

Postprint Version	1.0
Journal website	http://www.pw.nl/archief/pw-archief/2018/pw10
Pubmed link	
DOI	

This is a NIVEL certified Post Print, more info at <http://www.nivel.eu>

Betere baliegesprekken met COM-MA-training: Aansluiten bij behoeften en voorkeuren van patiënten.

MARCIA VERVLOET, ANNETTE LAMBOO, ELLEN KOSTER EN LISET VAN DIJK

Marcia Vervloet en Liset van Dijk zijn werkzaam bij NIVEL, Annette Lamboo bij het Centrum voor Patiënt en Geneesmiddel en Ellen Koster bij UPPER, Universiteit Utrecht.

Patiëntgericht communiceren aan de apotheekbalie is nog niet altijd vanzelfsprekend. Aansluiten bij de behoeften en voorkeuren van patiënten is echter essentieel om hen te ondersteunen bij hun geneesmiddelgebruik. Om het apotheekteam te trainen in patiëntgerichte communicatievaardigheden is de online feedbacktraining COM-MA (communicatie-advies op maat voor de apotheek) ontwikkeld.

De apotheekbalie is de plek om problemen bij het geneesmiddelgebruik te voorkomen, te signaleren en te bespreken. Patiëntgerichte communicatie is hierbij essentieel. Dit houdt in dat de communicatie aansluit bij de behoefte van de patiënt, waardoor de informatie beter wordt onthouden. Bijvoorbeeld door de informatie die de arts over het geneesmiddel heeft gegeven aan te vullen of te vragen wat de patiënt van belang vindt om te weten. Minstens zo belangrijk is de wijze waarop dit gesprek wordt gevoerd. Als de patiënt zich gezien en gehoord voelt, bijvoorbeeld door aandachtig te luisteren en hem de ruimte te geven om eventuele zorgen over de medicatie te uiten, zal dat bijdragen aan goed geneesmiddelgebruik. Eerder onderzoek laat zien dat nog winst te behalen valt in de communicatie aan de balie [1,2]. Uit communicatieonderzoek van NIVEL in de huisartspraktijk blijkt dat patiëntgerichte communicatievaardigheden geleerd kunnen worden door gebruik te maken van video-opnames, zelfreflectie en feedback [3,4]. COM-MA bouwt voort op dit onderzoek en gebruikt deze drie elementen in een online feedbacktraining voor apothekersassistenten.

WERKWIJZE COM-MA

Volgens de werkwijze van COM-MA worden per assistent vijf baliegesprekken op video opgenomen. De camera is gericht op de assistent, de patiënt is niet in beeld. Een communicatietrainer observeert en analyseert alle video-opnames aan de hand van het COM-MA-observatieprotocol. De inhoud van dit protocol is zo opgesteld dat

het aansluit bij wat patiënten, apothekersassistenten en apothekers belangrijk vinden in de communicatie aan de balie. Dit is gebaseerd op interviews en focusgroepen met hen [5].

Het protocol bevat zeven kerndomeinen voor communicatie:

- aansluiten bij de informatiebehoefte van de patiënt;
- verstrekken van de noodzakelijke gebruiksinformatie en vragen naar ervaringen met medicatie;
- aandacht voor de patiënt;
- patiëntbetrokkenheid in het gesprek;
- het signaleren en adresseren van zorgen of andere (negatieve) opvattingen van de patiënt over de medicatie;
- structuur van het gesprek;
- randvoorwaarden, zoals privacy en wachttijd.

Op basis van de scores die zijn behaald met het observatieprotocol worden twee opnames geselecteerd en geüpload naar de beveiligde COM-MA-webportal. Daarop kan de assistent inloggen, de twee video-opnames bekijken en een zelfreflectietaak invullen aan de hand van de zeven kerndomeinen. Vervolgens geeft de trainer, op basis van de scores op het observatieprotocol en de zelfreflectie, de assistent feedback via de portal. Deze feedback bestaat uit 'tops' (sterke punten in de communicatie) en 'tips' (verbeterpunten).

Hoewel in COM-MA de nadruk ligt op de communicatiestijl, kan de feedback zowel de inhoud als de stijl betreffen. De assistent wordt vervolgens gevraagd te reflecteren op de feedback en vragen te stellen aan de trainer. De assistent kan zelf bepalen de feedback al dan niet te delen met de apotheker of collega-assistenten.

EVALUATIE

De COM-MA-training is getest in drie poliklinische apotheken; 32 apothekersassistenten namen eraan deel. De meest genoemde 'tops' betroffen: vriendelijk en niet gehaast zijn, duidelijke uitleg over het gebruik van de medicatie, een open houding waardoor patiënten ruimte kregen om vragen te stellen en zorgen te uiten, en een sterke opening en afronding van het gesprek (bijvoorbeeld aangeven dat de patiënt kan bellen als er, eenmaal thuisgekomen, nog vragen zijn). De meest gegeven 'tips': aandachtiger luisteren, beter aansluiten bij de informatiebehoefte van de patiënt, mogelijke zorgen beter oppikken, meer doorvragen, benoemen dat er een check op interacties plaatsvindt en handelingen bij langdurig computergebruik tijdens het baliecontact toelichten.

Zeven tot acht weken na de feedback zijn opnieuw video-opnames gemaakt bij dezelfde assistenten. Op de volgende aspecten was een verbetering te zien in de communicatie: uitnodigende opening van het gesprek, de patiënt vragen of deze de informatie begrepen heeft en of de informatie voldoende was, bespreken of het lukt de medicijnen te gebruiken, interacties benoemen, en de patiënt stimuleren vragen te stellen (actief betrekken). Op een aantal andere aspecten was geen vooruitgang te zien. Dat betrof met name het signaleren van zorgen van patiënten en het doorvragen om eventuele problemen in het medicatiegebruik te achterhalen.

De meeste apothekersassistenten waren positief over COM-MA. Sommigen vonden het spannend om op video opgenomen te worden, maar gaven achteraf aan het leerzaam te vinden zichzelf terug te zien. Ze keken bewuster naar zichzelf, vooral

door de zelfre-lectie die de feedback in hun ogen waardevoller maakte. Ook het werken met ‘tops & tips’ viel in goede aarde, evenals het online karakter van COM-MA. Een enkele assistent had echter liever persoonlijk contact. .

LITERATUUR

- Van Dijk M, Blom L, Koopman L, Philbert D, Koster E, Bouvy M, van Dijk L. Patient-provider communication about medication use at the community pharmacy counter. *Int J Pharm Pract.* 2016 Feb;24(1):13-21. Epub 2015 May 19.
- Koster ES, van Meeteren MM, van Dijk M, van de Bemt BJ, Ensing HT, Bouvy ML, Blom L, van Dijk L. Patient-provider interaction during medication encounters: A study in outpatient pharmacies in the Netherlands. *Patient Educ Couns.* 2015 Jul;98(7):843-8. doi: 10.1016/j.pec.2015.03.007. Epub 2015 Mar 17.
- Noordman J, van der Weijden T, van Dulmen S. Effects of video-feedback on the communication, clinical competence and motivational interviewing skills of practice nurses: a pre-test posttest control group study. *J Adv Nurs.* 2014 Oct;70(10):2272-83. doi: 10.1111/jan.12376. Epub 2014 Mar 3.
- Noordman J, Verhaak P, van Dulmen S. Web-enabled video-feedback: a method to reflect on the communication skills of experienced physicians. *Patient Educ Couns.* 2011 Mar;82(3):335-40. doi: 10.1016/j.pec.2010.11.003. Epub 2010 Dec 10.
- Koster ES, Heinen A, Van Dijk L, Vervloet M. Aansluiten bij wat de patiënt kan en wil. Patiëntgerichte communicatie aan de balie: het COM-MA project. *Apotheekteam Magazine*, zomer 2017.