

Case: Studenten under press på apoteket

Din student har nu kommit ungefär halvvägs in i sin VFU. Både du och studenten upplever att utvecklingen har gått bra – ni har etablerat en tydlig struktur för handledningen och en god professionell relation. Det finns fortfarande vissa moment som ni inte hunnit öva på, men ni har en plan framåt.

Den här dagen blir dock lite speciell. På apoteket är det ovanligt få farmaceuter på plats på grund av sjukdom och ledigheter. Arbetsbelastningen är hög och köerna växer snabbt, vilket skapar en pressad stämning.

Följande situation uppstår under arbetsdagen:

- En kund kommer för att hämta antibiotika till sitt barn.
- Studenten blir osäker på rutinen för spädning av antibiotikan, eftersom hen aldrig tidigare har gjort detta i praktiken.
- Studenten är också osäker på doseringen och inser att en uträkning behövs.
- Kunden blir märkbart otålig och börjar tvivla på studentens kompetens.
- Studenten söker ögonkontakt med handledaren, men vågar inte öppet säga att hen behöver hjälp – varken med dosberäkningen eller med själva spädningen.
- Osäkerheten gör att studenten även blir otrygg i rådgivningen till kunden.
- Efter mötet uttrycker studenten självkritik och säger:
"Jag klarar inte det här. Jag kan inte ens förklara ordentligt för en kund. Jag är nog inte lämpad för yrket."
- Studenten nämner dessutom oro för flera inlämningsuppgifter som närmar sig deadline och att tiden inte räcker till.

Gruppuppgift – arbeta med två bollar

Varje grupp får två bollar ur Holloways modell och diskuterar hur handledaren kan agera i just detta case.

1. Instruktion, vägledning och råd

- Hur kan handledaren ge studenten en tydlig struktur för dosberäkningen och spädningen, även under tidspress?
 - Vilken typ av instruktion fungerar bäst i stunden – muntlig, visuell, skriftlig?
 - Hur kan handledaren avgöra när man behöver ingripa direkt för patientsäkerhet, och när det går att vänta?
 - Hur kan handledaren stötta studenten i att känna sig trygg med att ställa frågor, även inför kunden?
-

2. Modelling

- Hur kan handledaren visa hur man hanterar kundens frågor och oro samtidigt som man gör en korrekt spädning?
 - Hur kan handledaren balansera mellan att visa *hela momentet* och att låta studenten själv försöka?
 - Hur kan handledaren markera för kunden att studenten fortfarande är under utbildning utan att undergräva studentens självkänsla?
-

3. Konsultation

- Vilka frågor kan handledaren ställa efter situationen för att få studenten att reflektera över sina val och känslor?
 - Hur kan handledaren hjälpa studenten att analysera varför det blev svårt (kunskapslucka, stress, rädsla för att be om hjälp)?
 - Hur kan man stimulera studenten att komma fram till egna lösningar för att träna mer effektivt?
 - Hur kan man prata om balans mellan patientsäkerhet, kundbemötande och lärande?
-

4. Vara ett stöd/dela med sig

- Hur kan handledaren bemöta studentens självkritik på ett sätt som stärker snarare än förminskar känslan?
 - Vilka egna erfarenheter kan handledaren dela för att normalisera stress och osäkerhet i början av yrkeslivet?
 - Hur kan handledaren signalera att det är okej att göra misstag och be om hjälp?
 - Hur kan man prata om strategier för att hantera pressade situationer både professionellt och personligt?
-

5. Uppföljning, feedback och bedömning

- Hur kan feedbacken ges så att studenten förstår *vad som gick bra* trots den pressade situationen?
- Hur kan handledaren formulera förbättringsområden så att studenten känner sig motiverad att öva mer?
- När är det bäst att ge feedback – direkt efter situationen eller i ett lugnare läge?
- Hur kan handledaren planera uppföljning så att studenten får chans att träna på dosberäkning och spädning i praktiken innan nästa liknande situation uppstår?