

Casus 1:

Meneer Johnson komt de apotheek binnen met een recept voor een medicijn dat hij al jaren gebruikt. Hij is zichtbaar gehaast en geïrriteerd. Nadat hij het recept aan de balie heeft afgegeven, merkt de apothekersassistente op dat het medicijn op dit moment niet leverbaar is vanwege een leveringsprobleem. Ze informeert meneer Johnson dat het medicijn helaas niet voorradig is en dat het enkele dagen kan duren voordat het beschikbaar is.

Meneer Johnson reageert hier heel slecht op. Hij begint te mopperen, spreekt luid, en maakt duidelijk dat hij dit medicijn hard nodig heeft en niet kan wachten. Hij zegt dat hij last heeft van zijn chronische aandoening en aangeeft dat hij zich fysiek en mentaal slechter voelt zonder zijn medicatie.

De taak van de student is om de situatie op een rustige en professionele manier op te lossen. Hierbij moet rekening gehouden worden met het feit dat meneer Johnson erg gefrustreerd is en het gevoel heeft dat hij in een crisissituatie zit. De student moet de volgende punten in overweging nemen:

1. **Begrip tonen:** Meneer Johnson is duidelijk boos en gestrest. Hoe zorg je ervoor dat hij zich gehoord voelt?
2. **Uitleg geven:** Hoe leg je de situatie uit zonder dat het lijkt alsof je meneer Johnson van het kastje naar de muur stuurt?
3. **Oplossingen bieden:** Welke alternatieven kun je bieden? Is er een vervangend medicijn beschikbaar? Of kan er iets geregeld worden met de huisarts?
4. **Communicatie:** Hoe blijf je kalm en professioneel in een situatie waarin een patiënt zich zo emotioneel opstelt?

De student moet proberen meneer Johnson gerust te stellen, mogelijke oplossingen bespreken en ervoor zorgen dat hij met een goed gevoel de apotheek verlaat, ondanks de leveringsproblemen.