

Postprint version : 1.0

Journal website : www.pw.nl

This is a Nivel certified Post Print, more info at nivel.nl

Training helpt apotheketeam bij lastig gesprek over medicijnwisseling: goede communicatie voorkomt onveilig en ineffectief medicijngebruik

Laura Schackmann^a, Ellen Koster^b, Mette Heringa^c en Marcia Vervloet^a

^a Nivel, Utrecht

^b UPPER, Universiteit Utrecht

^c SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy, Leiden

Medicijnwisselingen kunnen leiden tot lastige gesprekken aan de balie. Als wisselingen niet goed worden toegelicht, kan dit leiden tot onveilig of ineffectief medicijngebruik. Onderzoekers van het Nivel, Universiteit Utrecht en SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy ontwikkelden een communicatietraining om apotheketeams meer handvatten te geven en beter voor te bereiden op moeilijke gespreksituaties.

Communicatie tussen een lid van het apotheketeam en de patiënt kan in de knel komen in situaties di stress of negatieve emoties verhogen, bijvoorbeeld bij gesprekken over medicijnwisselingen door preferentiebeleid of tekorten [1]. Medicijnwisselingen kunnen leiden tot verwarring bij patiënten en verminderd vertrouwen in het nieuwe medicijn of angst voor nieuwe bijwerkingen [2]. Dit kan onveilig of ineffectief medicatiegebruik tot gevolg hebben. Ook kunnen deze lastige gesprekken het werkplezier van apotheketeamleden verlagen.

Patiëntgerichte gesprekken over medicijnwisselingen met onder meer ruimte voor vragen van de patiënt, dragen bij aan veilig en effectief geneesmiddelgebruik [3]. Om het apotheketeam te ondersteunen bij het overbrengen van de boodschap en het omgaan met eventuele emoties van patiënten, is door het onderzoeksteam in samenwerking met twee ervaren communicatietrainers een communicatietraining ontwikkeld voor lastige gesprekken over medicijnwisselingen.

Behoeftetepeiling

Om de training te laten aansluiten bij de behoeften en voorkeuren van apotheketeamleden en patiënten, is eerst een behoeftetepeiling onder 150 leden van apotheketeams en bijna vierduizend patiënten gehouden. Over het algemeen lijkt de communicatie tijdens gesprekken over medicijnwisselingen goed te verlopen, al is het omgaan met de emoties van patiënten voor apothekersassistenten lastig.

Zeven op de tien apothekersassistenten gaven aan dat ze regelmatig boosheid ervaren van de patiënt tijdens een dergelijk gesprek. Daarnaast kwam naar voren dat vier op de tien assistenten vertelden dat deze gesprekken regelmatig een negatieve invloed hebben op hun werkplezier.

In ongeveer de helft van de gevallen zeiden patiënten informatie te hebben gekregen over de medicijnwissel (bijvoorbeeld waarom de wissel plaatsvond en het [zelfde] effect van het nieuwe medicijn). Bijna alle patiënten gaven aan graag informatie te ontvangen over de wissel en bij voorkeur ook al – meer dan nu gebeurt – voordat de aflevering plaatsvindt. De meeste apothekersassistenten bevestigden dat ze vooraf geen informatie geven. Hier is winst te behalen.

[figuur]

Communicatietraining

De communicatietraining bevat drie onderdelen: een e-learning, live-training en een reflectiebijeenkomst. De e-learning (~1,5 uur) bevat reflectievragen, theorie over de twee gekozen communicatiestrategieën, het slechtnieuwsgespreksmodel en positieve message framing (zie hierboven), korte videoclips en (reflectieve) opdrachten. Naast een korte samenvatting en verdere uitleg over de theorie, wordt tijdens de live-training (één dagdeel, gegeven door twee communicatietrainers) vooral geoefend met het toepassen van communicatiestrategieën in verschillende situaties waarin een lastige boodschap over een medicijnwissel moet worden overgebracht. Dat gebeurt met behulp van rollenspellen met elkaar en met een simulatiepatiënt (trainingsactrice).

Ongeveer twee maanden na de training vindt ten slotte een reflectiebijeenkomst (één uur) plaats voor deelnemende apotheketeamleden om hun ervaringen met andere deelnemers uit te wisselen.

Apotheketeamleden leren in de training twee communicatiestrategieën toepassen tijdens gesprekken over medicijnwisselingen. Dat zijn positieve message framing, waarbij de positieve elementen van de boodschap worden benadrukt [4], en het slechtnieuwsgespreksmodel [5], waarbij de boodschap direct wordt gebracht, waarna er ruimte is voor (het inspelen op) emoties. Tijdens gesprekken over medicijnwisselingen is het belangrijk de boodschap feitelijk, empathisch, eerlijk en direct te brengen. Met behulp van deze strategieën kunnen apotheketeamleden hun gesprekken afstemmen op de behoeften, emoties en zorgen van patiënten over de wissel (zie figuur)

Uitgebreide evaluatie

De communicatietraining is door 39 apotheketeamleden (twaalf apothekers en 27 apothekersassistenten) uit vijftien apotheken gevolgd en onder de deelnemers uitgebreid geëvalueerd.

In de evaluatie direct na de training gaven apotheketeamleden aan de intentie te hebben gekregen patiënten meer de ruimte te geven hun emoties en/of zorgen te uiten (bijvoorbeeld meer stiltes te laten vallen tijdens de gesprekken). De meeste deelnemers waardeerden het oefenen van de gesprekken, het rollenspel en het ontvangen van feedback tijdens de training. De meerderheid gaf aan voldoende tools en oefening te hebben tijdens de live-training om de strategieën toe te passen in

de dagelijkse praktijk. Enkeledeelnemers hadden nog tijd en oefening nodig, of misten voorbeelden (bijvoorbeeld zinnen, vragen) om de strategieën toe te passen.

Uit diepte-interviews met apothekersassistenten twee tot vier maanden na de training, bleek dat zij in de praktijk het slechtnieuwsmodel iets meer gebruikten dan een combinatie van beide strategieën, of alleen het positieve frame. Apothekerteamleden pasten het vaakst bepaalde aspecten van de strategieën toe, bijvoorbeeld direct het nieuws brengen, ruimte geven aan emoties van patiënten, de overeenkomsten tussen de oude en nieuwe medicijnen uitleggen. De meeste apothekerteamleden waren (helemaal) tevreden over de wijze waarop het gesprek verliep en hoe goed ze met de emoties van de patiënt konden omgaan. Uit de evaluatie onder 27 patiënten bleek dat de meesten (zeer) tevreden waren over het gesprek, vooral over de bejegening van het apothekerteamlid tijdens het gesprek en over de duidelijke uitleg over de medicijnwissel.

Centraal in deze communicatietraining stond het aanreiken van handvatten om te kunnen omgaan met emoties en reacties van patiënten tijdens lastige gesprekken over medicijnwisselingen. Het toepassen van de strategieën tijdens deze medicijnwisselgesprekken laat positieve signalen zien van een verhoogd zelfvertrouwen en werkplezier van leden van het apothekerteam. Degenen die de training hebben gevolgd gaven aan dat het belangrijk is rekening te houden met de volgende tips voor gesprekken over medicijnwisselingen in de praktijk:

- vermijden van vakjargon (loco, spécialité);
- vermijden van woorden met een negatieve bijklank (merkloos, goedkoop);
- vermijden van woorden die onbedoeld ruimte voor discussie geven (in principe);
- vermijden van woorden die niet neutraal zijn of op voorhand suggereren dat de wissel vervelend is (sorry, helaas).

Ook patiënten zijn tevreden

Deze communicatietraining is ontwikkeld op basis van de behoeftes van patiënten en apothekerteamleden omtrent de communicatie en informatievoorziening tijdens gesprekken over medicijnwisselingen. De training werd goed ontvangen door de deelnemers en werd nuttig bevonden. De meeste apothekerteamleden én patiënten waren tevreden over de medicijnwisselgesprekken na de training. De nadruk op het omgaan met emoties tijdens deze gesprekken was vernieuwend voor de apothekerteamleden.

Laura Schackmann is junior onderzoeker bij het Nivel in het onderzoeksprogramma farmaceutische zorg, en promovendus aan de Rijksuniversiteit Groningen. Ellen Koster is werkzaam bij UPPER, afdeling Farmaco-epidemiologie en Klinische Farmacologie, onderdeel van het departement Farmaceutische Wetenschappen van de Universiteit Utrecht. Mette Heringa is apotheker-onderzoeker bij SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy in Leiden. Marcia Vervloet is senior onderzoeker bij het Nivel in het onderzoeksprogramma farmaceutische zorg.

Gezien de positieve uitkomsten wordt beoogd om de training structureel te gaan aanbieden. Voor meer informatie kan contact worden opgenomen met de onderzoeker, Laura Schackmann: L.Schackmann@nivel.nl en bij interesse in de training met Adrienne Faber: a.faber@sirstevenshof.nl.

Literatuur

1. Amini S, Kruijtbosch M. PAM onderzoek Preferentiebeleid. Leiden: SIR, 2013
2. Barsky AJ, Saintfort R, Rogers MP, Borus JF. Nonspecific medication side effects and the nocebo phenomenon. *Jama*. 2002 Feb 6;287(5):622-7.

3. Lee JL, Dy SM, Gurses AP, Kim JM, Suarez-Cuervo C, Berger ZD, Brown R, Xiao Y. Towards a more patient-centered approach to medication safety. *Journal of Patient Experience*. 2018 Jun;5(2):83-7.
4. Wilhelm M, Rief W, Doering BK. Decreasing the burden of side effects through positive message framing: an experimental proof-of-concept study. *International journal of behavioral medicine*. 2018 Aug;25(4):381-9.
5. Molen HT, Kluytmans F, Kramer M. Gespreksvoering. Vaardigheden en modellen.

Figuur

Samenvatting van twee communicatiestrategieën.

