

Syfte med modellering

Stärka studentens självreflektion, yrkesidentitet och förmåga att koppla teori till praktik. Övningen lämpar sig särskilt i början av VFU-perioden, vid introduktion av nya arbetsuppgifter eller vid utmanande kundmöten.

Instruktion till handledargrupper

Varje grupp får 1–2 case och diskuterar. Om grupperna har tid över kan de diskutera fler case.

Diskutera varje case utifrån teorin om modellering. Reflektera kring:

- Hur kan handledaren agera som en god förebild i den aktuella situationen?
- Vad kan studenten lära sig av handledarens agerande?
- På vilket sätt kan handledarens beteende bidra till studentens utveckling i yrkesrollen?
- Hur kan handledaren reflektera kring situationen tillsammans med studenten? Till exempel genom att ställa öppna frågor, bjuda in till gemensam återkoppling och skapa en trygg miljö för dialog.

Case att diskutera

1. Etiskt ställningstagande

Case:

En kund kommer in för att hämta ut sina sömntabletter (t.ex. zopiklon). När handledaren/studenten ser i systemet visar det sig att det är **för tidigt att expediera receptet** enligt expeditionsintervall. Kunden säger:

”Jag har tappat bort tabletterna hemma, kan du inte bara ge mig ett nytt uttag ändå? Jag måste kunna sova i natt.”

Handledaren modellerar:

- Förklarar lugnt men bestämt att man inte får lämna ut läkemedel före expeditionsintervall, eftersom det finns risk för felanvändning eller överdosering.
- Visar empati för kundens situation: ”Jag förstår att det känns jobbigt, sömn är viktigt.”
- Föreslår lösningar: kontakt med förskrivande läkare för bedömning, egenvårdsråd för natten (t.ex. receptfria alternativ eller sömnhygienråd).

Studenten lär sig:

- Att följa regelverket och sätta patientsäkerheten först även när kunden blir besviken.
- Hur man kan kombinera **tydlighet + empati + alternativa lösningar** för att bemöta kunden på ett professionellt sätt.

2. Tydlig kommunikation

Case:

Handledaren upptäcker att en patient ordinerats **warfarin och fluoxetin**, en kombination som ökar risken för blödningar. Handledaren kontaktar förskrivande läkare för att diskutera risken. Läkaren svarar kort och irriterat:

"Jag har redan bestämt behandlingen, jag har inte tid för det här. Det får stå kvar."

Handledaren modellerar:

- Behåller lugnet och fortsätter vara saklig:
- "Jag förstår. Jag vill bara säkerställa att du är medveten om interaktionsrisken som anges i både FASS och Janusmed. Patienten har dessutom nyligen haft en blödning. Jag dokumenterar att vi har haft den här dialogen."
- Avslutar samtalet professionellt, utan att bli defensiv.
- Förklarar efteråt för studenten varför det är viktigt att **föra fram risker, dokumentera kontakten och visa respekt även om bemötandet är otrevligt.**

Studenten lär sig:

- Att alltid kommunicera tydligt, sakligt och respektfullt – även när samarbetspartnern inte är mottaglig.
- Att patientsäkerhet kräver både **mod och professionalitet.**
- Att dokumentation är ett viktigt skydd för både patienten och farmaceuten.

3. Livslångt lärande

Case: En kund frågar om ett nytt läkemedel som precis kommit ut och studenten vet inte svaret.

Handledaren modellerar: Söker information i FASS, Läkemedelsverket eller Janusinfo och visar hur man gör. Diskuterar sedan svaret med kunden.

Studenten lär sig: Att en professionell farmaceut inte alltid har alla svar i huvudet – men vet *var* man hittar dem.

4. **Bemötande och empati**

Case:

En medelålders kund med begränsade svenskkunskaper kommer för att hämta ut flera nyinsatta läkemedel: blodtryckssänkande, kolesterolsänkande och ett blodförtunnande läkemedel. Kunden nickar mest och säger "okej, okej" men verkar inte riktigt förstå.

Handledaren modellerar:

- Använder enkla ord och korta meningar: "En tablett på morgonen, varje dag."
- Skriver ut doseringsschemat på papper och markerar med olika färger för varje läkemedel.
- Använder pictogram (bilder på sol/måne) för att tydliggöra när medicinen ska tas.
- Låter kunden själv upprepa: "Kan du visa mig – när tar du den här?"
- Bekräftar förståelsen och visar tålamod, även om det tar tid.

Studenten lär sig:

- Att god rådgivning kräver **anpassad kommunikation**, inte bara att läsa upp bipacksedeln.
- Vikten av att kontrollera förståelsen genom **teach-back** (låta kunden själv återge informationen).
- Att empati och respekt skapar trygghet, särskilt i möten där språket är en barriär.

5. **Hantering av stress och prioriteringar – nytt case**

Case:

Det är eftermiddag på apoteket, fem kunder står i kö och telefonen ringer. Studenten märker att stressen ökar. Plötsligt kliver en kund fram och säger irriterat:

"Jag måste gå före, jag har parkerat fel och får böter om jag inte hinner tillbaka. Jag ska bara hämta mina tabletter snabbt!"

Handledaren modellerar:

- Tar ett djupt andetag och behåller lugnet.
- Vänder sig till kunden och säger vänligt men bestämt:
- "Jag förstår att du har bråttom, men vi behöver hjälpa kunderna i turordning. Vi gör vårt bästa för att det ska gå så snabbt som möjligt."
- Bekräftar kön med ett leende: "Tack för ert tålamod, vi är strax hos er."
- Delegerar till en kollega att svara i telefonen så att flödet i kassan kan gå vidare.

Studenten lär sig:

- Att professionellt bemötande kräver **lugn och struktur även när kunden blir irriterad.**
- Att man kan visa förståelse utan att ge efter för orimliga krav.
- Att god kommunikation minskar stress för både kunder och personal.

6. Reflektion och ödmjukhet – nytt case

Case:

En kund kommer tillbaka till apoteket och är upprörd:

"Jag tycker att jag fick fel råd förra gången, ni sa att jag kunde ta den här allergimedicinen, men min läkare sa att den inte passar ihop med mitt blodtrycksmedel. Hur kan ni göra så fel?"

Handledaren modellerar:

- Tar ett steg tillbaka, lyssnar klart och avbryter inte kunden.
- Svarar lugnt:
- "Jag förstår att du är orolig. Det är viktigt för oss att du känner dig trygg. Jag vill gärna titta närmare på vad som hänt och se om vi kan reda ut det."
- Går igenom situationen noggrant, reflekterar över om informationen kunde ha getts på ett tydligare sätt och tackar kunden för att hen återkom.
- Förklarar för studenten efteråt att ibland kan misstag ske eller upplevas ske – och då är det professionellt att bemöta kunden med ödmjukhet, ansvarstagande och respekt.

Studenten lär sig:

- Att **ödmjukhet inte är att "tappa ansiktet"**, utan att bygga förtroende.
- Att reflektion över det egna arbetet är en styrka, inte en svaghet.
- Att ett professionellt bemötande kan vända en svår situation till något positivt.