



## COMPLIANCESAMTALER

# Fokus på særlige temaer hjælper visitation

Målrettet fokus på bestemte temaer i afgrænsede perioder kan gøre det lettere at visitere til compliancesamtaler. Det viser erfaringer fra flere apoteker. Apotekerforeningen støtter op om idéen og lægger nu med fast frekvens forslag til temaer ud på medlemsnettet.

AF: KIM ANDREASEN

**I**tre år har apotekerne kunnet tilbyde kunder med en kronisk sygdom en compliancesamtale, og i februar i år blev der med 968 samtaler sat ny rekord. Men samtalerne giver fortsat udfordringer for mange. For hvordan er det lige, at man bliver opmærksom på borgere med kronisk sygdom, der ville have god hjælp af en compliancesamtale til at få etableret gode medicinvaner, så deres medicinske behandling kan lykkes? Og hvad gør man, når kunden ikke selv giver udtryk for at have en udfordring?

## Simpelt og konkret

For at hjælpe visitation til compliancesamtalen på vej har flere apoteker haft glæde af at udvælge nogle helt konkrete områder for compliancesamtalen, som man har sat fokus på i en periode.

Et af de steder er Esbjerg Jerne Apotek, hvor Anne Kahns er apoteker.

“Det kan være svært at visitere til en compliancesamtale. Man skal være god til både at lytte og stille de rigtige spørgsmål, og der er et hav af kendte complianceproblemer at tage fat på. Vi tænkte, at det kunne hjælpe at målrette indsatsen. Derfor prøvede vi at gøre det simpelt og konkret ved at fokusere på en enkelt ting i en periode - nemlig brug af Panodil Retard 665 mg”, fortæller Anne Kahns.

Her kunne apoteket spørge kunderne, hvornår på døgnet de indtog medicinen, og om de oplevede smerter, som medicinen egentlig skulle afhjælpe. På den måde kunne det afklares, om kunden nu også tog medicinen som foreskrevet.

“Vi havde gode erfaringer med at gøre det på den måde. Vores personale følte sig hjulpet af metoden. Den giver dem mere mod på at spørge kunderne om andre ting”, siger Anne Kahns.

Inspireret af bl.a. Esbjerg Jerne Apotek har Apotekerforeningen udviklet et kon-



**Vi havde gode erfaringer med at gøre det på den måde. Vores personale følte sig hjulpet af metoden. Den giver dem mere mod på at spørge kunderne om andre ting**

**Anne Kahns,**  
apoteker, Esbjerg Jerne Apotek

kret værktøj, som skal hjælpe apotekerne med at få visiteret borgerne til compliancesamtalerne.

Værktøjet består af to skemaer. Ét med fokus på kroniske sygdomme inkl. lægemiddelbehandling og ét med fokus på tegn på non-compliance. Tanken er, at man på det enkelte apotek i en gi-

ven periode sætter fokus på dels en konkret kronisk sygdom, dels forskellige situationer, hvor der kan være risiko for non-compliance.

Apotekerforeningen giver hvert kvartal forslag til områder, som apotekerne kan sætte fokus på. I første kvartal 2021 blev forhøjet blodtryk eksempelvis foreslået som den kroniske sygdom i fokus. Som emne for non-compliance foreslog Apotekerforeningen borgeren, der får flere forskellige lægemidler med flere forskellige doseringer.

I skemaerne er der en række idéer til spørgsmål, man kan stille til kunderne, så man kan finde ud af, om der er behov for en samtale. Skemaerne kan også bruges, hvis apoteket selv får en idé til temaer, de vil arbejde særligt med. ●

**VISITATION** Fokus på særlige sygdomme eller tegn på non-compliance i afgrænsede perioder kan hjælpe apotekets medarbejdere med visitation til compliancesamtaler.



## Sæt fokus på temaer i visiteringen til compliancesamtaler

Apotekerforeningen har skemaer lige til at downloade og bruge: Et med fokus på kroniske sygdomme og ét med fokus på tegn på non-compliance.

Hvert kvartal lægges nye forslag til fokusområder og dertil hørende spørgsmål op på medlemsnettet.

Apoteket kan vælge enten at arbejde med konkrete kroniske sygdomme eller tegn på non-compliance (som går på tværs af kroniske sygdomme) – eller begge dele.

Der er alene tale om forslag. Apoteket kan både have andre ønsker til emner og forslag til spørgsmål.

**Blandt de fokusområder, der er lavet skema til, er:**

### **Non-compliance:**

- Borgeren overholder ikke intervallet for afhentning
- Borgeren får forskellige lægemidler med flere forskellige doseringer

### **Forslag til kronisk sygdom:**

- Diabetes
- Forhøjet blodtryk