

## COMMUNICATIEVE VAARDIGHEDEN IN DE NIEUWE APOTHEKERSOPLEIDING IN UTRECHT

Dr. L. Blom, Consulent Leerlijn Communicatieve vaardigheden.

Drs. H. Wolschrijn, vakdocent Schriftelijke communicatie.

Ir. M.J. Wolters, vakdocent Mondelinge communicatie.

Disciplinegroep Farmacotherapie & Farmaco-epidemiologie.

Instituut voor Farmaceutische Wetenschappen, Universiteit Utrecht. Nederland.

### Farmacie-opleiding veranderd

Farmaceutische Patiëntenzorg was tot 2001 een kortdurende cursus aan het einde van de Utrechtse apothekersopleiding. Studenten moeten deze cursus als een cultuurshock hebben ervaren. Na jarenlang farmaceutisch-technisch onderwijs, werden zij op het einde van de opleiding ineens afgerekend op hun baliegedrag. Onze huidige studenten zijn vanaf het eerste studiejaar vertrouwd met communicatie-onderwijs. Met ingang van 2001/2002 is de Utrechtse opleiding tot apotheker namelijk sterk veranderd (Schalekamp en Koster, 2001). Aanleiding daartoe was de rapportage van de Visitatiecommissie Onderwijs (Anoniem, 2000).

Na de 3 jarige bachelorfase kunnen farmacistudenten kiezen voor de 2 jarige Master 'Drug Innovation' of de 3 jarige Master 'Farmacie', die opleidt tot basisapotheker. Vanaf het eerste jaar krijgt de student onderwijs in mondelinge communicatie en schriftelijke communicatie. Bij de opzet is gebruik gemaakt van de onderwijservaringen in het oude cur-

riculum en in de medische faculteit van de Universiteit Utrecht (CRU 1999). Welke communicatieve vaardigheden mag u verwachten van deze nieuwe generatie apothekers?

### Het nieuwe communicatie-onderwijs

#### *Mondelinge communicatie*

Mondeling communicatie is meer dan helder formuleren. Er komen complexere vaardigheden bij kijken, zoals het adequaat reageren op de ander (luistergedrag) en een gesprek efficiënt kunnen sturen. We onderscheiden drie terreinen: de wetenschappelijke presentatie, het individuele gesprek en overleg/samenwerking in een groep. Studenten krijgen onderwijs op deze gebieden in de Bachelorfase én de Master fase (tabel 1). De apotheker die het nieuwe onderwijsprogramma heeft gevolgd en behaald, moet de volgende onderdelen beheersen:

Mondelinge communicatie	Bachelor farmacie	Master farmacie
Individuele communicatie	1 u college communicatie 3 u interview training 1 u individueel oefenen	1 u college baliecontacten 6 u training baliegesprek 5 u complexe baliegesprek (P)* 3 u training baliegesprek (P)*
Communicatie in groepen	4 u training samenwerken 4,5 u training overleg	3 u training bereiken van overeenstemming 18 u training leidinggeven
Presentaties	3 u training presenteren	3 u training presenteren
*(P) = studenten die het P-profiel volgen		

Tabel 1. Contacturen onderwijs mondelinge communicatie per student.

- Professionele en wetenschappelijke **presentaties** kunnen verzorgen in het Nederlands en Engels, met behulp van hulpmiddelen zoals Powerpoint.
- Correct kunnen afhandelen van diverse baliesituaties (1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> uitgifte, zelfzorg) met **individuele** patiënten.
- Studenten die zich specialiseren in het Patiëntenprofiel breiden dit uit tot **individuele** communicatie met zogenaamd moeilijk bereikbare patiënten (klachten, emoties, overconsumptie-gedrag, niet-Nederlandstalige patiënt).
- Artsen op effectieve wijze kunnen adviseren **individueel** en in **groepen (FTO)**.
- Leiding kunnen geven in individuele contacten en in groepen.

#### Schriftelijke communicatie

Men zou verwachten dat schriftelijke communicatie in voldoende mate op de vooropleiding behandeld was. Dat blijkt echter niet altijd het geval te zijn (Ref. Onze Taal). In het verleden is al enige aandacht besteed aan schriftelijke patiëntenvoorlichting, maar in het nieuwe studieprogramma gebeurt dit meer gestructureerd. We onderscheiden wetenschappelijke teksten, voorlichting - of educatieteksten (zoals patiëntenfolders), beleidsteksten, instructies of protocollen en zakelijke teksten. In zowel de bachelorfase als de masterfase is aandacht voor de schrijfvaardigheid van de student (zie tabel 2). Studenten die het nieuwe curriculum hebben behaald, moeten in staat zijn tot het in correct Nederlands kunnen schrijven van:

- Gecomplieerde wetenschappelijk teksten, zoals een farmacotherapeutisch advies.
- Voorlichting - of educatieve teksten, zoals patiëntenfolders en instructiemateriaal voor apothekersassistenten.
- Een onderzoeksverslag.

Voor Engelstalige teksten is nog geen onderwijsaanbod en toetsing opgenomen in de opleiding; wel is het een richtlijn voor het onderzoeksverslag waarbij een onderzoeker de begeleiding en feedback geeft aan de student.

#### Onderwijsmethoden

##### Instructie en oefenen

De meest gebruikte onderwijsmethode bestaat uit instructie, gevolgd door oefengelegenheid en aansluitend feedback op getoonde vaardigheden. Bij mondelinge communicatie gebeurt dit met een gestructureerd oefenprogramma en oefensessies met tegenspelers. Daarbij worden video-opnamen gemaakt om studenten meer inzicht te geven in het eigen gedrag en het effect daarvan op anderen. Tegenspelers zijn geselecteerde en getrainde rollenspelers, omdat dit een beter onderwijsrendement geeft dan bv. medestudenten of docenten (**Ref**). Voor de vaardigheden op het gebied van samenwerking, wordt aangesloten bij het projectonderwijs waarin groepen wordt gewerkt. Studenten kunnen ook oefenen buiten de onderwijssetting, in het zogenaamde skillslab. Voor mondelinge communicatie gebeurt dit met zowel een interactief computerprogramma als met acteurs die in een simulatiespel studenten laten oefenen met de vaardigheid die ze nog niet beheersen.

Bij schriftelijke communicatie werken we met opdrachten en verwijzingen naar standaardwerken, om de eisen voor specifieke tekstsoorten te verduidelijken. De student krijgt feedback op de thema's structuur, correct Nederlands, doelgroepgericht schrijven en bronnengebruik. Er wordt zoveel mogelijk gewerkt met een selecte groep docenten die deze terugkoppeling geeft.

##### Vervlechting met de stage

In studiejaar 4 volgt de student een kennismakingsstage in - onder andere - de openbare farmacie (2 perioden van 3 weken). Tussen de beide stageperioden volgen studenten het onderwijsblok "Medicatiebegeleiding", waarin zij leren baliegesprekken te voeren. Ter voorbereiding hierop participeren zij in eenvoudige baliegesprekken in de apotheek en interviewen zij een chronische patiënt om gebruikerservaringen te vernemen. Deze patiëntenervaringen vormen een belang-

Schriftelijke communicatie	Onderwijs Bachelorfase	Onderwijs Masterfase
Wetenschappelijke tekst	1 u college wetenschappelijk schrijven	1 u college farmacotherapeutisch advies opstellen
Voorlichtingstekst	1 u college doelgroepgericht schrijven	-
Verslaglegging	Bachelorwerkstuk (individueel)	Onderzoeksverslag (individueel)

Tabel 2. Contacturen onderwijs schriftelijke communicatie

rijke input bij de balietraining. Het motiveert studenten om het baliegesprek in te zetten als instrument om gebruikers te helpen bij geneesmiddelenproblemen. We hopen dat zij na dit onderwijsblok in de apotheek een bijdrage kunnen leveren aan het baliewerk.

### *Extra onderwijs*

Soms is het aangeboden onderwijs niet voldoende en hebben studenten aanvullend onderwijs nodig. Het kan gaan om een extra trainingsaanbod of het zelfstandig oefenen in het zogenaamde skillslab of met hulp van algemene leerboeken of websites ([www.worldwidewriting.com](http://www.worldwidewriting.com)).

Ook wordt verwezen naar instellingen van de Universiteit zoals het Utrechts Studenten Service Centrum (sociale vaardigheden), het Ivlos (studievaardigheden) en het James Boswell Instituut (o.a. taalonderwijs). Tevens is er een aparte cursus Farmaceutisch Nederlands ontwikkeld voor farmacistudenten (zie omkadering).

### Cursus Farmaceutisch Nederlands

De faculteit heeft relatief veel studenten voor wie het Nederlands niet de moedertaal is. Van de 928 studenten aan de Utrechtse universiteit met een Antilliaanse, Surinaamse, Turkse of Marokkaanse ouder, studeerden er 139 bij Farmacie (Osiris, 2004). Dit zijn zowel eerstejaars als ook buitenlandse apothekers die een deel van het curriculum moeten volgen voor het behalen van het apothekersdiploma. Deze studenten hebben een diploma NT2 (Nederlands als 2<sup>e</sup> taal) alvorens zij worden toegelaten tot de universiteit, echter dit houdt nog niet in dat zij de Nederlandse taal goed beheersen. Daardoor ervaren deze studenten problemen in het onderwijs. Zij komen problemen tegen bij het onderwijs, de toetsing van communicatieve vaardigheden en zij mogen pas stage volgen als zij de Nederlandse taal voldoende beheersen. Voor deze groep studenten is een aparte cursus Farmaceutisch Nederlands ontwikkeld door het James Boswell Instituut op verzoek van de faculteit. Daarnaast wordt geadviseerd contacten aan te gaan met medestudenten, ter bevordering van de ontwikkeling van hun Nederlandse taal.

### Toetsing

Toetsing van zowel de mondelinge communicatie als de schriftelijke communicatie gebeurt individueel in een tentamen-setting.

### *Validiteit*

Om de validiteit te waarborgen wordt teruggesproken naar algemeen erkende normen op het gebied van mondelinge en schriftelijke communicatie (Hermans, Janssen, Renkema). Voor de meer professioneel gerelateerde vaardigheden, zijn aparte normen opgesteld zoals protocollen voor gesprekken bij Eerste Uitgifte, Tweede Uitgifte, Zelfzorgadvies, Therapie - ontrouw, telefooncontacten met voorschrijvers. Deze protocollen geven de studenten duidelijkheid en docenten houvast bij de beoordeling, waardoor de validiteit wordt gewaarborgd. Een voorbeeld van ons protocol voor gesprekken rondom 'eerste uitgifte' treft u aan in figuur 1. Ook voor de andere gesprekken zijn protocollen ontwikkeld. Mocht u deze willen ontvangen, dan bent u welkom ons dit te mailen. Toetsing van communicatieve vaardigheden is gekoppeld aan inhoudelijke toetsing, waarbij beide onderdelen apart voldoende moeten zijn (geen onderlinge compensatiemogelijkheid).

### *Betrouwbaarheid*

Docenten krijgen vooraf een training aangeboden rond toetsing, zodat zij op dezelfde aspecten letten en dit identiek beoordelen. Daarnaast wordt gewerkt met gestandaardiseerde cases en getrainde rollenspelers, zodat studenten zoveel mogelijk identieke uitgangssituaties aangeboden krijgen die zijn afgestemd op de te toetsen vaardigheden. Bij studenten die een onvoldoende of twijfelachtige score krijgen, volgt een second opinion door een docent communicatieve vaardigheden. Om deze reden worden altijd video-opnames gemaakt tijdens toetsingen.

### De eerste ervaringen

Inmiddels zijn alle onderdelen van de leerlijn communicatieve vaardigheden in het curriculum opgenomen en zijn wij als docenten een aantal ervaringen rijker. Wat valt ons op?

#### *Hoe scoren studenten?*

In 2001 zijn er 90 studenten gestart met de nieuwe opleiding. De koplopers van deze groep studenten hebben aan het einde van het bachelorprogramma een eindtoets afgelegd op het gebied van schrijfvaardigheden en gespreksvaardigheden. Van de 70 studenten zakten er 11 voor schrijfvaardigheid en 5 voor de mondelinge communicatie. Het betrof overigens zowel studenten met een Nederlandstalige achtergrond als studenten met een niet - Nederlandstalige achtergrond.

#### *Weinig zelfreflectie*

Bij de toetsing van vaardigheden wordt duidelijk dat studenten soms nog niet het gewenste niveau hebben bereikt,

# DOSSIER/FILE

Gespreksfase	'goede variant'	'foute variant'
<b>Opening</b> 1. Begroeting 2. Service	Goedemorgen Kan ik u helpen? Wat kan ik voor u doen?	Hoi (tegen 30+) Initiatief volledig van patiënt
<b>Aannemen</b> 3. Receptaanname 4. Medicijn klaarmaken/ophalen	Check identiteit patiënt Dit is voor mw/dhr En uw adres is: Is het voor u zelf? Leg uit wat je gaat doen (bijv. 'Ik ga het voor u klaarmaken')	Geen check weglopen zonder iets te zeggen
<b>Afleveren</b> 5. Naam en soort 6. Uitleg EU regel 7. Instructies	Dit is ..., een middel tegen ..... Voor twee weken omdat Inleiden instructies (aantal). Per instructie: - de actie - de achtergrond - vragen om feedback	niet benoemen ontbreken EU info bij chronische medicatie geen inleiding -onjuist -onjuist -geen feedback vragen of krijgen
<b>8. Vragen stimuleren</b>	uitnodigen voor vraaggedrag (verbaal en non-verbaal) Alles duidelijk? Nog vragen? Bij (aarzelende) reactie van patiënt stimuleren, bv. 'ik zie u aarzelen'	afsluiting terwijl patiënt niet klaar is niet aankijken
<b>9. Vraag antwoorden</b> Vraagverheldering Vraag beoordelen Informeren	Vraag duidelijk? Zonodig samenvatting Beantwoording vraag Bij twijfel: opzoeken Eenvoudig taal Concrete informatie	Niet doorvragen bij vage vraag Onjuistheden (farmacotherapie) Uitweiden over andere zaken Vaag taalgebruik (eigenlijk/in principe/langdurig)
<b>Afronding</b> Laatste check Begroeting	Slotvraag aan patiënt: alles duidelijk? Nog vragen? Nee, dan is het zo in orde. Vriendelijk	Niet afronden

Fig. 1: Format Eerste Uitgifte (Normering)

waarbij verschillende deficiënties meespelen. Sommige (ook Nederlandstalige) studenten voldoen niet aan de vereiste Nederlandse taalvaardigheid of hebben moeite met structuur of spellingsregels (d/t); anderen hebben moeite de gesprekspartner te begrijpen. Bij studenten is zelfkritiek niet altijd aanwezig, ondanks hun persoonlijk dossier in de vorm van een portfolio waar alle beoordelingen van vaardigheden in worden opgenomen. Soms heeft de student een eenzijdig beeld van communicatie: "als je goed kunt praten, communiceer je goed". De functie van goed luisteren wordt hiermee ontkend, terwijl juist deze vaardigheid de basis vormt van goede communicatie. Hiermee blijkt het belang van toetsing in het begin van de studie, zodat eventuele deficiënties in een vroeg stadium worden vastgesteld en gericht aanvullend onderwijs kan worden aangeboden.

### *Docententeam is in ontwikkeling*

Deskundigheid en affiniteit met communicatie is een voorwaarde voor verantwoord onderwijs en toetsing. Dit is in ontwikkeling. Docenten kunnen verschillende opvattingen hebben over de ideale presentatietechniek of de juiste opstelling in het contact met de patiënt. Dit kan erg verwarrend zijn voor de student en moet worden voorkomen. De docent mondelinge communicatie bereidt docenten voor op, dit voor de meeste van hen onbekende terrein, dit geldt voor zowel het onderwijs als de toetsing. Voor schriftelijke communicatie is dit nog niet het geval.

### *Studenten met handicap*

Van de Universiteit Utrecht is bekend dat 5.5% van de studenten een handicap heeft, met als meest voorkomend dyslexie, gevolgd door een psychische stoornis of chronische aandoening (Universiteitsblad 23 sept 2004 pag 6). Soms heeft de handicap een invloed op de communicatieve vaardigheden, bijvoorbeeld doofheid of een spraakstoornis. In dergelijke situaties worden alternatieven gezocht binnen het onderwijs- en toetssetting, zoals schriftelijk communiceren als alternatief voor een baliegesprek bij een student met een spraakstoornis.

Hiermee wordt voldaan aan de Wet Gelijke behandeling Chronisch Zieken en Gehandicapten

## Tenslotte

Studenten waarderen het onderwijs in communicatieve vaardigheden (Elseviers Almanak., 2004). Wij kunnen studenten nu tijdig bewust maken van hun communicatieve vaardigheden, zodat zij dit in de loop van enkele jaren verder kunnen ontwikkelen. Een student die nog niet zo goed Nederlands spreekt, maar dit met uitstekende communicatieve vaardigheden, zoals goed luistergedrag en een goed analytisch vermogen weet te compenseren, heeft wat ons betreft meer

kans van slagen als apotheker, dan een goed Nederlands sprekende student die absoluut niet in staat is zich te verdiepen in de patiënt. Studenten die naar verwachting niet in staat zullen zijn om op voldoende niveau te communiceren, krijgen tijdig een andere studie of andere richting aangeraden, waarbij dit met ingang van het studiejaar 2005/2006 een bindend studieadvies zal zijn.

Een interessante vraag is of hiermee uiteindelijk de patiënt geholpen is. Ofwel, leidt competentie uiteindelijk ook tot het gewenste professionele gedrag (performance) in de praktijk of is hiervoor meer nodig?

## REFERENCES

- Anoniem. Onderwijsvisiting farmaceutische opleidingen. VSNU, juni 2000.
- Anoniem, Curriculum Farmacie. Concept Blauwdruk. 10-07-2000.
- CRU '99; Het Utrechts Curriculum Geneeskunde. Universitair Medisch Centrum Utrecht. Maart 2001.
- Hermans Mariët, Schrijven met effect. Stijlcursus doeltreffend formuleren. Uitgeverij Coutinho. Bussum 2000.
- Hulsman RL, Mollema Ed. et.al. Assessment of medical communication skills by computer: assessment methode and student experiences. Medical Education 2004; 38: 813-824.
- Janssen Daniël (red),. Zakelijke communicatie 1. Wolters Noordhoff BV. Groningen 3e druk. 1996.
- Kurtz S, et al Marrying content and process in clinical method teaching:: enhancing the Calgary-Cambridge Guides. Academic Medicine Vol 78, no 8. aug 2003: 802-809.
- Osiris, Aantal allochtone studenten per opleiding. Ublad 28 januari 2005, pag. 15.  
[www.ublاد.nl/dossier/universiteit](http://www.ublاد.nl/dossier/universiteit).
- Renkema J. Schrijfwijzer. Sdu Uitgevers, Den Haag. 4<sup>e</sup> editie, 2<sup>e</sup> oplage. 2002
- Schalekamp T, Koster AS. Een nieuw curriculum farmacie in Utrecht. Pharm.Weekbl 2001; 136 (42):1576-80.

## CORRESPONDENTIE ADRES

Dr. Lyda Blom  
Disciplinegroep Farmaco-epidemiologie & Farmacotherapie  
Faculteit Farmaceutische Wetenschappen  
Mailadres: [A.T.G.Blom@pharm.uu.nl](mailto:A.T.G.Blom@pharm.uu.nl)