

## Projektbeskrivelse

# Feedbackguide til kundedialoger i skranke­rådgivning og sundhedsydelse

### Baggrund

Ifølge apotekerloven § 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 dag måles kvaliteten af rådgivningen på mange apoteker én gang årligt, og dermed følger apotekerne stadig retningslinjerne i den danske kvalitetsmodel (DDKM). Der anvendes forskellige metoder til måling af kvaliteten, såsom faglig vurdering og observation i skranken, selvevaluering og gennemgang af cases og quizzes. Til de forskellige metoder anvendes forskellige skemaer, bl.a. afkrydsningsskemaer fra Medlemsnettet eller intranettet.

Pharmakon har et ønske om at udvikle et feedbackværktøj til faglig vurdering, der understøtter faglig feedback på alle kundedialoger i skranken og kundedialoger i sundhedsydelser (TPI, Medicin- og Compliancesamtaler). Vi har taget udgangspunkt i erfaringerne fra Mentalisering på apotek og uddannelsen Stil skarpt på rådgivning – forstå kunden og dig selv gennem mentalisering<sup>(5)</sup>. Feedbackguiden skal kunne bruges af apoteket selv til at give feedback til farmakonomer og farmaceuter på de kundedialoger og sundhedsydelser, som den enkelte faggruppe varetager.

### Formål

At udvikle, afprøve og evaluere en feedbackguide til faglige vurderinger af kvaliteten i kundedialoger i skrankemøder og i sundhedsydelser (TPI, Medicin- og Compliancesamtale).

### Problemstillinger

For at opnå formålet besvares følgende elementer:

1. Hvordan foregår faglig vurdering eller anden form for evaluering af kundedialoger ved ekspeditioner og ved sundhedsydelser (TPI, Medicin- og Compliancesamtaler) på apoteket i dag?
2. Hvad skal feedbackguiden indeholde, så den opfylder apotekerloven, og så den kan anvendes til forskellige former for feedback?
3. Hvordan skal feedbackguiden bruges i praksis, af hvem, og hvilken form skal den have for at kunne anvendes til faglig vurdering?
4. Hvilke erfaringer og oplevelser har medarbejdere, der afprøver feedbackguiden og modtager feedback i praksis?

### Design og metode

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

### Revision og udvikling af feedbackguide til video, observationer og selvevaluering af ekspeditioner

Apotekerloven, sektorkravene, den nuværende feedbackguide fra Stil skarpt-uddannelsen, Christina Fogtman Fosgerau og Nanna Broch Mottelsons resultater fra analyser af

ekspeditioner fra projektholdet (ikke publiceret) indgår sammen med eksisterende materialer fra Medlemsnettet i udarbejdelsen af feedbackguiden.

Der nedsættes et brugerpanel med repræsentanter fra praksis – 3-5 farmaceuter og farmakonomer, som skal deltage i udviklingen baseret på ovenstående 'data' sammen med to deltagere fra projektgruppen.

Feedbackguiden og instruks til, hvordan guiden kan anvendes, vil blive udviklet i en dynamisk proces, hvor der inddrages erfaringer og ideer fra brugerpanelet. Et udkast og en prototype af feedbackguiden bliver udarbejdet med input fra brugerpanel.

### **Videreudvikling af feedbackguide til brug for faglig vurdering af kundedialoger og sundhedsydelse (TPI, Medicin- og Compliancesamtaler)**

Der udvikles desuden en guide til faglig vurdering i forbindelse med kundedialoger til sundhedsydelse (TPI, Medicin- og Compliancesamtaler), som tager afsæt i feedbackguiden for skranke rådgivning.

Der nedsættes også her et brugerpanel med repræsentanter fra praksis – 3-5 farmaceuter og farmakonomer, som har erfaring med at levere sundhedsydelse og evt. også med at foretage faglig vurdering af leveringen af disse.

Udviklingen vil foregå i samarbejde med brugerpanelet, hvor erfaringer, ideer og tilføjelser til feedbackguiden drøftes og kvalificeres.

### **Afprøvning af feedbackguide til video, observationer og selvevalueringer af ekspeditioner**

Første udkast af feedbackguiden til brug for videooptagelser afprøves i første omgang af udviklingskonsulenter fra Pharmakon på fælleskurser og kursus for ledere på apotek i mentalisering fra november 2023 til foråret 2024. Denne del er en forkortet udgave af den eksisterende feedbackguide.

Efter endt udvikling af feedbackguiden og udarbejdelse af instrukser til, hvordan den kan bruges, afprøves materialerne i stor skala fra marts 2024 i Netværk for udvikling af apotekspraksis (NUAP) og på mindst fem apoteker med mindst ti medarbejdere pr. apotek.

Pharmakon laver en kort introduktionsvideo om projektet, oplysninger om formål med afprøvningen af feedbackguiden, instruktion til brug af denne til forskellige feedbacksituationer (video, observation, selvevaluering) og evt. supplerende materialer samt information om interventionsregistrering, og hvordan det skal foregå.

### **Implementeringsstøtte til de personer, der skal afprøve feedbackguiden på ekspeditioner**

Medlemmer fra NUAP, der melder sig til at deltage i afprøvningen, er tovholdere for afprøvningen på deres apotek. Tovholderne har mulighed for løbende støtte.

### **Afprøvning af feedbackguide til kundedialoger og sundhedsydelse (TPI, Medicin- og Compliancesamtaler)**

Efter endt videreudvikling af feedbackguides samt udarbejdelse af instrukser til, hvordan de kan bruges til faglig vurdering af kundedialoger og sundhedsydelse (TPI, Medicin- og Compliancesamtaler), afprøves materialerne på de 4-5 apoteker, som har deltaget i udviklingen (se afsnit om projektorganisering) i tre måneder fra forår/maj 2024 på så mange patienter som muligt.

Forinden laver Pharmakon en kort introduktionsvideo om projektet, oplysninger om formål med afprøvningen af feedbackguiden i forbindelse med faglig vurdering af kundedialoger og sundhedsydelse (TPI, Medicin- og Compliancesamtaler), instruktion til brug af materialerne til forskellige feedbacksituationer (video, observation, selvevaluering) samt

information om interventionsregistrering, hvad der skal registreres, hvordan det skal foregå og af hvem.

### **Dataindsamling og evaluering ved afprøvning i ekspeditioner**

Der udarbejdes et interventionsredskab, som de personer, der afprøver feedbackguiden og evt. materialer skal registrere i, så vi kan følge, hvordan feedbackguiden bruges.

Efter endt afprøvning opgøres og analyseres data, der er indsamlet i interventionsredskabet. Med afsæt i disse data udarbejdes en interviewguide til brug for fokusgruppeinterviews, der skal afdække erfaringer med brugen af feedbackguiden og evt. tilhørende materialer.

Fokusgruppeinterviews:

1. Fokusgruppeinterview (1 interview) med deltagere, der har givet feedback med brug af guiden til enten video, observation eller selvevaluering
2. Fokusgruppeinterview (2-3 interviews) med deltagere, der har modtaget feedback med brug af guiden til enten video, observation eller selvevaluering.

Formålet er at undersøge, hvilke erfaringer og oplevelser brugen af feedbackguiden har givet, set ud fra både den, der **giver**, og den, der **modtager**, perspektiv – uanset om det er feedback på kundedialoger optaget på video, observation eller selvevaluering. Til at analysere fokusgruppeinterviewdata anvendes tematisk analyse<sup>(6)</sup>.

### **Dataindsamling og evaluering ved afprøvning til faglig vurdering af kundedialoger og sundhedsydelse (TPI, Medicin- og Compliancesamtaler)**

Med udgangspunkt i interventionsregistreringen fra afprøvningen af feedbackguides udbygges interventionsregistreringen, så der også indsamles viden om, hvad der faktisk er gjort ved afprøvningen af feedbackguiden til sundhedsydelse.

Resultatet fra interventionsregistreringen opgøres deskriptivt. Med afsæt i disse data udarbejdes en interviewguide til fokusgruppeinterviews, der skal afdække erfaringer med brugen af feedbackguiden som redskab til faglig vurdering af kundedialoger og sundhedsydelse.

Fokusgruppeinterviews:

1. Fokusgruppeinterview (1 interview) med deltagere, der har givet feedback med brug af guiden til enten video, observation eller selvevaluering
2. Fokusgruppeinterview (1 interview) med deltagere, der har modtaget feedback med brug af guiden til enten video, observation eller selvevaluering.

Formålet er at undersøge, hvilke erfaringer og oplevelser brugen af feedbackguiden har givet, set ud fra både den, der **giver**, og den, der **modtager**, perspektiv – uanset om det er feedback på kundedialoger og sundhedsydelse med brug af video, observation eller selvevaluering. Til at analysere fokusgruppeinterviewdata anvendes tematisk analyse<sup>(6)</sup>.

Problemstilling	Dataindsamlingsværktøj + kilde	Indsamlingstidspunkt
Hvordan foregår faglig vurdering af TPI og Medicin- og Compliancesamtaler på apoteket i dag?	Erfaringsopsamling i workshops og interviews	Forår 2024

Hvad skal feedbackguiden indeholde?	Erfaringsopsamling fra Pharmakon-undervisere, der benytter guiden til feedback til apoteksmedarbejdere på fælleskurser  Erfaringsopsamling fra workshops	Forår 2024
Hvordan skal feedbackguiden bruges i praksis?	Erfaringsopsamling fra Pharmakon-undervisere, der benytter guiden til feedback til apoteksmedarbejdere på fælleskurser  Erfaringsopsamling fra workshops	Forår 2024
Hvilke erfaringer har medarbejdere, der afprøver feedbackguiden og modtager feedback?	Interventionsregistreringsredskab pr. givet feedback  Fokusgruppeinterviews med personer, der har givet feedback  Fokusgruppeinterviews med personer, der har modtaget feedback	Løbende i afprøvningsperioden 2024    Efterår 2024

### Færdiggørelse af materialer på baggrund af evalueringen

Efter analyse af evalueringen af afprøvningen justeres feedbackguiden og supplerende materialer.

### Formidling

Ved projektets afslutning udarbejdes en arbejdsrapport, der beskriver feedbackguiden til kundedialoger ved skrankeekspeditioner og til faglig vurdering af kundedialoger og sundhedsydelse (TPI, Medicin- og Compliancesamtaler) og evt. supplerende materialer, og dokumenterer resultater fra evalueringen.

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, inklusiv eventuelle supplerende materialer, stilles til rådighed på Pharmakons hjemmeside. NUAP orienteres om resultatet af afprøvningen.

### Projektorganisering

Pharmakon har det overordnede ansvar for gennemførelse af projektets aktiviteter. Projektgruppens rolle i projektet 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.

### Projektgruppe:

- Gitte R. Husted, udviklingskonsulent, Apotek – Kompetence, Udvikling og Forskning, Pharmakon
- Charlotte Verner Rossing, forsknings- og udviklingschef, Apotek – Kompetence, Udvikling og Forskning, Pharmakon.

### **Ressourcepersoner for udvikling af feedbackguide til ekspeditioner:**

- Lærke Poulsen, afdelingsleder, Apotek – Kompetence, Udvikling og Forskning, Pharmakon
- Louise Munk Rasmussen, udviklingskonsulent, Apotek – Kompetence, Udvikling og Forskning, Pharmakon
- Lykke Fugl Nymark, udviklingskonsulent, Apotek – Kompetence, Udvikling og Forskning, Pharmakon
- Mette Gram Hansen, farmaceut, Vojens Apotek.

### **Brugerpanel til udviklingen af feedbackguiden til ekspeditioner:**

- Bettina Ødegaard, souschef, farmaceut, Kalundborg Svane Apotek
- Thea Kæstel, apoteker og farmaceut, Haderslev Hjorte Apotek
- Lone H. Lasborg, farmakonom, Aabybro Apotek
- Helle Svendsen, farmakonom, Skive Svane Apotek
- Heidi Heidemann Christensen, farmaceut, Hirtshals Apotek.

### **Ressourcepersoner til sparring på udvikling af feedbackguide til kundedialoger og sundhedsydelser (TPI, Medicin- og Compliancesamtaler):**

- Sara Elgaard Frandsen, udviklingskonsulent, Apotek – Kompetence, Udvikling og Forskning, Pharmakon
- Louise Munk Rasmussen, udviklingskonsulent, Apotek – Kompetence, Udvikling og Forskning, Pharmakon.

### **Brugerpanel til udviklingen og afprøvning af feedbackguiden til kundedialoger i sundhedsydelser samt dokumentation herfor.**

- Trine Frost Hansen, Apoteker, Nykøbing Sjælland, Elefant Apoteket
- Tine Klingsten Nielsen, Apoteker, Middelfart Apotek
- Cathrine Cahya, Farmaceut, faglig leder, Middelfart Apotek
- Martin R. Melecini, Farmaceut, souchef, Høng Apotek

## Tidsplan

Tidspunkt	Aktivitet
Januar 2024	Feedbackguide til skrankeekspeditioner færdigudvikles og forelægges Netværket for udvikling af apotekspraksis (NUAP)
Marts 2024	Rekruttering af deltagere i NUAP til afprøvning af feedbackguide til ekspeditioner  Brugerpanel til udvikling af feedbackguide til faglig vurdering af kundedialoger og sundhedsydelse (TPI, Medicin- og Compliancesamtaler) ned-sættes og udviklingen begynder
April 2024 – maj 2024	Feedbackguides til skrankeekspeditioner afprøves i NUAP frem til ultimo maj  Feedbackguide til faglig vurdering af levering af kundedialoger og sundhedsydelse (TPI, Medicin- og Compliancesamtaler) færdigudvikles
Maj-september 2024	Feedbackguide til faglig vurdering af kundedialoger og sundhedsydelse (TPI, Medicin- og Compliancesamtaler) afprøves på apoteker fra brugerpanelet
August-oktober 2024	Analyse af data og resultater fra afprøvningen af feedbackguide til faglig vurdering af levering af kundedialoger og sundhedsydelse (TPI, Medicin- og Compliancesamtaler)
Oktober-december 2024	Analyse af data og resultater fra afprøvningen af feedbackguide til ekspeditioner
December 2024	Formidling og materialer til hjemmesiden

## 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 Schöps, 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, Almarsdøttir, Fosgerau CF. A mixed methods evaluation of a mentalising 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. Universitet Aarhus. Metodeguiden – Observationsstudier. Available from: <https://metodeguiden.au.dk/observationsstudier>.