*naam*]

<i>Startvragen</i>	<i>Doel</i>	<i>Let op!</i>	<i>Vervolg vragen</i>
1. Ik ben benieuwd naar uw ervaringen, maar eerst wil ik van u weten of u nu al een vraag of een zorg heeft over uw medicijnen? Hoe is het de afgelopen tijd gegaan met het gebruiken van dit medicijn?	Deze vraag is bedoeld om innameproblemen te achterhalen	Als de patiënt niet uit zichzelf vertelt of heel algemeen antwoordtiet “goed” of iets dergelijks, vraag dan door naar de inname.	-Kunt u iets meer vertellen over hoe u dit medicijn gebruikt? -Is er iets wat u lastig vindt in het gebruik van dit medicijn? -Is er nog iets veranderd in hoe u het medicijn gebruikt? Kunt u daar iets meer over vertellen? -In hoeverre lukt het u om het medicijn elke dag te gebruiken -Wat doet u als u dit medicijn vergeet? Hoe vaak komt dit voor?
2. Elk medicijn kan ook bijwerkingen hebben: hoe is dat bij u? Van welke bijwerkingen denkt u last te hebben?	Deze vraag is bedoeld om bijwerkingen te achterhalen	Zorg dat je de belangrijkste bijwerkingen van het medicijn bij de hand hebt (in AIS of Informatarium). Vraag, als de patiënt aarzelt, specifiek door op deze mogelijke bijwerkingen.	-We weten dat dit medicijn ... als bijwerking kan geven, heeft u daar last van? -Zouden de bijwerkingen voor u een reden zijn om met dit medicijn te stoppen?
3. Wat vindt u ervan dat u dit medicijn (langdurig) moet gebruiken?	Deze vraag is bedoeld om opvattingen (noodzaak/zorgen) over het medicijn en motivatie voor gebruik te achterhalen	Als de patiënt antwoordt met “ik heb geen keus” of “het moet maar”, vraag dan door naar hun opvattingen over het medicijn en hun motivatie om het medicijn te gebruiken.	-Hoe belangrijk vindt u het om dit medicijn elke dag te gebruiken? -Maakt u zich wel eens zorgen dat u dit medicijn moet gebruiken? (Let op dat de patiënt zich niet juist zorgen gaat maken!) -Wat merkt u van de werking van het medicijn? -Wat verwacht u van dit medicijn? -Wat zou voor u een reden zijn om te stoppen met dit medicijn?
4. Welke vragen heeft u verder nog?	Dit is de afrondende vraag om overige vragen/zorgen te achterhalen		-Welke vragen, zorgen of onduidelijkheden wilt u verder bespreken?

Doel: Uitleg en advies geven aansluitend bij de geïdentificeerde problemen, nagaan of de uitleg is begrepen, met patiënt tot besluit komen hoe het geneesmiddel te gaan gebruiken

Voorbeeldzinnen:

- U gaf aan dat u een vraag en/of zorgen had over Ik zal nu ingaan op de vragen/zorgen die u heeft
- Ik zal met u de belangrijkste punten bij het gebruik van dit medicijn met u doorlopen. Ik ga u nu de werking en het (wijze en duur) gebruik uitleggen.
- Waar u verder op moet letten bij dit medicijn is ...
- Als u dit medicijn vergeet in te nemen, dan ...
- Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd. Kunt u mij vertellen hoe u straks het medicijn gaat innemen? (Terugvraagmethode)

AFSLUITING CONSULT

Doel: bevestigen van het besproken beleid, bespreken stappen die patiënt kan nemen als beleid niet volgens plan gaat, vastleggen consult in patiëntendossier.

- Wij hebben het volgende besproken: Als u in de tussentijd vragen heeft of klachten krijgt van uw medicijnen, kom dan langs of bel.
- We onderzoeken ook hoe u dit gesprek heeft ervaren. Binnenkort wordt u mogelijk gebeld om kort enkele vragen te beantwoorden, u kunt dat uiteraard altijd weigeren.

