

## SAMENVATTINGSKAART KNMP-RICHTLIJN CONSULTVOERING

In de KNMP-richtlijn Consultvoering staan aanbevelingen voor het verlenen van een farmaceutisch consult aan de patiënt. De richtlijn is opgesteld met goede farmaceutische zorg voor ogen en maakt deel uit van de Professionele Standaard Farmaceutische Zorg. De richtlijn Consultvoering is vastgesteld in juni 2021.

Een farmaceutisch consult is een gesprek tussen de patiënt en de apotheker, waarin de zorgvragen van de patiënt worden besproken. Deze zorgvragen kunnen variëren van een verzoek tot terhandstelling van een geneesmiddel tot vragen over geneesmiddelgebruik of zelfzorg. Bij het voeren van een consult maak je contact met de patiënt en stel je open vragen. En dat kan in het begin best spannend zijn; mogelijk heb je niet op alle vragen een antwoord paraat. Maar vragen die je niet direct weet te beantwoorden, kun je navragen of uitzoeken. Door jouw open vragen wordt de patiënt uitgenodigd zich open te stellen. Dat zorgt ervoor dat je beter met elkaar in contact staat en er vertrouwen ontstaat. Hierdoor zal de patiënt geneigd zijn meer informatie te delen. Dit helpt bij het beantwoorden van de zorgvraag van de patiënt. In het consult kom je samen met de patiënt (gezamenlijke besluitvorming) tot de gewenste behandeling (farmaceutisch behandelplan), vaak is dat de behandeling met een geneesmiddel.

### KERNAANBEVELINGEN

#### Farmaceutisch Consult

- Voer het farmaceutisch consult als een gesprek, waarin de zorgvragen van de patiënt worden besproken. Werk in dit gesprek met de patiënt toe naar een gezamenlijk besluit dat op basis van wederzijds vertrouwen wordt genomen en dat resulteert in een farmaceutisch behandelplan (1.2).
- Voer het consult met een volgende opbouw (2.1):
  - Begin van het consult: begroeten, vaststellen zorgvragen en bespreken van het verloop van het consult.
  - Informatie inwinnen: onderzoeken zorgvragen door relevante informatie te verzamelen (klacht/aandoening, geneesmiddel, persoonlijke context van de patiënt).
  - Uitleg, advies en besluit: geven van uitleg en advies passend bij de zorgvragen, nemen van een gezamenlijk besluit.
  - Afsluiting van het consult: bevestigen van het besproken beleid, afronden en vastleggen van gegevens uit het consult.
- Bouw tijdens het farmaceutisch consult een relatie op met de patiënt (2.2).
- Breng structuur aan tijdens het farmaceutisch consult (2.2).
- Bepaal de wijze van consult passend bij de patiënt, zijn zorgvraag en zijn context (2.2).
- Houd rekening met aanvullende aanbevelingen bij het voeren van consulten in de volgende specifieke situaties:
  - start van een behandeling met een geneesmiddel (3.1).
  - vervolg of wijziging van een lopende behandeling met een geneesmiddel (3.2).
  - vragen over zelfzorg (3.3).



Figuur 1. Schematische weergave van de opbouw en fasen van een consult volgens het Calgary-Cambridge-model.

#### Praktijkvoering

- Stel in de apotheek een beleid op om consultvoering te implementeren en te borgen (4.1).  
Neem daarbij de volgende aspecten in acht:
  - taakdelegatie;
  - competenties van het apotheekteam;
  - organisatie van consultvoering;
  - infrastructuur voor de wijze van het consult.
- Maak afspraken over het farmaceutisch consult met andere zorgverleners in de keten (4.2).

#### AAN DE SLAG MET CONSULTVOERING

##### Taakdelegatie en competenties apotheekteam

Om consultvoering toe te passen heeft het team kennis van het Calgary-Cambridge model. Het helpt om in het apotheekteam afspraken te maken over wie welke consulten voert, op basis van de complexiteit van de zorgvraag.

**Tip:** waar nodig kun je hulp inschakelen van een collega, bijvoorbeeld als je niet direct antwoord hebt op de (zorg)vraag van een patiënt. Je kunt de (zorg)vraag ook uitzoeken en de patiënt op een later moment terugbellen.

##### Organisatie van consultvoering

**Tip:** het werkt prettig als de verschillende fasen van een consult met de patiënt zoveel mogelijk door dezelfde medewerker wordt uitgevoerd.

### Wijze van het consult

Het is belangrijk om de manier waarop je het consult voert af te stemmen op de mogelijkheden van de patiënt en de complexiteit van zijn zorgvraag. Je kiest op basis van deze risico-inschatting de wijze van het consult die het best past bij de patiënt en zijn situatie: face-to-face, beeldbellen en telefoneren.

**Tip: vraag aan de patiënt welke wijze van consult hij prettig vindt.**

### Bekijk de filmpjes

Laat het team kennismaken met consultvoering, bijvoorbeeld door consultvoering te agenderen op een werkbespreking. Laat het verschil tussen voorlichting geven (eenrichtingsverkeer) en consultvoering zien door onder meer filmpjes ([knmp.nl/consult](https://knmp.nl/consult)) met het team te bekijken en met elkaar te bespreken.

**Tip: bekijk en bespreek de filmpjes ([knmp.nl/consult](https://knmp.nl/consult)) met het team.**

### Gebruik de gesprekshulpen

In de bijlagen bij deze samenvattingskaart zijn gesprekshulpen voor een farmaceutisch consult opgenomen (zie ook [knmp.nl/consult](https://knmp.nl/consult)). De gesprekshulpen kunnen worden toegepast bij specifieke zorgvragen:

- start van een behandeling met een geneesmiddel;
- vervolg of wijziging van een lopende behandeling met een geneesmiddel;
- vragen over zelfzorg.

Elke gesprekshulp bevat voorbeeldvragen die tijdens de verschillende fasen van het consult aan de patiënt gesteld kunnen worden. Zorg ervoor dat het team beschikt over ondersteunende gespreksmaterialen. De gespreksmaterialen zijn te vinden op [KNMP.nl/consult](https://KNMP.nl/consult).

**Tip: probeer uit welke vragen je prettig vindt om te stellen en kies de vragen die jij gaat toepassen in het consult.**

### Observeer elkaar

Observeer elkaar tijdens een consult met de patiënt. Wat gaat goed? Wat kun je nog verbeteren? Hoe is het voor jou om open vragen te stellen aan de patiënt? Door elkaar opbouwend feedback te geven, zul je merken dat je het voeren van een consult sneller onder de knie krijgt.

**TIP: gebruik de formulieren voor het geven van feedback (via [KNMP.nl/consult](https://KNMP.nl/consult)) aan elkaar.**

### Volg een (team)training

Consultvoering leer je pas echt door dit als team samen te doen. Een (team)training helpt hierbij. Bekijk het aanbod van trainingen in consultvoering op [knmp.nl/consult](https://knmp.nl/consult).

**Tip: volg een teamtraining consultvoering met het apotheekteam.**

### Kartrekker

Het helpt om één of twee enthousiaste teamleden aan te wijzen om mee te denken over de uitrol van consultvoering in het team.

**Tip: wijs een kartrekker voor consultvoering aan die teamleden enthousiasmeert.**

### Begin klein

Bepaal met welk onderdeel van consultvoering je start en hoe je consultvoering kunt uitrollen in de apotheek. Bijvoorbeeld: begin met het oefenen van de fase informatie inwinnen bij de eerste paar consulten in de ochtend en in de middag. Breid dit verder uit naar steeds meer consulten per dag en daarna naar meer fasen van het consult. Of start met een consultvoering bij een groep geneesmiddelen.

**Tip: begin klein, pas eerst consultvoering toe bij een groep geneesmiddelen of kies een fase uit het consult waarmee je gaat oefenen.**

### Privacy

Denk na over de manier waarop je omgaat met privacy van de patiënt in de apotheek. In hoeverre is het borgen van privacy anders als je consultvoering toepast?

**Tip: denk na over hoe je omgaat met privacy bij jou in de apotheek.**