

# GESPRESKSHULP BIJ VRAGEN OVER ZELFZORG

Deze gesprekshulp gebruikt u als u aan de slag wilt gaan met de implementatie van consultvoering in de apotheek. Deze gesprekshulp kan worden toegepast bij consulten over zelfzorg.

## WAT IS CONSULTVOERING?

Een farmaceutisch consult is een gesprek tussen de patiënt en de apotheker, waarin de zorgvraag van de patiënt wordt besproken. Het gesprek vindt plaats op basis van wederzijds vertrouwen en resulteert altijd in een gezamenlijk besluit. Dit besluit mondt veelal uit in een farmacotherapeutische behandeling volgens een behandelplan.

Consultvoering in de apotheek wordt toegepast volgens het Calgary-Cambridge-model.



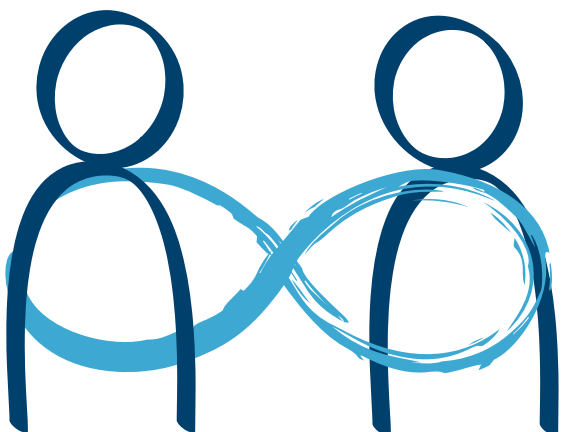
## TIPS OM AAN DE SLAG TE GAAN MET HET CONSULT OVER ZELFZORG

Op de volgende pagina worden suggesties gegeven voor vragen die tijdens de verschillende fasen van het consult over zelfzorg aan de patiënt kunnen worden gesteld. Het helpt om eerst in duo's te werken waarbij u elkaar observeert en opbouwend feedback geeft (tops en tips).

**Let op:** De vragen kunnen worden gezien als voorbeeldvragen. De consultvoerder zal gaandeweg ontdekken welke vragen bij hem of haar passen en prettig werken. De vragen worden zoveel mogelijk toegespitst op de patiënt en zijn/haar antwoorden en situatie.

### Meer weten?

Bekijk de volledige richtlijn en filmpjes op [knmp.nl/consult](https://knmp.nl/consult)



# GESPREKSHULP BIJ VRAGEN OVER ZELFZORG

## VOORBEELDVragen - ZINNEN

### BEGIN CONSULT

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

- Goedendag. Ik ben [noem naam + functie] (of via naam bordje kenbaar maken).
- Wat kan ik voor u doen?
- Voor wie is het medicijn bedoeld?
- Voordat ik u een passend advies/middel kan geven wil ik u eerst paar vragen stellen.
- Vindt u dat goed?

### INFORMATIE INWINNEN

- Onderzoeken zorgvragen door relevante informatie te verzamelen (over klacht/aandoening, geneesmiddel, persoonlijke context patiënt).
- Nagaan wat de verwachtingen, behoeften en zorgen van patiënt zijn.
- Nagaan of er nog andere zorgvragen zijn.
- Vaststellen werkdiagnose.

- Wat zijn de klachten/verschijnselen?
- Hoe lang heeft u/deze persoon al klachten?
- Wat heeft u/deze persoon zelf al aan de klachten gedaan?
- Welke medicijnen gebruikt u/deze persoon nog meer?
- Op basis van de informatie die u geeft/klachten die u noemt, denk ik er sprake is van...

### UITLEG EN ADVIES

- Geven uitleg en advies aansluitend bij de zelfzorg vragen patiënt.
- Bespreken verschillende behandelmogelijkheden met patiënt.
- Nagaan wat patiënt van advies vindt en of de uitleg is begrepen.
- Met patiënt tot een besluit komen hoe het geneesmiddel te gaan gebruiken (passend in leefsituatie patiënt).

- Ik zal nu ingaan op de vragen die u heeft en uitleg geven over de verschillende (behandel) mogelijkheden.
- Hierbij zijn verschillende behandelmogelijkheden, ik adviseer u...
- Ik ga u nu de werking en het (wijze en duur) gebruik uitleggen van dit zelfzorgmiddel.
- Waar u verder op moet letten bij dit middel is...
- Dit middel kunt u/deze persoon wel/niet veilig gebruiken naast de andere medicijnen...

- In de bijsluiter kunt u de belangrijke zaken nog een keer nalezen.
- Wat vindt u van dit advies/deze informatie?
- Welke vragen heeft u verder nog?
- Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd. Kunt u mij vertellen wat u nu gaat doen? (terugvraagmethode)

### AFSLUITING CONSULT

- 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 de komende tijd nog vragen heeft/als de klachten ondanks het advies niet verminderen of overgaan/als u bijwerkingen van het middel ondervindt, kom dan langs of bel gerust of raadpleeg de huisarts.

## TIJDENS ALLE FASEN VAN HET CONSULT WORDEN DE VOLGENDE TAKEN UITGEVOERD:

### AANBRENGEN VAN STRUCTUUR

- Mogelijk maken geordend, maar flexibel gesprek.
- Bevorderen betrokkenheid en samenwerking met patiënt.
- Efficiënt gebruiken van tijd.
- Gebruik maken van signaalwoorden.

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

### OPBOUWEN VAN DE RELATIE

- Goed contact met patiënt tot stand brengen en gedurende consult te houden.
- Creëren vertrouwensband.
- Bevorderen onderlinge tevredenheid over consult.

- Betrokken houding en oprechte interesse tonen.
- Passende gebaren maken.
- Oogcontact houden.
- Vriendelijk stemgebruik inzetten.
- Vertel wat u doet, gaat doen en hoelang het ongeveer duurt.