

Projektbeskrivelse

Feedbackguide til apoteker

Baggrund

Ifølge apotekerlovens § 24 stk. 2 skal apoteket yde relevant og nødvendig information og rådgivning om lægemidler, herunder lægemidlers pris (§11, stk. 1, nr. 4 og 5). Informationen skal være tilpasset borgerens behov (stk. 2). Information og rådgivning skal gives således, at der opnås en høj grad af diskretion for borgeren, herunder rimelig afstand til andre borgere og rimeligt lydniveau i ekspeditionsområdet.

I 1990 definerede Hepler og Strand farmaceutisk omsorg som: *"Den ansvarlige tilvejebringelse af lægemiddelterapi med det formål at opnå bestemte resultater, som forbedrer patientens livskvalitet"*⁽¹⁾. Det er denne forståelse, som i dag er grundlaget for apotekets rådgivning sammen med apotekerloven.

I dag måles kvaliteten af rådgivningen på mange apoteker én gang årligt, og dermed følger apotekerne stadig retningslinjerne i den danske kvalitetsmodel (DDKM) (ref.: interne konsulents erfaringer). Den faglige vurdering er bundet op på de forskellige opgaver og ydelser, der leveres på apoteket (fx rådgivning i skranken, Tjek på inhalation (TPI) og Medicinsamtale). Der anvendes forskellige metoder til måling af kvaliteten, såsom observation i skranken, selvevaluering, gennemgang af cases og quizzer. Til de forskellige metoder anvendes forskellige skemaer, bl.a. afkrydsningsskemaer fra Medlemsnettet eller intranettet. Den faglige vurdering foretages således enten som selvevaluering med afkrydsning som nævnt ovenfor, af den kvalitetsansvarlige på apoteket, af en kollega med specialkompetence indenfor det område, som skal fagligt vurderes eller af eksterne konsulenter (ref.: interne konsulenter).

På trods af, at farmakonomer og farmaceuter på apotek har forpligtigelse til at tilpasse rådgivningen til borgerens behov, viser studier, at det er svært at individualisere rådgivningen som apotekerloven foreskriver, og at rådgivningen ofte foregår som envejskommunikation⁽²⁻⁴⁾.

Pharmakon har et ønske om at udvikle et feedbackværktøj, der understøtter faglig feedback på alle kundedialoger, som er nemt for farmakonomer og farmaceuter at bruge i praksis, og som inddrager evidens fra evalueringen af Stil skarpt-uddannelsen⁽⁵⁾, hvor feedback var en afgørende faktor for, at rådgivningen blev tilpasset borgerens behov.

Formål

At udvikle, afprøve og evaluere en feedbackguide, som understøtter faglig vurdering af kundedialoger, og som understøtter, at rådgivningen tilpasses borgerens behov som anført i apotekerloven. Formålet er også, at feedbackguiden kan bruges af apoteket selv til at give feedback til farmakonomer og farmaceuter.

Problemstillinger

For at opnå formålet besvares følgende elementer:

1. Hvordan foregår faglig vurdering eller anden form for evaluering af kundedialoger på apoteket i dag?
2. Hvad skal feedbackguiden indeholde, så den opfylder apotekerloven og kan anvendes til forskellige former for feedback på kundedialoger (videofeedback, observationsfeedback og selvevaluering) uafhængigt af, hvilken ydelse, der leveres?

3. Hvordan skal feedbackguiden bruges i praksis og af hvem, og hvilken form skal den have?
4. Hvilke erfaringer og oplevelser har medarbejdere, der afprøver feedbackguiden og modtager feedback i praksis på kundedialoger?

Design og metode

Projektet er et eksplorativt, kvalitativt studie og består af en udviklingsdel og en real-life-afprøvningsperiode, hvor indsamling af evalueringsdata løbende indsamles til brug for den samlede evaluering.

Revision og udvikling af feedbackguide til video, observationer og selvevaluering af kundedialoger

Apotekerloven, sektorkravene, den nuværende feedbackguide (modul 2 og modul 7) fra Stil skarpt-uddannelsen samt artikler om analyser af ekspeditioner fra projektholdet indgår sammen med eksisterende materialer fra Medlemsnettet og intranettet i udarbejdelsen af en feedbackguide og evt. supplerende materialer til brug for feedback på kundedialoger.

Derudover indgår interne og eksterne ressourcepersoners erfaringer og viden om, hvordan faglig vurdering eller anden kvalitetsvurdering og evt. feedback på kundedialoger i dag foregår i udviklingen af feedbackguiden.

Deltagere fra praksis – 3-5 farmaceuter og farmakonomet – inviteres til at deltage i udviklingen, baseret på ovenstående 'data' sammen med to deltagere fra projektgruppen.

Udviklingsprocessen af feedbackguiden samt evt. en metodebank og instruks eller lignende vil foregå som en iterativ proces, hvor erfaringer, idéer, udkast og en prototype af feedbackguiden bliver udviklet i samarbejde med et brugerpanel (se projektorganisering). Pharmakon producerer udkast til feedbackguiden og evt. supplerende materialer, og brugerpanelet giver online sparring på udvalgte tidspunkter i udviklingsprocessen (fx tre gange i løbet af perioden).

Afprøvning af feedbackguide til video, observationer og selvevalueringer af kundedialoger

Første udkast af feedbackguiden til brug for videooptagelser afprøves i første omgang af interne konsulenter på lederuddannelsen og to apotekskurser (Stil skarpt-uddannelsen). Denne del skal være en forkortet udgave af den eksisterende feedbackguide til videooptagelser.

Efter endt udvikling af feedbackguiden og evt. metodebank og instrukser afprøves materialerne i stor skala fra januar 2024 i Apoteksnetværket i ca. halvanden måned.

Forinden udarbejdes en sides beskrivelse af projektet, som præsenteres for styregruppen i Apoteksnetværket i december 2023. Når projektet er godkendt i styregruppen, inviteres medlemmerne af netværket til at deltage i afprøvningen via Facebook.

Medlemmer fra Apoteksnetværket, der ønsker at deltage, henvender sig til projektlederen eller ringes op, hvis de tilmelder sig på anden vis (fx på mail eller gennem en sekretær), og registreres.

Pharmakon laver en kort introduktionsvideo om projektet, oplysninger om formålet med afprøvningen af feedbackguiden, instruktion til, hvordan den bruges i forskellige feedback-situationer (video, observation, selvevaluering, cases eller andet) og evt. supplerende materialer samt information om interventionsregistrering, og hvordan det skal foregå.

Implementeringsstøtte til dem, der skal afprøve feedbackguiden

Medlemmer fra netværket, der melder sig til at deltage i afprøvningen, er tovholdere for afprøvningen på deres apotek.

Tovholderne tilbydes implementeringsstøtte 14 dage efter opstart af afprøvningsperioden. Formålet er, at deltagerne erfaringsudveksler om afprøvningen, fx den skriftlige instruks til brugen af feedbackguiden og selve brugen af feedbackguiden i forskellige feedbacksituationer.

Dataindsamling og evaluering

Der udarbejdes et interventionsredskab, som dem, der afprøver feedbackguiden og evt. materialer skal registrere i, så vi kan følge, hvad feedbackguiden bruges til (videoptagelser, observationer, selvevalueringer, cases), og i hvilke situationer (skrækerådgivning, TPI eller andet), hvilke skriftlige materialer, der anvendes, og hvilke metoder (mundtlig feedback, skriftlig feedback osv.), der bruges. Dette kan fx bestå af afkrydsningsskemaer eller åbne eller lukkede spørgsmål, der skal besvares i prosatekst. Til at analysere svarene fra afkrydsningsskemaer og de lukkede spørgsmål anvendes deskriptive opgørelser, og til analyser af prosatekst anvendes tematisk analyse⁽⁶⁾.

Efter endt afprøvning opgøres og analyseres data, der er indsamlet i interventionsredskabet. Med afsæt i disse data udarbejdes en interviewguide til fokusgruppeinterviews, der skal afdække oplevede erfaringer med brugen af feedbackguiden og evt. tilhørende materialer. Da vi forventer, at der vil være forskel på oplevelsen af at bruge guiden til hhv. videofeedback, observationsfeedback, cases, selvevalueringfeedback eller andet, deles deltagerne i tre grupper, og der afholdes seks fokusgruppeinterviews fordelt på følgende grupper:

- 1. Erfaringer med brug af feedbackguiden til videoptagelser af kundedialoger**
4-6 personer, inklusive deltagere fra Stil skarpt, der har **givet** feedback til brug af guiden på videoptagelser af kundedialoger, deltager i ét fokusgruppeinterview.
4-6 Personer, inklusive deltagere fra Stil skarpt, der har **modtaget** feedback på deres videoptagelse af kundedialoger, deltager i et andet fokusgruppeinterview.
- 2. Erfaringer med brug af feedbackguiden til observationer af kundedialoger**
4-6 personer, inklusive deltagere fra Stil skarpt, der har **givet** feedback til brug af feedbackguiden på observationer af kundedialoger, deltager i ét fokusgruppeinterview.
4-6 Personer, inklusive deltagere fra Stil skarpt, der har **modtaget** feedback på deres observationer af kundedialoger, deltager i et andet fokusgruppeinterview.
- 3. Erfaringer med brug af feedbackguiden til selvevalueringer af kundedialoger, cases eller andet**
4-6 personer, inklusive deltagere fra Stil skarpt, der har **givet** feedback til brug af feedbackguiden på selvevalueringer, cases eller andet i forbindelse med kundedialoger, deltager i ét fokusgruppeinterview.
4-6 personer, inklusive deltagere fra Stil skarpt, der har **modtaget** feedback på brug af feedbackguiden til selvevalueringer, cases eller andet i forbindelse med kundedialoger, deltager i et andet fokusgruppeinterview (denne del kunne varetages af en specialestuderende).

Formålet er at undersøge, hvilke erfaringer og oplevelser brugen af feedbackguiden, evt. i kombination med andet materiale (fx skemaer), har givet, set ud fra både **givere** og **modtagers** perspektiv – uanset om det er feedback på kundedialoger optaget på video,

observation, selvevaluering, cases eller andet. Til at analysere fokusgruppeinterviewdata anvendes tematisk analyse⁽⁶⁾.

| Problemstilling | Dataindsamlingsværktøj + kilde | Indsamlingstidspunkt |
|---|---|---|
| 1. Hvordan foregår faglig vurdering eller anden form for evaluering af kundedialoger på apoteket i dag? | <p>Interne konsulents erfaringer med kvalitetsmodeller og erfaringer med faglig vurdering med fokus på kommunikation (kort interview). Skriftligt materiale, som interne konsulenter har erfaring med at anvende.</p> <p>Eksternes erfaringer med faglig vurdering med fokus på kundedialoger og anvendt materiale.</p> <p>Interviews på telefon/Teams</p> | <p>Juni 2023</p> <p>Juni 2023</p> <p>September 2023</p> |
| 2. Hvad skal feedbackguiden indeholde, så den opfylder apotekerloven og kan anvendes til forskellige former for feedback på kundedialoger (videofeedback, observationsfeedback, cases, selvevaluering) uafhængigt af, hvilken udførelse, der leveres? | <p>Artikler fra evalueringen af Stil skarpt-uddannelsen, der analyserer, hvad der sker.</p> <p>Eksisterende guide, modul 2 og 7.</p> <p>Input fra ressourcepersoner under problemstilling .1</p> <p>De faglige vurderingsmateriale, der anvendes nu. Fra Medlemsnettet og intranettet.</p> <p>Brugerpanel til sparring i løbet af udviklingsfasen. Online workshops med 3-5 personer.</p> <p>Afprøvning til lederuddannelsen og apotekskurser i november, hvor en forenklet udgave til videofeedback afprøves af interne konsulenter.</p> | September-oktober 2023 |
| 3. Hvordan skal feedbackguiden bruges i praksis og af hvem, og hvilken form skal den have? | Resultater fra udviklingsfasen, baseret på viden og erfaringer fra brugerpanelet, fra mentaliseringsuddannelsen og Pharmakon, munder ud i en form for manual/beskrivelse og dokumenter, der afprøves. | Oktober-december 2023 |

| | | |
|---|---|---|
| <p>4. Hvilke erfaringer og oplevelser har personer, der afprøver feedbackguiden til både videoer og observationer, cases og selvevaluering af kundedialoger og modtagerfeedback, i praksis?</p> | <p>Interventionsregistreringsredskab pr. givet feedback.</p> <p>Referater fra sparringsmødet udarbejdes én gang i løbet af afprøvningsperioden.</p> <p>Fokusgruppeinterview med personer, der har givet feedback på brug af guiden.</p> <p>Fokusgruppeinterview med personer, der har modtaget feedback med afsæt i guiden.</p> | <p>Løbende i afprøvningsperioden fra januar 2024 til medio februar 2024</p> <p>Efter endt afprøvningsperiode 2024</p> <p>Efter endt afprøvningsperiode 2024</p> |
|---|---|---|

Færdiggørelse af materialer på baggrund af evalueringen

Efter analyse af evalueringen af afprøvningen justeres feedbackguiden og evt. supplerende materialer, hvis der er behov for det.

Formidling

Ved projektets afslutning udarbejdes en arbejdsrapport/videnskabelig artikel, der beskriver feedbackguiden og evt. supplerende materialer og dokumenterer resultater fra evalueringen af afprøvningen.

Derudover udarbejdes en PowerPoint-præsentation, som kan bruges til formidling af projektet på møder og konferencer, og en kort video, som præsenterer metode og resultater. Feedbackguiden, inklusive eventuelle supplerende materialer, lægges på Pharmakons hjemmeside til fri afbenyttelse.

Apoteksnetværket informeres om resultatet af afprøvningen på et netværksmøde.

Projektorganisering

Pharmakon har det overordnede ansvar for gennemførelse af projektets aktiviteter. Projektgruppens rolle er at følge og give støtte til gennemførelse af projektet. Projektgruppemøder afholdes løbende i projektforløbet og derudover i forbindelse med opstart, analyse af data og formidling af resultaterne.

Projektgruppen består af:

- Gitte R. Husted, Udviklingskonsulent, Apotek – Kompetence, Udvikling og Forskning, Pharmakon
- Rikke Nørgaard Hansen, Afdelingsleder, Apotek – Kompetence, Udvikling og Forskning, Pharmakon
- Charlotte Verner Rossing, Forsknings- og udviklingschef, Apotek – Kompetence, Udvikling og Forskning, Pharmakon

Ressourcepersoner:

- Interne og eksterne personer

Brugerpanel:

- Der rekrutteres apoteksansatte til et brugerpanel, som deltager i at udvikle feedback-guiden.

Tidsplan

Tidsplan beskrives i nedenstående skema.

| Tidspunkt | Aktivitet |
|------------------------------------|---|
| Juni 2023 | Indsamling af viden fra interne konsulenter |
| August-september 2023 | Projektbeskrivelse og budget Rekruttering af eksterne ressourcepersoner og indsamling af data |
| September-oktober 2023 | Udvikling af første udkast til feedbackguide til videofeedback til brug for leder og apotekskurset Stil skarpt (første afprøvning) Evt. instruks og evt. supplerende materialer Rekruttering af brugerpanel, der skal deltage i udviklingen |
| Oktober 2023-december | Udvikling af feedbackguide til observationer, selvevaluering, cases og instrukser En sides beskrivelse til Apoteksnetværket Rekruttering til afprøvning i Apoteksnetværket Registreringsredskab udvikles og testes Online projektopstartsmøde med information om afprøvning, feedback-guiden Løbende indsamling af data Film – projektintroduktion til deltagere, der har tilmeldt sig afprøvningen |
| Januar 2024 til medio februar 2024 | Afprøvning af feedbackguiden og løbende indsamling af data til brug for evalueringen |
| Februar 2024 | Fokusgruppeinterview med personer, der har givet feedback på brug af feedbackguiden Fokusgruppeinterview med personer, der har fået feedback |
| Marts-april 2024 | Analyser, resultater og formidling |

Referencer

1. Hepler C. D., Strand, L. M. Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care. *Am J Hosp Pharm.* 1990;47(3):533-43.
2. Fosgerau Christina Fogtmann, Husted, Gitte Reventlov, Clemmensen, Nanna Broch, Rossing, Charlotte Verner, Kaae, Susanne. Using qualitative methods to explore the dynamics of patients' perspective sharing in community pharmacy counseling – conversation analysis and video-stimulated recall interviews. *Pharmacy Practice.* 2021;19(4):1-12.
3. Fosgerau C. F., Kaae, S. Furthering patient-centered counseling: Exploring new aspects around pharmacists' experiences in pharmacy encounters through video-stimulated recall interviewing. *Research in Social & Administrative Pharmacy : RSAP.* 2020.
4. CF Schøps AM; Skinner TC; Fosgerau. Time to move beyond monological perspectives in health behavior change communication research and practice. *Front Psychol.* 2023;14.
5. Husted G. R.; Rossing CV; Jacobsen R; Hedegaard U; Kaae S; Almarsdóttir; Fosgerau CF. A mixed methods evaluation of a mentaling education programme for the community pharmacy workforce in Denmark – A promising way forward to deliver patient-centred counselling. *Pharmacy Education.* 2023;23(1):237-51.
6. Braun Virginia, Clarke, Victoria, Hayfield, Nikki, Terry, Gareth. Thematic analysis. *Handbook of Research Methods in Health Social Sciences.* 2019:843-60.
7. University of Aarhus. Metodeguiden – Observationsstudier. Available from: <https://metodeguiden.au.dk/observationsstudier>.