

# GESPRESKSHULP BIJ **STARTCONSULT** BEHANDELING UR-GENEESMIDDEL

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 die startconsulten waarbij UR-geneesmiddelen voor het eerst worden uitgegeven.

## 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.



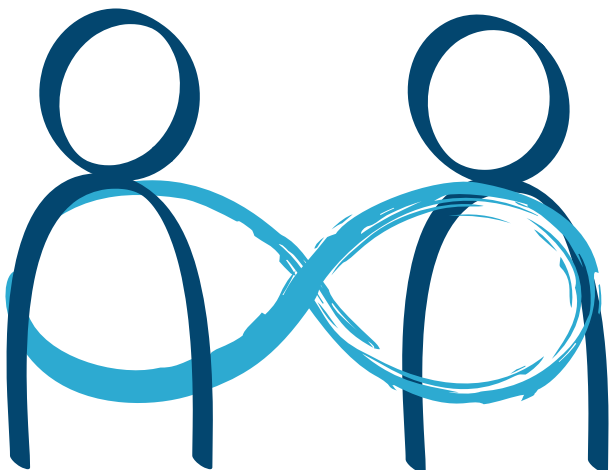
## TIPS OM AAN DE SLAG TE GAAN MET HET STARTCONSULT

Op de volgende pagina worden suggesties gegeven voor vragen die tijdens de verschillende fasen van het startconsult 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 om te stellen. 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 **STARTCONSULT** BEHANDELING UR-GENEESMIDDEL

## VOORBEELDVRAGEN EN -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 naambordje kenbaar maken).
- Wat kan ik voor u doen?
- Voor wie is het medicijn bedoeld?
- Krijgt u/deze persoon het voor de eerste keer?
- Ik wil u eerst wat vragen stellen zodat ik mijn uitleg en advies op uw situatie kan afstemmen. Vindt u dat goed?

### INFORMATIE INWINNEN

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

- Wat heeft de arts u al verteld?
- Wat is de reden/zijn de klachten waarvoor u dit medicijn krijgt?
- Wat is u al verteld over dit medicijn?
- Welke vragen heeft u over dit medicijn?
- Wat vindt u ervan dat u dit medicijn (langdurig) moet gebruiken?

### Mogelijke vervolgvragen:

- Hoe belangrijk vindt u het om dit medicijn te (gaan) gebruiken?
- Maakt u zich zorgen om dit medicijn te moeten gebruiken?
- Wat denkt u dat dit medicijn voor u zal doen?
- Welke vragen, zorgen of onduidelijkheden wilt u verder bespreken?

### UITLEG EN ADVIES

- Geven uitleg en advies aansluitend bij de zorgvragen 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/zorgen die u heeft. Daarnaast wil ik met u de belangrijkste punten bij het gebruik van dit medicijn met u doorlopen.
- U gaf aan dat u een vraag en/of zorgen had over...
- Ik ga u nu de werking en het (wijze en duur) gebruik uitleggen.
- Waar u verder op moet letten bij dit medicijn is...
- U kunt dit middel veilig/niet veilig gebruiken bij uw andere medicijn(en).

- Als u dit medicijn vergeet in te nemen...
- In de bijsluiter/op apotheek.nl 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 hoe u het medicijn straks gaat innemen? (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...
- Wanneer denkt u dat u gaat starten met dit middel?
- Over 2 weken bespreken we hoe het gaat. Als u in de tussentijd tijd vragen heeft of klachten krijgt van uw medicijnen kom dan langs of bel gerust.

## 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.