

Samlet evaluering af Projekt kræft og ernæring:

Formål med projektet har været at forbedre rådgivningen angående ernæring til kræftramte og deres pårørende, når de kommer på apoteket for at afhente medicin m.m. Projektet skal være med til at udvikle personalets faglige viden, samt styrke deres kommunikation til denne svære kundegruppe og deres pårørende.

Øget faglighed:

For at udvikle personalets faglige viden indenfor kræft og ernæring, har personalet deltaget i et aftenkursus, hvor en diætist fra kræftafdelingen på Slagelse sygehus har undervist personalet i hvor vigtigt det er at forsøge at undgå vægttab og hvor vigtigt det er at få den rigtige ernæring og nok af den. Hun forklarede bl.a. at det var vigtigt at tilbyde ernæringspræparater, da patienter ofte lider af madlede, kvalme og ændret smagsoplevelser. Desuden at konsistensen af ernæringsdrikke/creme skal tage hensyn til den kræftramtes opfattelse af konsistens og smag, for at give den kræftramte mere lyst til at indtage føde.

Efterfølgende er der løbende afholdt morgenmøder på apoteket for personalet hvor tvivlsspørgsmål og information om det materiale apoteket har til udlevering i skranken.

Kommunikation:

For at styrke personalets kommunikation med denne svære kundegruppe og deres pårørende, har vi haft fokus på hvordan man formulerer spørgsmål mht. kræft og ernæring i skranken. Emnet har været oppe på morgenmøder og liste med forslag til spørgsmål har desuden været synlige for personalet ved bagskranken. Ydermere har vi haft fokus på indikationer, så som stærke smerter, appetitløshed, kvalme og vægttab, for at "fange" de relevante kunder, som ikke selv forespørger ernæring eller hvor pårørende kommer og afhenter medicin til den kræftramte. Vi har desuden haft brochure fra leverandøren med sortiment, og brochure med flere kreative serveringsforslag med ernæringspræparaterne. Der ud over har vi også haft brochure hvor indhold af protein og energi pr. drik er illustreret med både tekst og foto, Fra Kræftens bekæmpelse har vi haft en brochure med fokus til pårørende og en brochure om manglende appetit. Alle brochure er brugt i skranken ved rådgivning og derudover har vi haft vareprøver til uddeling.

Resultat:

For at gøre projektet målbart, har vi udarbejdet spørgeskemaer til kræftramte og deres pårørende, som de har fået udleveret i skranken. De er udleveret to gange (se bilag 1+2)

Ud fra spørgeskemaerne, der er uddelt i skranken til pårørende og kræftramte kan vi konkludere at øget faglig viden hos personalet, fokus på rådgivning i skranken og uddeling af brochurer, gør en stor forskel.(se bilag 3).

Resultatet af spørgeskemaerne viser ydermere at er meget vigtigt at vi informerer om vores sortiment og varianter, også det sortiment vi ikke har på lager. Ca. 1/3 af vores kunder mener at vi kan blive bedre til dette. Efter første kundeundersøgelse har vi forsøgt at tilrette vores sortiment så vi kan tilbyde et bredere udvalg af smag og konsistens.

Konklusion:

Samlet set har vi opnået formålet med projektet.

Vi har fundet ud af, hvor vigtigt det er for kunder og pårørende at vi ikke formoder at de kender til hele sortimentet, men at vi oplyser dem om hvad der findes i sortiment og rådgiver dem om, hvad der vil være optimalt for dem. Vi har forsøgt at tilrette vores ernærings Sortiment, så det passer til vores kunder. Den ernæringsansvarlige på apoteket vil løbende følge op på sortiment via salgstal, efterspørgsel og desuden holde øje med ernærings nyheder på markedet

Udbytte:

Fremadrettet skal vi vedligeholde den gode faglige viden på apoteket omkring ernæring, ved at den ernæringsansvarlige holder morgenmøde 1-2 gange om året plus informerer når nye produkter kommer på markedet. Dette gøres for at sikre at kunder/pårørende får den bedst mulige rådgivning på apoteket. Ved at holde os up-to date, ved vi hvordan vi skal rådgive om anvendelse og mængde, derudover hvilke brochurer, der er aktuelle at medgive. Brochurer rekvireres fra producent og kræftens bekæmpelse.

Projektet har vist at vi fremadrettet skal være mere opmærksomme på kunder, der henter medicin mod evt. stærke smerter og kvalmestillende, desuden gener som forstoppelse, appetitløshed, smagsforandringer og synkebesvær. Da den type medicin og disse gener kan indikere at vi måske har med en kræftamt at gøre. På morgenmøder, 2 gange om året, arbejder vi videre med netop "den svære dialog" i skranken til kunder og pårørende. De rigtige spørgsmål til de kræftamte og pårørende, kan åbne op for dialog med kunden om behov for ernæring og her kan vores faglige viden komme til sin ret.

Projekt: Kræft og ernæring

Businesscase:

Projektbeskrivelse:

Sorø apotek har valgt at være med i projektet Kræft og ernæring i samarbejde med Fresenius Kabi. Personalet skal rådgive kræftramte og pårørende i ernæring. Apoteket har fået bevilget 10.000 kr. til projektet og pengene skal finansiere de personaletimer, der vil blive brugt på transport samt projektarbejde m.m.

Projektet er et udviklingsprojekt, så der vil være stor usikkerhed om projektets resultater. Resultatet findes til sidst vha. evalueringer.

Analyse: SWOT analysen viser at projektet som udgangspunkt har gode forudsætninger.

Styrker: Mange interessenter, høj faglighed, stabilt personale, gratis materialer, udvikling, omsorgssalg, støtte fra udviklingspuljen, uddannelse, øget erfaring indenfor projektledelse. Resultater der kan bruges fremadrettet.	Muligheder: Bedre samarbejde, mere omtale, erfaringsudveksling, resultat fra kundeundersøgelse kan bruges fremadrettet. Mere motivation.
Svagheder: kundeundersøgelse, motivation, tid, ressourcer nok.	Trusler: Manglende besvarelser, ingen interesse fra interessenter, dårlig uddannelse, manglende ressourcer og økonomi

Formål:

Projektet har til formål at forbedre rådgivningen angående ernæring til kræftramte og deres pårørende, når de kommer på apoteket for at afhente medicin m.m. Det er personalets opgave at rådgive kunderne om ernæring, uddele brochurer og medgive vareprøver efter behov. Projektet vil køre i samarbejde med Fresenius Kabi i 3 måneder.

Output: Rådgivning mht. ernæring gives til kræftramte og deres pårørende. Rådgivningen gives både mundtlig og skriftlig. Uddeling af spørgeskema start og slut i projektet.

Resultat: Kundetilfredsheden mht. rådgivning stiger, personalet er mere motiveret til at rådgive omkring ernæring pga. uddannelse samt opfølgende evalueringer. Apoteket får mere opmærksomhed og positiv omtale.

Udbytte: Flere kræftramte eller deres pårørende får rådgivning i skranken. Personalet udvider deres ekspertise løbende i forhold til ernæring.

Forudsætninger: At kræftramte og deres pårørende viser interesse for rådgivning og er villig til at deltage i en kundetilfredshedsundersøgelse fra apoteket. At den undervisning leverandøren tilbyder, er god og personalet dermed bliver godt undervist og kan bruge den tillærte viden efterfølgende på apoteket. God kommunikation og løbende evalueringer til interessenter efter behov.

Slutprodukt: Apoteket får et personale, der er eksperter i ernæring og salget stiger. Pårørende og kræftramte får en god, faglig rådgivning af apotekets personale mht. ernæring både mundtlig og skriftlig efter behov. Der udleveres desuden vareprøver, så den kræftramte kan finde den smag, konsistens og ernæring der passer til den enkelte. Herefter kommer kunden og køber ernæringspræparaterne på apoteket og salget øges derved. Resultatet af kundeundersøgelsen viser, at rådgivningen gør en forskel. Apotekets resultater videregives til resten af Danmarks apotekere for bl.a. at hjælpe kræftramte i deres sygdomsforløb.

Projektplan		
November 2015	Ansøgning til udviklingspuljen	Projekt beskrivelse udarbejdet og sendt til Farmakonomforeningen - ansøgt om 10.000 kr.
Fredag d. 8. januar	Svar fra udviklingspuljen	Modtaget 10.000 kr. fra puljen til projektet
Mandag d. 11. januar	Opstartmøde med leverandør	Aftale om materialer, uddannelse og projektforsløb
Onsdag d. 27. januar	Materiale bestilling	Brochure fra Kræftens bekæmpelse bestilles til projektet.
Mandag d. 1. februar	Morgenmøde for personale.	Info om projektforsløbet. Tekst om projektet lægges på Apotekets hjemmeside og Facebook.
Torsdag d. 4. februar	Aftenkursus m. leverandør	Undervisning i ernæring m.m til kræftramte.
Mandag d. 8. februar	Opstart af projektet i skranken.	Rådgivning til kræftramte og deres pårørende om ernæring. Samt uddeling af brochure og vareprøver
Mandag d. 8. februar	Uddeling af spørgeskema 1. gang	Uddeling af skema til kræftramte samt pårørende
Mandag d. 29. februar	Morgenmøde for personale afholdes af leverandør.	Opsamling på aftenkurset og tvivlsspørgsmål fra personalet besvares.
Lørdag d. 5. marts	Sidste dag for uddeling af spørgeskema.	Spørgeskemaer indsamles til evaluering.
Mandag d. 14. marts	Morgenmøde for personale.	Fremlæggelse af resultater fra kundeundersøgelse og eventuelle nye tiltag i projektet.
Mandag d. 4. april	Uddeling af spørgeskema 2. gang.	Uddeling af spørgeskema til kræftramte og deres pårørende
Mandag 2. maj	Morgenmøde for personale. Evaluering af kundeundersøgelse	Resultat fremlægges og projekt afsluttes.
Torsdag d. 12. maj	Sidste dag for uddeling af spørgeskema	Spørgeskema indsamles til samlet evaluering.
Fredag d. 20. maj	Møde med leverandøren	Evaluering af materialer til projekt
Mandag d 30. maj	Morgenmøde for personale	Samlet evaluering og resultat

Kundeundersøgelse

Sorø apotek er med i et projekt der hedder "kræft og ernæring". I denne forbindelse vil vi gerne vide hvad vores kunder mener om vores vejledning mht. ernæring og om vores sortiment er tilstrækkeligt.

Sæt kryds i det felt du synes er rigtig.

1. Er du ?

Kræftpatient

Pårørende

Andre

2. Har du før hentet ernæringsprodukter på Sorø apotek ?

Ja

Nej

Ved ikke

3. Har du før fået rådgivning på Sorø apotek om ernæring ?

Ja

Nej

Ved ikke

3b. Hvis ja, hvordan synes du rådgivningen var ?

God

Middel

Dårlig

4. Hvad kunne apoteket eventuelt være bedre til at rådgive om ?

Sortiment

Ernæring

Andet

5. Gør rådgivning omkring ernæring nogen forskel ?

Ja

Nej

Ved ikke

6. Hvor mange ernæringsprodukter bruges dagligt ?

0-1 stk.

2-3 stk.

4 stk. eller flere

7. Er vores ernærings sortiment på apoteket tilstrækkeligt ?

Ja

Nej

Ved ikke

8. Øvrige kommentar:

--

Kundeundersøgelse – Bilag 2

Vi er med i et projekt der hedder "kræft og ernæring". I denne forbindelse vil vi gerne vide hvad vores kunder mener om vores rådgivning mht. ernæring og om vores sortiment er tilstrækkeligt.

Sæt kryds i det felt du synes er rigtig.

1. Har du tidligere været med i denne undersøgelse?

Ja

Nej

2. Er du?

Kræftpatient

Pårørende

3. Har du før hentet ernæringsprodukter på Sorø apotek?

Ja

Nej

4. Har du før fået rådgivning på Sorø apotek om ernæring?

Ja

Nej

4B. Hvis ja, hvordan synes du rådgivningen var?

God

Middel

Dårlig

5. Kan apoteket blive bedre til at rådgive om?

Sortiment

Ernæring

Nej

6. Gør rådgivning omkring ernæring nogen forskel?

Ja

Nej

Ved ikke

7. Hvor mange ernæringsprodukter bruges dagligt?

0-1 stk.

2-3 stk.

4 stk. eller

8. Er vores ernærings sortiment på apoteket tilstrækkeligt?

Ja

Nej

Ved ikke

Projekt Kræft og ernæring – Bilag 3

Der er i perioden 8.februar – 5. marts udleveret spørgeskema til kræftramte og pårørende i skranken.

Resultat af kundeundersøgelse 1:

Vi har fået 11 besvarelser i alt. Det er oftest pårørende, der afhenter ernæring

(67 %). Ud fra spørgeskemaet til kunder og pårørende kan vi konkludere, at 91 % af vores kunder synes vi gør en forskel med vores rådgivning angående ernæring.

Vi undrer os over, at vi ikke har fået flere besvarelser. Måske har vi ikke så mange kræftramte som vi forventede eller også har fokus på udlevering af spørgeskemaer ikke været stor nok.

Rådgivning:

63 % af kunderne, har fået rådgivning ved afhentning af ernæring på apoteket.

37 % har ikke fået rådgivning før. Det er vores mål at alle kunder skal rådgives så dette resultat er ikke tilfredsstillende. Det tyder på at der fortsat er en vis usikkerhed mht. rådgivning af ernæring. vi skal blive bedre til at få spurgt ind til kunderne, - især til de pårørende selvom vi ikke har informationspligt.

37 % synes vi kunne være bedre til at rådgive om sortiment og ernæring. Dette resultat er ikke tilfredsstillende, det kan være tegn på at der er brug for endnu en opfølgning på hvad de forskellige ernæringsprodukter indeholder og til hvilke kunder vi anbefaler dem til (hvilket behov skal de dække).(se handleplan).

Apotekets sortiment:

45 % synes vores sortiment er tilstrækkeligt

27 % synes ikke vores sortiment er tilstrækkeligt og

27 % af kunderne siger ved ikke.

Resultatet er ikke tilfredsstillende alle kunder skal vide hvad vi har af sortiment. Vi kan ikke have hele sortimentet på lager, dog har vi valgt at tage Yo-drink, jucy æble, fiber lemon og 2 kcal creme cappucino og chokolade fiber. Det er vigtigt at vi informerer om at det er muligt at bestille varer hjem til kunden, som vi ikke har i vores sortiment.

Kundegruppe:

45 % drikker mellem 0-1 flaske daglig

45 % drikker mellem 2-3 flasker daglig

10 % drikker 4 eller flere daglig

Ud fra resultatet kan man se at der er flest småtspisende kunder, der afhenter ernæring på apoteket. Vi skal huske at rådgive hvad 1 drik svarer til pr. kg (1 flaske (2 kcal 250 ml) pr 13 kg legemsvægt. Så det bliver nemmere for vores kunder at regne ud hvor meget de skal supplere op med i forhold til hvor meget de spiser.

Handleplan:

Der vil blive lavet ændringer i spørgeskemaet til næste periode, for at få mere præcise svar, der er nemmere at måle på.

Hanne og Christina udarbejder et nyt spørgeskema til næste periode, som er fra d. 4. april til 27. april 2016.

For at få flere besvarelser til næste evaluering, vil CW og HA omtale projektet ved hver morgenbriefing.

Vi skal være bedre til spotte de kunder der kan have behovet for ekstra ernæring men ikke selv ved det, eksempelvis de kunder, der har kvalme, forstoppelse, er småtspisende eller bruger stærk smertestillende.

Forslag til spørgsmål ved ekspedition:

Må jeg spørge hvad du får medicinen for?

Der står mod stærke smerter, hvorfor har du smerter?

Kan du godt holde vægten?

Har du hørt om vores ernæringsprodukter?

Har du lyst til at få en prøve på vores ernæringspræparater?

Ved tvivl – spørg en kollega! Og/eller brug det lille hæfte fra Fresenius Kabi, hvor alle produkter er beskrevet. (hæftet står ved brochurerne i forsendelsen)

I forhold til sortiment, skal vi evaluere løbende, hvad der kan betale sig for apoteket at have på lager, så lageret ikke eksploderer. Vi indhenter salgstal pr måned og leverandør leverer også salgstal hver måned til evaluering.

Resultat af kundeundersøgelse 2:

I perioden 4/4 – 12/5-16 har vi udleveret spørgeskemaer igen til kræftramte og deres pårørende på apoteket.

Vi har fået 6 besvarelser i alt i perioden. Det er stadig oftest pårørende, der afhenter ernæring (66,7%), sidste måling (67%).

Ifølge kundebeviselserne er der en stigning på 20,3% på de kunder, der får rådgivning i skranken. Ved første kundeundersøgelse var der 91% der synes at vores rådgivning gør en forskel. I 2. runde, er det 100%.

Sortiment: 83,3% synes at vores sortiment på apoteket er tilstrækkeligt, dog mener ca 33% af vores kunder, at vi godt kan blive bedre til at informere om hele ernæringssortimentet, også det vi ikke har på lager.

Øvrige kommentarer: synliggøre brochurer/materiale på apoteket (pårørende). 2 kunder skriver at det er fint, at vi kan få ernæringsdrikke hjem fra dag til dag.

Kundegruppe:

33,3 % drikker mellem 0-1 flaske daglig

16,7 % drikker mellem 2-3 flasker daglig

50 % drikker 4 flasker eller derover

Ifølge resultatet har vi ved denne måling fået flere kunder, der drikker mere end 4. Hvis vi sammenligner fra første kundeundersøgelse, viser det at vi har alle kundegrupper ligeligt repræsenteret.

Materialeliste (brochurer):

Fresenius Kabi:

- Ernæringen du behøver – Smagen du vil há
- Variation og protein
- Kreative serveringsmuligheder
- Kræft og vægttab
- Trænger du til mere energi og protein
- Protein og energi – skal følges ad

Kræftens bekæmpelse:

- Spis godt
- Manglende appetit og vægttab
- Et liv som pårørende – at være tæt på en kræftpatient
- Gør kål på knoldene