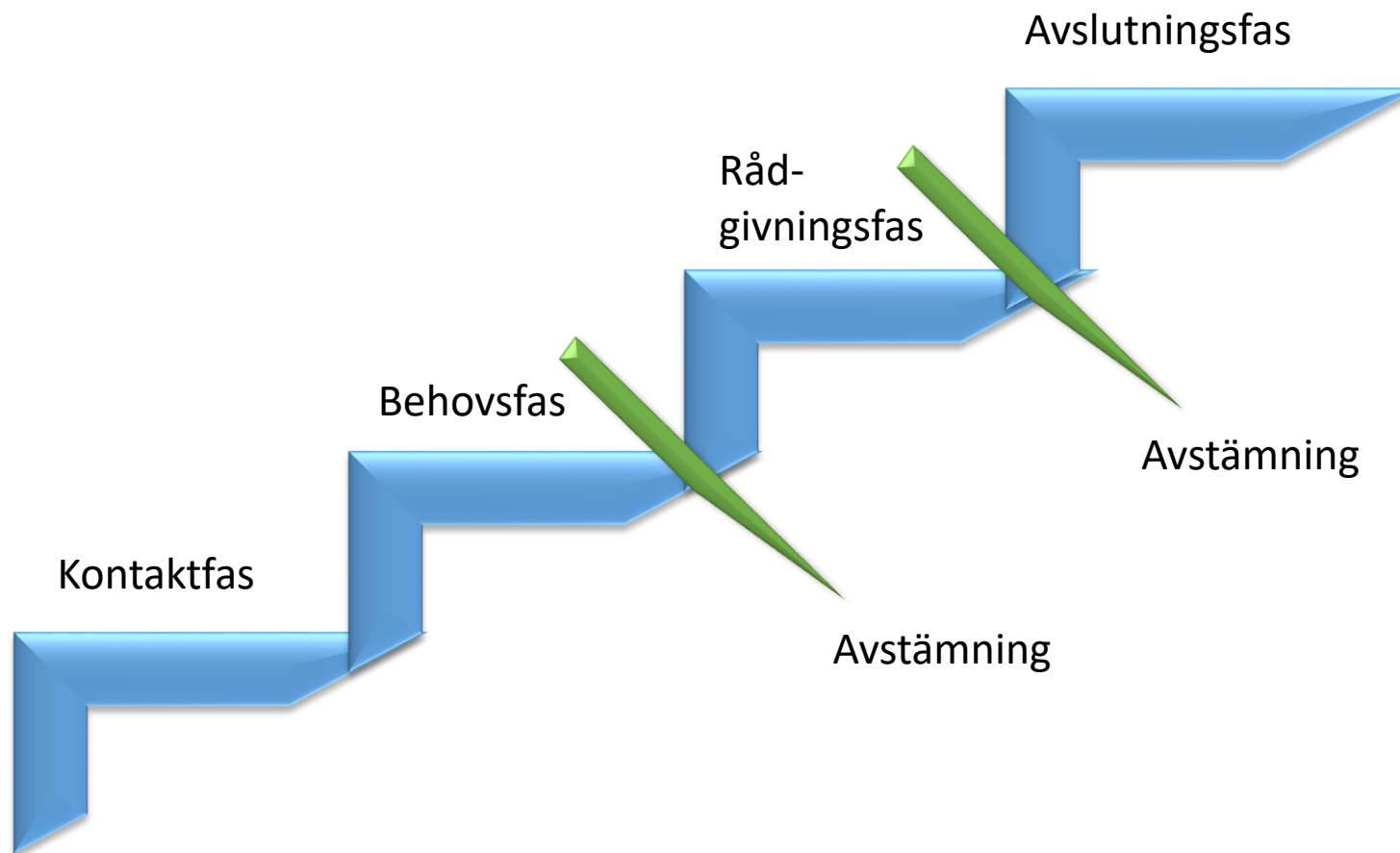


Kommunikationsträning yrkessvenska

Deltagarmaterial

Läkemedelsakademin 2017

Struktur för samtal



Öppna och slutna frågor

Öppna frågor

Vad

Vem

Var

När

Hur

Vilken/Vilka

Varför

Slutna frågor

Ja/Nej

Konsultativt förhållningssätt

Att arbeta konsultativt – sammanfattning

- Hjälpa till att utforska problemet
- Fråga och peka på konsekvenser
- Hjälpa till att omdefiniera problemet
- Hitta viktiga frågeställningar
- Undersöka alternativ
- Bjuda på goda råd och erfarenheter
- Lyssna
- Ge tid för reflektion

Fraser i vanliga situationer

Läkemedelsakademin

Fraser – HKDB (högkostnadsdatabasen)

Du: "Vill du att jag ansluter dig till högkostnadsdatabasen? "

Kund: "Vad innebär det?"

Du: "Då ackumuleras/samlas/sparas kostnaderna för de flesta läkemedel på recept automatiskt i systemet på alla apotek 1 år från och med idag.

Rabatten börjar från 1100 kr och sen blir det billigare och billigare upp till 2200 kr som är taket för frikort."

Fraser – samtycke receptregistret

”Vill du att dina recept ligger kvar i datorn?”

”..då behöver du bara visa legitimation precis som idag när du ska hämta medicin. Kan hämtas på alla apotek i hela landet.”

”Du har ju bara ett uttag på det här receptet...

Men vill du att framtida recept med flera uttag ligger kvar i datorn så att du slipper pappersrecept att hålla reda på?”

Fraser – Avstämning – vad vill kunden hämta idag?

”Har jag förstått dig rätt att du vill hämta ut x, y, z...?”

”Vill du ha några andra mediciner än de du har kryssat för på listan?”

Obs! ” Jag ser att du inte har hämtat ut x på länge. Behöver du den eller är den inte aktuell längre?”

*Viktigt att detta blir rätt
– annars risk för felexpeditioner!*

Fraser – För tidigt att hämta ut

”Man får hämta läkemedel för 3 månaders förbrukning inom högkostnadsskyddet”

”Det är lite för tidigt att hämta ut din medicin om du vill att det ska ingå i högkostnadsskyddet”

”När du har förbrukat 2/3-delar av medicinen går det bra att hämta för ytterligare 3 månader”

”Du hämtade ut ganska nyligen så du har nog medicin hemma.
(Hur har du tagit din medicin?)”

Fraser – För tidigt att hämta ut

”Efter drygt 2 månader kan du ta ut nästa uttag på receptet”

”Ja, du kan hämta nu men då ingår det inte i högkostnadsskyddet. Men det kanske inte spelar någon roll för dig? Brukar du komma upp i någon rabatt?”

Observera att detta inte gäller vid expeditonsintervall !
Då är det expeditonshinder om man vill hämta medicin för tidigt!

Fraser – Generikabyte

”Vill du att jag byter till ”X” som är samma läkemedel fast till ett lägre pris?”

”Det är samma verksamma ämne och styrka men det kan skilja i fyllnadsmedel och hjälpämnen”

”Går det bra att byta till en annan tillverkare med ett lägre pris?”

” Vill du att jag väljer tillverkaren som ingår helt i högkostnadsskyddet?”

Fraser – Generikabyte

” Det finns olika tillverkare som gör den här medicinen. Det här är den som ingår i högkostnadsskyddet den här månaden. Vill du ha den?”

” Vill du inte byta till billigare så räknas mellanskillnaden inte in i högkostnadsskyddet. Vill du ha någon annan tillverkare än den på receptet eller den som vi föreslår så bekostar du den helt själv. Det är helt upp till dig.”

Fraser – Avstämning kring användningen

- Vet du hur du ska ta det här läkemedlet?
 - Är det första gången du ska ta medicinen?
 - Vet du hur du ska göra?
 - Hur sa doktorn att du skulle ta den?
 - Har du några frågor eller funderingar?
 - Hur brukar du ta/använda ditt läkemedel?
-
- Då vet du (till exempel) att:
 - Du ska ta tabletten på kvällen
 - Det är viktigt att skölja munnen
 - Du inte ska ta veckotabletten med kalktabletten

Fraser – Behöver kunden något mer?

- Har du allt du behöver?
 - Saknar du något hemma?
 - När man tar denna medicinen så kan man blir torr i munnen..
 - När man tar detta läkemedel brukar man behöva...
-
- Har du hört talas om att det här läkemedlet kan ge muntorrhet? Använder du något för att skydda tänderna?
 - Hur fungerar det med magen? (ex morfinkund)
 - Har du smärtstillande tabletter hemma?
 - Går det bra att dela tabletterna?