

Hannahs första student

Samira är en student på apotekarprogrammet termin 10 som gör sin VFU. Hannah är handledare och Samira är hennes första student.

Eftersom Samira tidigare jobbat en del med egenvårdsrådgivning på apotek så kommer hon snabbt in i rutinerna på apoteket – kassa, varuplock och egenvårdsrådgivning är uppgifter som Samira på några dagar börjar genomföra självständigt och är därför något som de inte lägger så mycket fokus på i Samiras studieplan. Istället läggs stort fokus på kunskapen kring recepthantering, farmaceutisk bedömning och kommunikation med kunderna och de olika momenten som ingår vid recepthanteringen eftersom det är helt nya moment för Samira.

Efter 2 månader är det dags för halvtidsrapporten. Hannah märker då att det är många områden där hon inte kan bedöma hur långt Samira har kommit, eftersom Hannah inte varit med när Samira genomfört dessa moment. Med tanke på Samiras tidigare arbetslivserfarenhet så skriver Hannah kommentaren "enligt plan, student har jobbat mycket tidigare". För de kommunikativa målen och recepthanteringen bedömer Hannah att de har kontroll på läget och även om hon hade trott att studenten skulle ligga lite bättre till vid halvtid. Eftersom Samira varit sjuk lite då och då tänker Hannah att detta har påverkat framstegen och tänker att hon inte vill oroa Samira med att berätta för kursansvarig att det går lite segt. Det är gott om tid kvar.

Tiden går och ca 4 månader in på kursen tycker Hannah att Samiras framsteg fortsatt går mycket långsamt och hon beslutar sig för att ta kontakt med kursansvarig. För kursansvarig berättar hon att Samira är duktig på att hantera det tekniska i systemen när det gäller receptexpeditionen, hon kan regelverken, förstår hur man gör generiskt utbyte och vet hur man ska hantera olika recept och korregerar felaktigheter som identifieras. Det förekommer dock fortfarande att Samira missar felaktigheter på recept så som att bedöma om doseringen är korrekt eller att mängden läkemedel på receptet stämmer. Det har dock blivit mycket bättre och nu är det relativt sällan man ser dessa missar.

Det största problemet som Hannah ser och som gör henne osäker inför den stundande slutbedömningens är Samiras sätt att kommunicera med kunderna. Hon är ivrig att kommunicera sin kunskap till kunderna – dock upplever Hannah att hon fortfarande har svårt att bedöma vilken information som är relevant för vilken kund. Samira väljer allt som oftast att informera om "allt" och har inte riktigt känslan för vad som är nödvändigt, vad som kan skrämma och vad som motiverar kunden. "Det hon säger är inte fel, men det är väldigt ofta vi behöver bryta in och hjälpa kunden att förstå vad hon menar, särskilt när det handlar om det generiska utbytet" säger Hannah. Samira och Hannah har pratat om detta flera gånger "men det känns som att hon inte förstår att detta är ett problem – hon tycker att hennes jobb är att informera kunderna om allt som är viktigt" säger Hannah. Eftersom kommunikationen med kunderna som hämtar ut receptbelagda läkemedel är svag så börjar Hannah nu också fundera på hur kommunikationen med egenvårdskunderna fungerar. "Hon själv tycker att det går bra och upplever att kunderna ofta köper det som hon rekommenderar dem att köpa, men jag har ju inte lyssnat jättemycket på henne – det kanske jag borde göra." säger Hannah.

Hannah är nu lite rådvill och undrar hur hon ska tänka inför slutbedömningen av Samira. Hon är gullig, snäll och vill väldigt gärna göra rätt. Samira har dessutom redan fått ett jobb på ett läkemedelsföretag efter examen och kommer inte att jobba med kundmöten i framtiden.

Att fundera på

- Vad tänker du kring slutbedömningen av Samira utifrån den information du fått i fallet ovan?
Använd bedömningsunderlaget nedan och jobba dig igenom vilka punkter du utifrån texten kan bedöma som godkända och vilka som är underkända. Fundera på hur du motiverar din bedömning. (OBS alla punkter i bedömningsunderlaget går ej att bedöma utifrån ovanstående fall).
- *Var går gränsen mellan en subjektiv känslobaserad bedömning och en objektiv bedömning av faktisk måluppfyllnad? (Kan din och din studentens personlighet och er personkemi spela in i bedömning? Vad stör du dig på hos andra? Vad gillar du hos andra?)*

Fundera också på:

- Vad hade kunnat göras för att undvika situationen ovan? Vilken roll i detta har student, handledare och kursansvarig?

Slutrapport för Tillämpad apoteksfarmaci/Verksamhetsförlagd utbildning - handledare

Ange om varje enskilt delmål är uppfyllt genom att sätta ett kryss i rutan för Ja eller Nej. Kommentera eventuellt studentens framsteg.

VARUHANTERING

Studenten har uppnått målet att ha:	JA	NEJ
kännedom om varuhanterings olika moment		
kännedom om riktlinjer för sortiment och lagerhållning		
god sortimentskunskap		

RECEPTEXPEDITION

Studenten har uppnått målet att:	JA	NEJ
anpassa receptexpeditionen efter individens behov och önskemål		
hantera olika typer av recept samt rutiner för expediering av dessa		
utföra författningsmässig, farmakologisk och teknisk kontroll vid receptexpedition		
bedöma rimligheten i ordinationen med avseende på mängd, styrka och dos		
identifiera interaktioner, bedöma och hantera dem på ett, för situationen, korrekt sätt		
kunna regelverket och rutinerna vid utbyte av läkemedel, samt kunna förklara dessa rutiner för kund		
anpassa informationen utifrån kundens behov och önskemål		
förvissa sig om att kunden kan använda läkemedlet på rätt sätt		
agera vid felaktigheter på recept		
kunna rutiner vid incidenter och felexpeditioner		

EGENVÅRDSEXPEDITION

Studenten har uppnått målet att:	JA	NEJ
kunna anpassa egenvårdsexpeditionen efter individens behov och önskemål		
genom dialog kunna ta reda på individens behov		
utifrån kundens behov kunna ge information, råd och/eller rekommendationer		
ha god sortimentskunskap		
kunna bedöma när en person skall hänvisas till sjukvården		
kunna erbjuda kunden förebyggande råd		
kunna informera om livsstilsfaktorer påverkan på hälsan		

KOMMUNIKATION

Studenten har uppnått målet att:	JA	NEJ
visa förmåga att möta individer på ett respektfullt, förtroendeingivande och empatiskt sätt		
visa god förmåga att ta reda på kundens behov genom att ställa adekvata frågor och lyssna på kunden		
visa god förmåga att anpassa sin kommunikation till varje enskild person		
visa förmåga att demonstrera hjälpmedel för kunden		
visa god förmåga att samarbeta med kollegor och andra professioner inom hälso- och sjukvården		
visa ansvarskänsla och noggrannhet i arbetet		
visa känsla för etik, säkerhet och sekretess vid kundkommunikationen		