

EN HJÆLPENDE HÅND TIL UNGE OG
DERES FORÆLDRE SOM ER TILKNYTTET
PSYKIATRIEN, MED SÆRLIG FOKUS PÅ
UNGE MED ADHD

Sara Feddersen og Camilla Hansen

HADSTEN APOTEK

Projektformulering

Vi undrer os over, at mange unge med ADHD og deres forældre er i tvivl om, hvordan de skal navigere i tilskudsregler, substitutionsgruppe mm. i forbindelse med ADHD-medicin. Projektet vil derfor undersøge om de unge og deres pårørende vil finde individuelle samtaler og kundaftener gavnlige, samt om de vil anbefale andre at gøre brug af tilbuddet.

Projektets forløb

Vi har igennem længere tid observeret, at vi i skranken ofte mødte kunder som handlede medicin til ADHD, havde et større behov for snak om tilskud, substitutioner mm. Dette fik os til at tænke over hvorvidt vi, som apotek, kunne bidrage til en mere holdbar løsning for disse kunder.

Vi påbegyndte derfor at spørge kundegruppen i skranken, om de kunne være interesseret i et projekt med fokus på netop dem, deres udfordringer og behov. Vi spurgte i alt 20 kunder, hvoraf 18 af dem var meget positive, og syntes det ville være gavnligt for dem og/eller deres barn. De fleste af de adspurgte var forældre til børn/unge med ADHD. Kun to af de adspurgte mente ikke det ville gavne dem. Dette skyldtes at de havde været processen igennem med ældre søskende, og derved følte sig sikker i de udfordringer som kan opstå.

Ud fra den store interesse fra denne kundegruppe, besluttede vi at gå videre med projektet. Vi diskuterede efterfølgende hvordan vi ville gribe det kommende projekt bedst an. Vi havde fra start bekymringer omkring hvordan vi bedst skulle imødekomme den gruppe, idet nogle af dem, potentielt kunne have udfordringer med at deltage i arrangementer, som kundaftener. Vi besluttede dog at kundaften ville være den bedste løsning for os og projektet, men samtidig holde muligheden for individuelle samtaler åben, hvis der kom henvendelser herpå. Yderligere snakkede vi om, om det gav mening at lave skriftligt materiale, som kunne udleveres til kundegruppen, men valgte dette fra idet vi følte det ville skabe problemer at holde materialet opdateret. Samtidig var det vigtigt for os at komme i dialog med gruppen, så vi forhåbentligt kunne skabe trygge rammer for dem hvori de følte sig imødekommet, set og hørt. Vi udarbejdede et spørgeskema, som skulle bruges til at vurdere kundaftenen og dets indhold.

Processen med at skrive ansøgningen endte med at blive relativ lang, idet hverdagen på apoteket blev påvirket af influenzainsatsen. Vi havde derfor ikke overskud til det engagement, vi mente projektet fortjente, i efteråret som først planlagt. Ansøgningen blev derfor først færdiggjort, sendt og godkendt i foråret. Men herfra havde vi engagementet og drivkraften som vi ønskede. Vi planlagde to kundaftener, som skulle afholdes i slut marts og april. Desværre ramte hverdagen vores proces igen, med sygdomsindberetninger og opsigelse på apoteket, følte vi os nødsaget til at prioritere kundaftenen i april.

Vi udarbejdede invitations flyers til kundaften som skulle udleveres i skranken. I forbindelse med dette blev personalet på Hadsten og Hinnerup Apotek informeret om projektet. Informationen til personalet blev givet på henholdsvis Intranet og på morgenbriefing. De fleste i personalegruppen var positive overfor projektet og deltog aktivt i udlevering af flyers. Specielt oplevede vi stor opbakning fra souschefen, som så et stort potentiale i projektet, og den hjælp det kunne være for den udvalgte kundegruppe.

Efter den første uge med udlevering af flyers, som fandt sted i slutningen af marts, havde vi kun 3 tilmeldte. Vi besluttede derfor at lave et opslag på apotekets Facebookside. I uge to snakkede Sara med en kunde i Hinnerup, som selv havde arbejdet meget for at hjælpe netop denne gruppe, og hun spurgte om hun måtte dele vores flyer i en gruppe på Facebook for folk med ADHD. Det takkede vi ja til. Efter snakken med denne kunde besluttede vi at tage forbi psykiatrisk afdeling på Skejby, hvor vi fik lov at lægge flyers, samtidig meldte Sara sig ind i to grupper på Facebook, som henvender sig til dem der har ADHD, pårørende eller på anden måde interesseret i ADHD. Sara fik af administrator for grupperne, lov til at dele budskabet og invitationen. Der kom en del likes og positive kommentarer på opslagene. Efter disse tiltag, samt øget fokus i skranken for udlevering af flyers, begyndte vi at modtage flere tilmeldinger.

Vi udarbejdede et PowerPoint, samt gennemgik materialet vi havde udarbejdet. Vi satte os i den forbindelse ekstra godt ind i substitutionsgrupper og forberedte os på at skulle være ekstra skarpe på dette og restordre. Vi prioriterede især dette, idet vi igennem flere måneder havde oplevet vanskeligheder med forsyningen af netop ADHD medicin, og vi forudså derfor, at dette ville være et emne der fyldte meget for deltagerne. Vi ønskede at være helt skarpe på alternativer, samt reglerne vi på apoteket er underlagt i situationer med leveringsvanskeligheder.

To dage før vores angivet sidste tilmelding, havde vi nået 17 tilmeldte, og tillod yderligere 3 tilmeldinger efter fristen var overskredet. Vi forventede tyve deltagere til vores kundaften d. 16. april. Vi indkøbte sodavand, snacks og gjorde frokoststuen på Hadsten Apotek klar til at tage imod gæsterne.

Desværre var der 9 deltagere som ikke mødte op, trods de havde tilmeldt sig. Dette var selvfølgelig rigtig ærgerligt, men vi fokuserede på de 11 som var kommet, og så det som et stort plus at disse 11 var kommet. Vi var forberedte på at der ville være fravalg, idet vi havde valgt at fokusere på en kundegruppe, som kan have udfordringer med tid, planlægning, og at møde op til noget ukendt.

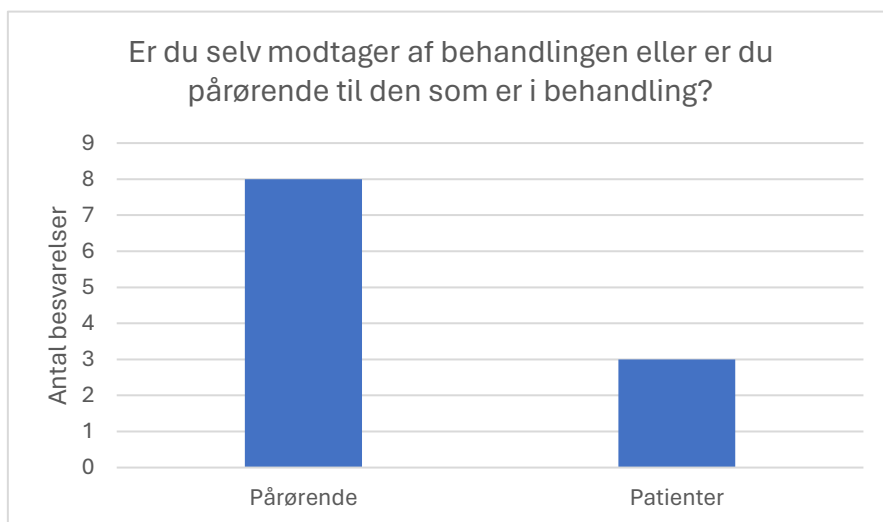
Aftenen forløb rigtig godt, deltagerne viste stor interesse, de stillede spørgsmål, og vi fik gennemgået det materiale vi havde forberedt. Da vi havde afsluttet oplægget, og sikret os at der ikke var flere spørgsmål spurgte vi deltagerne om de ville udfylde spørgeskemaet, som vi havde udarbejdet. Deltagerne takkede for en god og informativ aften, og flere gav udtryk for at det havde været meget gavnligt for dem.

Herefter ledte Camilla de fleste deltagere ud og takkede for en god aften, også her modtog vi stor ros for at have taget emnet op. Derudover udtrykte de, at det havde været en positiv oplevelse, som de gerne så blev gentaget. Tilbage var en ung kvinde og hendes mor blevet, idet de havde lidt uddybende spørgsmål, de følte var svære at stille i plenum. Vi snakkede derfor med den unge kvinde om hendes oplevelser med ansøgning af tilskud, og vejledte hende heri. Både kvinden og hendes mor var meget taknemmelig for aftenen, og det trygge rum vi havde fået skabt. De fortalte de var kørt fra Århus for at deltage, og at de havde set opslaget i gruppen på Facebook, og havde tænkt det var dejligt at nogle viste interesse i, at gøre deres tilværelse nemmere og mere overskuelig. Det var utrolig givende for os begge at få denne snak med den unge kvinde, da det var netop det vi gerne ville opnå med projektet. Vi ville bidrage positivt med information og hjælp til en gruppe kunder, vi oplever efterlades til sig selv.

Resultater og diskussion

Vi havde 11 deltagere til kundefaften, og modtog 11 besvarelser. Af de 11 var de 8 af dem pårørende og 3 var patienter (*Figur 1*). Vi oplevede ikke særlig stor interesse for individuelle samtaler når vi i skranken,

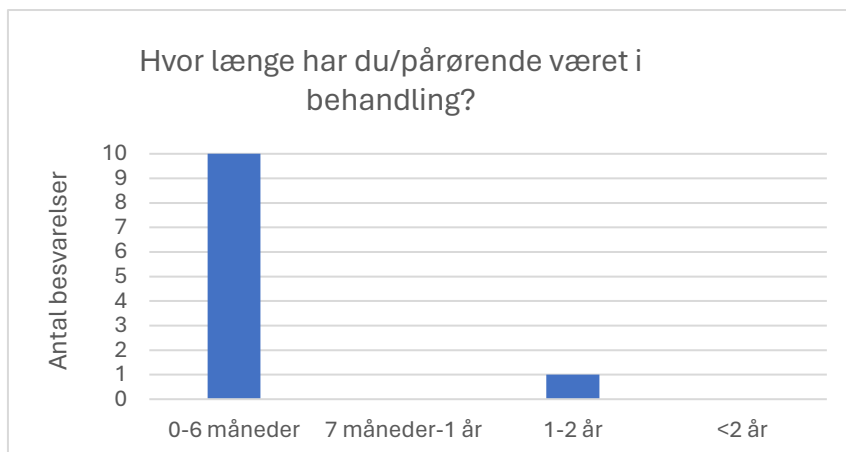
præsenterede muligheden. Dette afspejles i resultatet, hvor det tydeligt ses, at langt de fleste deltagere var pårørende. Yderligere afspejler resultatet også, at det for mange i denne gruppe er en pårørende, som håndterer afhentning af medicin eller ansøgning af tilskud. Derfor kan vi vurdere at gruppen vi har valgt at fokusere på, er relevant, samt kunden som er i behandling, er svære at få fat i.



Figur 1: Besvarelserne fra spørgsmål 1 fra spørgeskemaet

10 ud af 11 deltagere som er i behandling eller pårørende, var nyopstartet i behandling (påbegyndt behandling indenfor 0-6 måneder) (*Figur 2*). 1 ud af 11 deltagere som er i behandling eller dennes pårørende, var opstartet behandling indenfor 1-2 år. Her ses det tydeligt at der er et behov for information i

starten af behandlingen. Da det netop er de nyopstartede, som føler et større behov for at søge information andre steder end det behandlingssted de er tilknyttet. Samt er det op til diskussion i hvilket omfang de bliver informeret på deres tilknyttede behandlingssted.

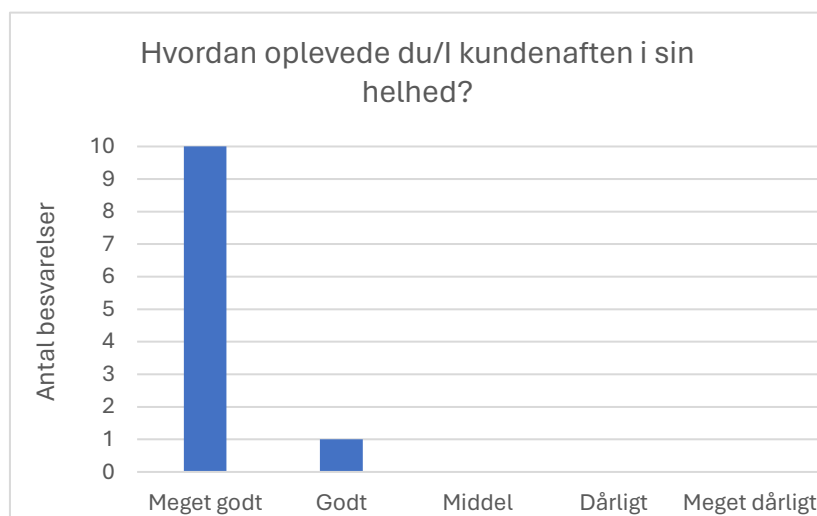


Figur 2: Besvarelser fra spørgsmål 3 fra spørgeskemaet

10 ud af 11 vurderede kundaftenen i sin

helhed som meget god, 1 ud af 11 vurderede kundaftenen i sin helhed som god (Figur 3). På baggrund af resultatet har vi formået at afholde en kundaften, som har givet et godt indtryk på deltagerne. Helhedsindtrykket har været positivt hos alle deltagerne.

Det valgte materiale og information som blev fremlagt til kundaftenen, blev af 10 ud af 11 vurderet som meget godt, og 1 ud af 11 vurderede det som godt. Yderligere har alle 11 vurderede at informationen var nyttig for dem. Vi kan i dette se at de valgte emner, som vi fokuserede på var relevante for deltagerne og formidlingen heraf har været overordnet god. Vi kunne dog i disse to spørgsmål have spurgt ind til om der var information de mente manglede. Her kunne være set punkter som deltagerne oplever som udfordringer i hverdagen, men som vi ikke har været opmærksomme på.



Figur 3: Besvarelser fra spørgsmål 4 fra spørgeskemaet

Alle 11 deltagere har svaret at de har fået ny information ved at deltage i kundaftenen. Denne besvarelse kunne forventeligt have set anderledes ud, såfremt der havde været deltagere, som havde været i behandling i flere år. Men af de 11 som deltog, modtog alle 11 information som var ny for dem, hvilket afspejler behovet for information til denne gruppe. I forbindelse med dette spørgsmål havde vi i spørgeskemaet givet muligheden for at skrive en kommentar om hvilke informationer, som var nye. Her havde 4 benyttet sig af muligheden. Kommentarerne var som følger *CTR saldo vedr. melatonin. Alt, da jeg er ny i det. Det meste da jeg er helt ny i det her. Stort set det meste. Parallel import, udleveringsregler og*

pillepas. Pillepas. Info omkring CTR-takster, parallelimport muligheder, ideen om flere recepter med enkelt produkt fremfor flere produkter på en.

Alle 11 deltagere har svaret at kundefaftenen kunne være relevant, som et første step ved påbegyndelse af behandling. Alle 11 deltagere vurderede ligeledes at kundefaftenen kunne være et fast tilbud til kunder i lignende situation. Her ses det tydeligt at deltagerne var positive over aftenen, og at et lignende arrangement ville være relevant som fast tilbud fra Hadsten og Hinnerup Apotek. Det forventes her at besvarelserne kunne se anderledes ud, såfremt der havde været bredere behandlingsvarighed hos deltagerne.

Alle 11 deltagere fik de svar og informationer de ønskede ved at deltage i kundefaftenen. Det vurderes ved at vi i tilstrækkelig grad har kunne besvare de spørgsmål deltagerne havde undervejs.

Afslutningsvis gav vi deltagerne mulighed for at komme med yderligere kommentarer, her modtog vi følgende kommentarer: *I gjorde det super godt, jeg kommer gerne igen. Gode forklaringer på problematikkerne. Rigtig godt arrangement. I var gode til at informere, tak for i aften.*

Hvordan kan apoteket få gavn af resultaterne?

I samråd med apotekets souschef har vi fundet det relevant at afholde disse kundefaftener 2 gange årligt, henholdsvis efterår og forår. Dette kan være med til at styrke forholdet mellem patient og apoteket. I samråd med souschef og med apotekets daglig drift i tankerne vil vi derfor kigge på hvordan vi kan afholde disse kundefaftener og hvornår de kan lægges så det ikke falder sammen med belastede perioder som fx vaccinationsindsats.

Yderligere kan det overvejes at apoteket laver et samarbejde med de psykiatriske afdelinger på hospitalerne i nærområdet, hvor man inviterer nye patienter til at komme til en kundefaften, med fokus på tilskudsregler, substitutionsgruppe mm. Udover dette kan apoteket med fordel også undervise relevant personale som sygeplejersker og læger, i disse problematikker i forbindelse med restordre, tilskudsregler og substitutionsgrupper. Tildeles oplever vi at nogle læger fastholder at patienten skal tage præparat fra et bestemt firma, hvilket kan skabe problemer i forbindelse med restordre. Et samarbejde med relevant sundhedsfagligt personale i nærområdet er derfor tiltalende for os og apoteket, samt forventes at kunne bidrage positivt til patient/kundens oplevelse og patientsikkerheden.

Konklusion

Vi konkluderer at projektet i sin helhed har været gavnligt og relevant for kunderne. Ydermere konkluderer vi at kunderne gerne vil have kundefaften som et fast tilbud. Samtidig konkluderer vi at informationen vi valgte at videregiver på kundefaften var tilfredsstillende formidlet og udvalgt. Vi konkluderer at individuelle samtaler til denne kundegruppe er svære at fange, idet vi i projektet har belyst det oftest er pårørende som er involverede i afhentning af medicin, og dermed pårørende vi snakker med i skranken.

Det er dog relevant og interessant at sætte fokus på individuelle samtaler til denne gruppe i form af medicinsamtaler, da største delen af de adspurgte falder i denne kategori.

Vi konkluderer altså at vi samråd med apotekets ledelse kan give mere information ved hjælp af kundefaftener til den specifikke kundegruppe og at denne finder det gavnligt.

Bilag

Vedhæftet som bilag er spørgeskema fra kundefaften, flyers, PowerPoint og besvarelse af spørgeskema fra kundefaften.

Bilag 1 - Spørgeskema

1. Er du selv modtager af behandling eller er du pårørende til den som er i behandling?

Patienten

Pårørende

2. Er du/pårørende ny opstartet i behandling (inden for 6 måneder)

Ja

Nej

3. Hvor længe har du/din pårørende været i behandling?

0-6 måneder

7 måneder – 1 år

1-2 år

< 2 år

4. Hvordan oplevede du/I kundefaften i sin helhed?

Meget godt

Godt

Middel

Dårlig

Meget dårlig

5. Hvordan oplevede du/I kvaliteten af informationen du modtog i kundefaften?

Meget godt

Godt

Middel

Dårlig

Meget dårlig

6. Var informationen som blev gennemgået nyttig for dig/jer?

Ja

Nej

7. Fik du information som var ny for dig/jer?

Ja

Nej

I så fald, hvilke?

8. Føler du/I denne kundefaften havde været relevant for dig/din pårørende, som et første step da du/din pårørende startede behandlingen?

Ja

Nej

9. Kunne du/I forestille dig en lignende kundefaften, som et fast tilbud til kunder i tilsvarende situation?

Ja

Nej

10. Fik du/I svar på spørgsmål du/I havde?

Ja

Nej

Hvis nej, hvad manglede du/I at få svar på?

11. Yderligere kommentarer:

Bilag 2 - Flyers

Se vedhæftet bilag

Bilag 3 – PowerPoint præsentation

Se vedhæftet bilag

Bilag 4 – Besvarelserne fra spørgeskemaerne

Se vedhæftet bilag