

Casus 2:

Een meisje van 18 jaar komt de apotheek binnen en loopt naar de balie. Ze lijkt nerveus en kijkt steeds om zich heen alsof ze niet op haar gemak is. Met een zachte stem vraagt ze om de morning-afterpil. Ze vermijdt oogcontact en je merkt dat ze erg gespannen en ongemakkelijk is.

De taak van de student is om deze situatie professioneel en met empathie te benaderen. Het is duidelijk dat het meisje zich in een emotionele situatie bevindt en wellicht schaamte of angst ervaart. De student moet haar op een geruststellende en discrete manier helpen.

De volgende aspecten moeten in acht worden genomen:

1. **Empathie tonen:** Het meisje is duidelijk zenuwachtig. Hoe zorg je ervoor dat ze zich op haar gemak voelt en gerustgesteld wordt?
2. **Discretie:** Hoe kun je haar discreet helpen, zodat ze zich niet bekeken of beoordeeld voelt? Denk bijvoorbeeld aan een rustige toon en de juiste omgeving.
3. **Voorlichting:** Hoe geef je op een begrijpelijke manier uitleg over de werking, het gebruik en eventuele bijwerkingen van de morning-afterpil zonder dat je haar overweldigt met te veel informatie?
4. **Vragen stellen:** Welke vragen stel je om te beoordelen of de morning-afterpil voor haar de juiste keuze is, zonder dat ze zich ongemakkelijk voelt? Bijvoorbeeld vragen over hoe lang het geleden is sinds de onbeschermd seks, of er medicatie is die mogelijk de werking beïnvloedt.
5. **Nazorg:** Hoe bied je haar de mogelijkheid om later nog vragen te stellen of eventueel verdere ondersteuning te zoeken?

De student moet de klant op een respectvolle, ondersteunende en informatieve manier benaderen, zodat ze zich gehoord en geholpen voelt zonder haar in verlegenheid te brengen. Het doel is om haar zo comfortabel mogelijk te laten vertrekken, met alle informatie die ze nodig heeft.