DE JONGE APOTHEKER

Nieuwsbrief van de Vereniging van Jonge Apothekers | 24e jaargang 2018 #2

Personeel

Foto: Ruud Vocking

Verder in deze JA:

Harry de Vries
'Wat voor leiding-gevende wil je zijn?'

Antwoord op vragen
rondom verzuim en re-integratie.

Masterclasses Care 4 Pharmacy
Een verslag.

Droomstart voor uw EIGEN APOTHEEK

'De VNA-formule spreekt me aan omdat ik hierdoor in staat ben op mijn eigen wijze een apotheek te beheren. Dankzij VNA heb ik zelf de regie in handen! Voor mij is VNA een bewuste keuze op weg naar meer zelfstandigheid!'

Apotheker-ondernemer worden!

VNA maakt het mogelijk. U begint bij VNA als gevestigd apotheker en na twee jaar deelt u al mee in de winst. Na vijf jaar beheert u de apotheek geheel zelfstandig als medevennoot. Na verloop van tijd is de apotheek 100% van u.

Dat is pas goed geregeld

VNA

Meer informatie:
T: (033) 460 10 00
E: vna@vna.nl

Voorwoord voorzitter

Take the lead is een van mijn favoriete films, omdat ik kan genieten van Antonio Banderas en zijn betoverende dansskills.

Ik houd ontzettend veel van dansen, maar dansen met een partner zoals bij de wals, dat is voor mij nogal een uitdaging.

Deze uitdaging lag vooral in het loslaten en de ander de leiding laten nemen. Als apotheker heb ik meestal alleen de leiding. Als ik bij het dansen toch weerstand bood en zelf wilde bepalen en sturen welke kant we op moesten, dan was dat zichtbaar en verstoorde dat de dans. Door samen eerst te oefenen en te trainen, te wennen aan elkaars subtiele bewegingen, de voorbedachte choreografie aan te passen op wat wij wel en niet kunnen, hebben we samen de beste versie van onze wals kunnen neerzetten.

Om de beste versie van je apotheek te kunnen neerzetten, is het ook noodzakelijk goed de leiding te kunnen nemen als apotheker. Maar wat is nou exact de beste manier om leiding te geven? Ik denk niet dat hier een eenduidig antwoord op te geven is. In deze JA kun je teruglezen wat allemaal van belang kan zijn bij leiding geven aan een team.

Ikzelf zie een leidinggevende apotheker, net als een choreograaf van een choreografie. De apotheker bepaalt 'hoe het eruit moet zien' in de apotheek en welke stappen hiervoor nodig zijn. Het is aan de apotheker om sturing te geven aan het apotheekteam. Dit kan het beste als het team ook weet welke kant de apotheker op wilt en de visie kenbaar is voor de apotheek. Het goed uitdragen van je visie en het meenemen van het team hierin, zie ikzelf als een uitdaging waarbij ik wisselende leiderschapsrollen probeer toe te passen.

Volgens mij is het niet zozeer belangrijk welke leiderschapsstijl je toepast, als je visie maar nagestreefd wordt. De VJA heeft de visie dat apotheken bijdragen aan hoogwaardige farmaceutische zorg voor de patiënt. Het is mijn droom dat wij met de VJA de jonge apothekers kunnen motiveren de juiste leidinggevende skills te ontwikkelen om dit te kunnen verwezenlijken.

Nitika Chouhan
Voorzitter VJA

Redactioneel

Jamila Abou

Marielle Bijlstra-Cramer

Anne-Marie Jipping

Sommige apothekers kruipen graag in een hoekje als het over dit onderwerp gaat; personele organisatie! Hoe om te gaan met ziekte en frequent verzuim; in een helder artikel van Keerpunt kun je hier meer te weten over komen. Door de bestuurswissel zijn er een aantal bestuursleden die jullie misschien al wel kennen, maar zich graag nog even voorstellen. Na twee jaar nemen Rianne en Jamila afscheid van de redactie en we verwelkomen Anne-Marie om het team te versterken. Veel leesplezier en we zien jullie graag bij de aankomende voorjaarsdag!

Redactie Jonge Apotheker

‘Het is soms best even zoeken naar een passende leiderschapsstijl’

Even voorstellen ONZE NIEUWE BESTUURSLEDEN

CLEO CHUNG

MARLEEN VAN BRUSSEL

CINDY HOONHOUT

YVETTE NUSSE

Bestuurslid Organisatie

Mijn naam is Cleo Chung en ik werk als beherend apotheker in apotheek Theresia in Den Haag. Als jonge apotheker wil ik graag een laagdrempelig, innoverend en samenwerkende zorgprofessional zijn in de eerste lijn. De missie en visie van de VJA sloot hierbij zo goed aan, dat ik al gauw een actief lid wilde worden voor de vereniging. Ik vind het een eer dat ik als bestuurslid de belangen van onze leden mag vertegenwoordigen en naar buiten toe mag dragen. Als bestuurslid organisatie ben ik binnen de VJA onder andere het aanspreekpunt voor het organiseren van gezellige en inspirerende activiteiten. Wil je samen met de VJA een activiteit organiseren? Laat het me dan weten en gaan we samen kijken hoe we hier invulling aan kunnen geven.

Bestuurslid Specialisme

Mijn naam is Marleen van Brussel, ik ben 27 jaar en ben werkzaam bij PharmaLead. Op dit moment ben ik bezig met de vervolg opleiding tot openbaar apotheker waarvoor ik werkzaam ben in de poliklinische apotheek van het AMC. In de afgelopen 2 jaar dat ik aan het werk ben, merk ik dat de farmacie wereld constant in beweging is en het belangrijk is dat wij als apothekers up-to-date blijven van deze ontwikkelingen. Door mijn functie binnen het bestuur wil ik meer betrokken zijn en mij inzetten voor deze ontwikkelingen.

Bestuurslid Politieke en Maatschappelijke zaken

Mijn naam is Cindy Hoonhout en ik werk als beherend apotheker voor Talent&Care. Ik ben er trots op om apotheker te zijn en ik zie dat de rol van 'de apotheker' aan het veranderen is. De apotheker van vroeger is niet meer de apotheker van nu en de apotheker van nu is ook niet de apotheker van morgen. Die verandering wordt bepaald door de maatschappij zelf, de politiek, maar zeker ook door de VJA. Met mijn functie politieke en maatschappelijke zaken wil ik graag een positieve bijdrage leveren aan de rol van ons, apothekers, als professionele zorgverleners. Ik wil mij dan ook inzetten voor een toekomst waarbij de apotheker een proactieve functie heeft in het zorgnetwerk en midden in de samenleving staat.

Bestuurslid Communicatie

Mijn naam is Yvette Nusse, ik ben 30 jaar en woon in Utrecht. Ik werk bijna vier en een half jaar bij Thio Pharma, op dit moment als beherend apotheker bij de Stichtse apotheek in de Bilt. In mijn werk blijft er, na de dagelijkse werkzaamheden, weinig tijd over om na te denken over innovatie en de toekomst van de farmacie. Daarom ben ik blij dat de VJA er is om als jonge apothekers samen te komen en de toekomst van de farmacie te beïnvloeden. In mijn rol als bestuurslid communicatie hoop ik de uitstraling en organisatie van de VJA verder te professionaliseren, bij te dragen aan meer samenwerking in de zorg en de buitenwereld te laten zien dat we écht superhelden zijn.

Aandacht voor zorgverleners

Talent&Care als zorgorganisatie voor apothekers en artsen

Wij hebben als zorgorganisatie één doel: iedere apotheker het beste uit zichzelf laten halen. Wij bieden jou als ApNIOS, ApIOS of openbaar apotheker specialist begeleiding die past bij de carrièrefase waar jij je in bevindt, diverse verdiepingsstages en intensieve samenwerking met artsen. Zo zorgen wij ervoor dat jij jezelf continu kunt blijven ontwikkelen en de juiste keuzes kunt maken voor jouw toekomst.
Wij detacheren en begeleiden jou gedurende het gehele traject. Wij werken samen met openbare apotheken, poliklinische apotheken en ziekenhuisapotheken.

Onze apothekers volgen het Ontwikkelprogramma. Het Ontwikkelprogramma is ingedeeld in drie onderdelen: algemeen onderwijs, klinische verdiepingsstages en een intensief coachingstraject.

Algemeen onderwijs

Het algemeen onderwijs is voor alle apothekers gebaseerd op de volgende pijlers:

- Zorg voor de patiënt
- Samenwerking met collega zorgverleners
- Bedrijfsmatige processen in de apotheek

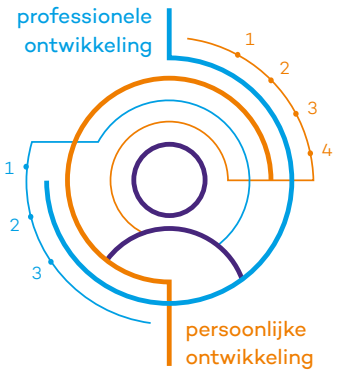
> ‘Je kunt enkel goede zorg verlenen als apotheker indien je jezelf regelmatig beweegt buiten de bestaande muren van de (eigen) apotheek’
>
> Iris Zuydgeest, openbaar apotheker bij Talent&Care

Klinische verdiepingsstages

Om optimaal samen te kunnen werken binnen het zorglandschap is het essentieel dat apothekers de taal leren spreken van artsen en weten hoe hun werkzaamheden eruit zien én vice versa. Hierbij is het opdoen van klinische ervaring van essentieel belang. Iedere apotheker volgt bij ons diverse klinische verdiepingsstages binnen de aandachtsgebieden psychiatrie, somatiek en farmaceutisch zorgverlenerschap.

Coachingstraject

Het beste halen uit jezelf als persoon en professional staat binnen ons coachingstraject centraal.
Wij bieden als zorgorganisatie voor apothekers een coachingstraject gericht op jouw persoonlijke ontwikkeling dat is gebaseerd op jouw individuele behoeften. Het coachingstraject wordt begeleid door diverse ervaren professionals. Op inhoudelijk vlak neem je deel aan intervisie met andere apothekers en krijg je supervisie van medisch specialisten en artsen die inzoomen op de praktische en inhoudelijke vraagstukken die jou bezig houden.



1. Kennisverbreding
2. Persoonlijke coaching
3. Multidisciplinaire samenwerking

1. Kennisverdieping
2. Afwisselende werkplekken
3. Intervisie
4. Persoonlijke begeleiding

Benieuwd wat Talent&Care voor jou kan betekenen?

Kom kennismaken bij ons op kantoor in Bussum. Stuur Elizabeth een e-mail: e.vandenhoven@talent-care.nl of bel 06 - 285 285 49 / 030 - 227 01 97

HANA SOFTIC

DJAIDA

De Jonge Apotheker in de Apotheek.
In deze rubriek vertelt een jonge apotheker over zijn of haar ervaringen in de openbare apotheek

De jonge apotheker over leiderschap in de apotheek

'Ik wens je veel personeel.'

Als apotheker in Amsterdam hoor ik deze uitdrukking nog weleens voorbijkomen. Een ondernemer veel personeel wensen zou betekenen dat veel personeel gelijk staat aan veel ellende en gedoe. Het is dus niet echt een gelukwens aan de ander. Maar is de associatie van veel personeel aan veel ellende en gedoe terecht? Voor mij als jonge apotheker is dit afhankelijk van hoe jij jezelf als leider opstelt. Behandel mensen zoals je zelf behandeld wilt worden.

Als leidinggevende in de openbare apotheek zijn integriteit en loyaliteit de kernwaarden van mijn personeelsbeleid. Vertrouwen in elkaar als team is essentieel als het om patiëntenzorg gaat. Ik werk samen met assistenten die al in de apotheek werkten toen ik nog in mijn luiers zat, daar mag je best respect voor hebben.

Heb niet de illusie dat je als apotheker alles weet, assistentes hebben jaren ervaring en hebben vaak veel meer praktijkkennis. Ik ben daarom ook een voorstander van empowerment. Ik bespreek met het team het doel en geef mensen de vrijheid om naar dit doel toe te werken. Ik merk in de praktijk dat dit vertrouwen mensen in hun kracht zet. Uiteindelijk draag je als apotheker wel de verantwoordelijkheid en is het belangrijk dat je beslissingen durft te nemen.
Voor mij als leidinggevende staat of valt dit met communicatie. Neem je team mee in de procesvorming en leg uit waarom je een beslissing neemt. Het is cruciaal dat je het team meeneemt en meekrijgt in je beslissingen. Onthoud dat je met een lach altijd meer voor elkaar krijgt :-). <

APO ANEKDOTES

Er komt een jonge mevrouw aan de balie van de apotheek. Ze vraagt meteen om het product 'psylliumvezels in zakjes'. De cliënt is niet bekend in onze apotheek, ze was logeren bij een vriendin. De apothekersassistente krijgt de indruk dat deze cliënt het product al vaak gebruikt heeft en gaat een beetje met de Franse slag door de WHAM vragen. Na de welbekende 'is het voor uzelf' volgen nog de vragen 'bent u er al bekend mee en heeft u ook al eens iets anders geprobeerd' wordt de cliënt zichtbaar ongeduldig. Mevrouw lijkt alleen maar geïnteresseerd in de smaak, het moet écht neutraal van smaak zijn. De vrouw pakt haar portemonnee en wil graag snel afrekenen, nog even snel vraagt de dame 'dus het neutraal en kan in de oven hè? De apothekersassistente is compleet overdonderd en vraagt; 'u gaat het toch oplossen en opdrinken om uw obstipatie te verhelpen?'. De dame antwoordt; 'Nee ik ga er brood mee bakken omdat ik op dieet ben om af te vallen en geen gewoon brood meer mag!'

Heb je ook een leuke anekdote? Stuur deze naar redactie@vja.nu

Harry de Vries

Leiderschap

Recent sprak ik een apotheker en die zei "De vis stinkt altijd naar zijn kop".

Een spreekwoord dat niet zo vaak wordt gebruikt maar de apotheker wilde er mee zeggen dat als er iets aan te merken valt op de kwaliteiten van het apotheekteam en de onderlinge samenwerking, dat in veel gevallen ook iets zegt over de wijze waarop de beherend apotheker leiding geeft aan het team.

Tijdens de 'KNMP Vervolgopleiding tot Openbaar Apotheker Specialist (ApIOS)' zal de jonge apotheker zijn of haar positie binnen het team moeten verdienen en zich de bevoegdheden, verantwoordelijkheden en taken bij het managen van de onderneming en het aansturen van het personeel eigen moeten maken. Als docent binnen die opleiding kom ik gelukkig veel apothekers tegen die voor deze leidinggevende rol intrinsiek gemotiveerd zijn. En hoe hectisch de context en hoe groot de financiële druk op de openbare apotheek ook is, ik ontmoet gelukkig ook steeds vaker 'jonge honden' die de ambitie hebben een eigen apotheek te runnen. Een loopbaanperspectief dat helaas enige tijd uit beeld was.
Eigenaar van of beherend apotheker in een nieuwe apotheek worden of doorgroeien naar die positie in de huidige apotheek, vraagt bezinning op de eigen leidinggevende kwaliteiten binnen de CANMEDS-competentiegebieden 'Samenwerking', 'Organisatie', 'Communicatie' en 'Professionaliteit'. Tijdens de Vervolgopleiding is die kritische reflectie, via de beoordelingen door de ApOP en de ApIOS zelf en via de Centrale Studiedagen, reeds in gang gezet. Dat houdt natuurlijk nadien niet op.

Maar het verlangt ook antwoord op de vraag ***"Wat voor leidinggevende wil ik zijn?"*** Die vraag moet iedere startende, beherend apotheker uiteraard voor zichzelf beantwoorden maar kan daarbij geïnspireerd worden door anderen. Zo onderscheidt managementgoeroe Stephen Covey zeven cruciale eigenschappen van een leider (zie volgende pagina).

Aan Covey's eigenschappen van een leider voeg ik toe het vermogen als apotheker om situationeel leiding te geven en zowel 'veldtrainer' als 'coach' te zijn. Twee begrippen uit de sport, een wereld waarvan wij veel kunnen leren en vice versa. Als leidinggevend apotheker moet je uitleg en instructie kunnen geven, handelingen voor kunnen (laten) doen en bij kunnen sturen als de assistent het niet goed (na)doet of fouten dreigt te maken. In sporttermen is dat 'de veldtrainer'. Teamleden die taakvolwassener zijn kun je echter meer vrijheid geven, aan hen kan worden gedelegeerd, kun je zélf laten bedenken hoe een taak kan worden aangepakt of een probleem kan worden opgelost. In dat geval ben je als leider 'de coach' die de ander op ideeën laat komen, wellicht op jouw ideeën. Schakelen tussen die rollen is cruciaal in een apotheek. En gelden die rollen ook niet in de relatie met de patiënt? De ene keer de veldtrainer, de andere keer de coach van de patiënt!

Ik begon dit artikel met het spreekwoord "De vis stinkt altijd naar zijn kop". Ik hoop echter dat ik als docent in de Vervolgopleiding, door o.a. de modules over leiderschap, een bijdrage kan leveren aan een weldadige geur in de apotheek met proactiviteit, zelfmanagement, denken in gezamenlijk belang, inlevingsvermogen, synergie en situationeel leidinggeven als belangrijke bestanddelen. Tot dan! <

Harry de Vries
Sociaal- en Organisatiepsycholoog, Consultant en Trainer, Bureau HPC, Den Haag
Docent in de KNMP Vervolgopleiding ApIOS,
Docent KNMP Basisopleiding ApOP

1 DENK EN HANDEL PROACTIEF

Veranderingen zullen er altijd zijn, in het privéleven maar ook in de zakelijke context. Als ze je overkomen dan geeft dat een ongemakkelijk gevoel. Verdiep je daarom als leidinggevend apotheker in marktonderzoeken, 'benchmarks', de visie van 'trend watchers' op de openbare farmacie, politieke plannen, op handen zijnde veranderingen in de stad of de wijk. Neem vervolgens het heft in eigen hand, denk een aantal stappen vooruit, stel van daaruit doelen voor je apotheek en je team.

2 BEGIN MET HET EINDDOEL

Veel organisaties, soms ook apotheken, hebben een 'mission statement', een samenstel van doelen dat binnen een bepaalde tijdspanne moet worden bereikt. Maak als leidinggevende ook een 'persoonlijk mission statement': wat voor leider wil ik zijn, welke doelen stel ik in mijn functie van apotheker, wat zijn mijn loopbaandoelen, waar wil ik over 5 jaar staan? Zoals Covey zegt "If the ladder is not leaning against the right wall, every step we take just gets us to the wrong place faster."

3 STEL PRIORITEITEN

Apotheker zijn is geen 9-tot-5 baan. Gelukkig bestaat bij de huidige generatie apothekers het besef dat er ook nog een ander leven is. Bij eerdere generaties apothekers was dat besef er niet altijd, bezaten een ander arbeidsethos, beschouwden zichzelf als onmisbaar en namen te weinig tijd voor zichzelf en hun directe omgeving. Een goed leider zorgt dan ook voor een gezonde balans tussen privé en werk en heeft naast een missie met de apotheek ook een persoonlijke missie als het gaat om gezin, vrienden en hobby's.

4 DENK VANUIT 'WINST VOOR DE ANDER EN WINST VOOR JEZELF'

"Bereik een win-win-situatie en anders no deal" zegt Covey. Dat laatste is niet altijd vol te houden in de apotheek en zou de relatie met de patiënt, de assistenten, de huisarts of de POH kunnen schaden. Een goed leidinggevend apotheker draagt echter in alle vezels het gezamenlijk belang uit: als we successen boeken aan de balie en in de relatie met patiënten dan nemen we dat mee naar het team en als het team goed draait en de sfeer goed is dan merkt de patiënt dat ook.

5 BEGRIJPEN GAAT VOORAF AAN BEGREPEN WORDEN

Om het gezamenlijk belang te kunnen duiden zullen de competenties 'luisteren' en 'inlevingsvermogen' in de bagage moeten zitten van de leidinggevend apotheker. Luisteren naar en inleven in de patiënt en de teamleden. Je krijgt terug wat je geeft. Pas dan kun je als leider begrepen worden.

6 HET GEHEEL IS MEER DAN DE SOM DER DELEN

Synergie is een lastig begrip. 'Het geheel is meer dan de som der delen', '1 + 1 = 3' zijn metaforen waarmee het begrip vaak wordt verbeeld. Covey propageert dat je de eerste vijf kenmerken van leiderschap op orde moet hebben om synergie te kunnen bewerkstelligen. Ik weet uit ervaring dat er meer innovatief vermogen en creativiteit zit in de koffers van de meeste apothekersassistenten dan er in de praktijk uit komt. Dat zegt iets over de assistenten maar nog meer over de apotheker die reactief is in plaats van proactief, zich onvoldoende verplaatst in zijn team en wat hen beweegt, hen niet betrekt bij het formuleren van een toekomstvisie voor de apotheek of bij veranderingen en die creativiteit niet faciliteert. Geef tien assistenten bedenktijd voor een probleem en je hebt na een uur zeven unieke oplossingen! Organiseer een 'brown paper sessie' en je zult versteld staan waarmee men komt. Met oplossingen waar men alléén niet op was gekomen. Soms zelfs oplossingen waar schamper om gelachen wordt. Maar vergeet niet: alles wat wij nu normaal vinden daar is ooit hard om gelachen!

7 LIFE LONG LEARNING, BLIJF WAKKER

Gelukkig is daarin voorzien. De Vervolgopleiding is daar een belangrijke uiting van. Iedere apotheker moet zich na 5 jaar herregistreren. Voor de registratie als 'Apotheker Opleider' geldt dezelfde termijn. Maar vergeet als leidinggevend apotheker, indachtig de eerste drie kenmerken, de sociale en de persoonlijke, psychologische dimensies in het leven niet. Die moeten ook worden onderhouden, ook daar moet blijvend geleerd en afgeleerd worden.

Literatuur:
Covey, S. De Zeven Eigenschappen van Effectief Leiderschap, Business Contact, 2010

Apothekers verlagen zorgkosten met BENU Medicijnmonitor

Jaarlijks belanden duizenden mensen in het ziekenhuis als gevolg van onjuist medicijngebruik. Het voorkómen van dergelijke ziekenhuisopnames en onnodige bijwerkingen is primair een taak van de apotheker. De BENU Medicijnmonitor identificeert bij welke patiënten verbetering in medicijngebruik mogelijk is. Dit voorkomt onnodige bijwerkingen en complicaties.

De Medicijnmonitor screent patiënten op basis van patiëntkenmerken en medicatiehistorie. Vervolgens wordt een interventievoorstel aangemaakt voor patiënten bij wie verbeterpotentieel wordt gezien. De apotheker beoordeelt in overleg met de voorschrijver en/of patiënt of er aanpassingen in het medicijngebruik nodig zijn. Hierdoor worden complicaties door verkeerd of onnodig medicijngebruik voorkomen. Dit leidt tot een sterke verlaging van de kosten van ziekenhuisopnamen, blijkt uit onderzoek door gezondheidseconomisch adviesbureau Equalis Strategy & Modeling.

Voor dit onderzoek koppelde Equalis de gegevens uit de Medicijnmonitor aan declaratiegegevens van de zorgverzekeraar. Patiënten van apotheken die interventies uit de Medicijnmonitor uitvoerden, hadden in de twee jaar na de interventie substantieel lagere zorgkosten dan vergelijkbare patiënten uit andere apotheken. Equalis redeneert dat de kostenverlaging kan oplopen tot 300 miljoen euro als alle apotheken in Nederland met de Medicijnmonitor of een soortgelijk programma zouden werken.

Naast het aangetoonde effect op zorgkosten draagt de BENU Medicijnmonitor bij aan een nog betere samenwerking tussen apotheker en huisarts. BENU is zeer blij met de resultaten van dit onderzoek, waarin duidelijk de meerwaarde van de apotheker als zorgverlener naar voren komt. Samen maken wij slimme, persoonlijke en toegankelijke zorg.

Meer weten? Lees het onderzoeksrapport van Equalis op onze website:

www.benuapotheek.nl > Over BENU > BENU in het nieuws

Over de BENU Medicijnmonitor

De BENU Medicijnmonitor werd in 2011 gelanceerd onder de naam Geïntegreerde Farmaceutische Zorg (GFZ). Momenteel werken zo'n 500 BENU eigendoms– en partnerapotheken met dit zorgprogramma.

HELP, MIJN ASSISTENT IS ZIEK!

Marieke Aarsen & Ingrid van Oosterhout

KEER
keerpunt zeker vooruitzicht

Verzuim en re-integratie, begrippen waar wij als jonge apothekers vroeg of laat mee geconfronteerd zullen worden. Er komt veel kijken bij een verzuim en re-integratietraject. Ingrid van Oosterhout (productmanager arbo- en re-integratiedienstverlening) en Marieke Aarsen (productmanager duurzame inzetbaarheid) van Keerpunt geven antwoord op vragen die spelen rondom verzuim en re-integratie. Keerpunt is een van de belangrijkste spelers in Nederland als het gaat om casemanagement, arbodienstverlening, re-integratie en duurzame inzetbaarheid.

Een valkuil voor assistenten is dat er wordt gekeken naar wat ze niet meer kunnen in plaats van wat ze nog wél kunnen. Hoe motiveer je de assistent om te kijken naar wat ze wel kunnen op de werkvloer?
Het belangrijkste is dat je als werkgever het gesprek met je werknemers aan durft te gaan. Werknemers beseffen soms nog onvoldoende dat re-integratie een gezamenlijke verantwoordelijkheid is voor werkgever én werknemer. Een helder verzuimprotocol, waarin de afspraken rondom ziekmelding en re-integratie zijn vastgelegd, is een goed startpunt voor het gesprek.

In de apotheek heb je regelmatig te maken met vaak oudere assistenten die al langdurig niet meer alle taken uitvoeren omwille van klachten, terwijl ze niet ziekgemeld staan. Hoe ga je hier als apotheker het beste mee om?
Klachten zijn voor niemand prettig. Niet voor de medewerker en niet voor de werkgever. Maak bespreekbaar dat ze er zijn. De oorzaak van klachten verschilt per persoon. Probeer de oorzaak te achterhalen en kijk naar oplossingen om erger te voorkomen. Overleg eens met een re-integratiespecialist welke preventieve mogelijkheden er zijn.

Is het verstandig om een assistent te laten re-integreren in een andere apotheek dan waar hij/zij dagelijks werkte? Vaak voelen assistenten zich schuldig en durven niet deels te re-integreren omdat ze de confrontatie op de werkvloer niet willen.
Het primaire doel is re-integratie in de eigen functie bij de eigen werkgever. Dat doel kan via verschillende wegen bereikt worden. Het is altijd belangrijk om de re-integratiedrempel zo laag mogelijk te houden. Een assistente hoeft niet meteen aan het werk te gaan. Je kunt starten met koffiemomentjes. Bij elke werkgever blijft er werk liggen dat niet in de dagelijkse routine past; we noemen dit ook wel vensterbankklussen. Deze zijn afgebakend in scope en tijd en daardoor ideaal voor re-integrerende werknemers. >

Tijdelijk re-integreren bij een andere apotheek is ook een mogelijke optie, maar deze kan ook drempelverhogend werken. En elke situatie is anders. Daarom is de begeleiding van de re-integratiespecialist ook zo belangrijk. Die kan met werkgever én werknemer bezien welke instrumenten het beste aan actuele situatie.

'Het belangrijkste wettelijk kader is de Wet Verbetering Poortwachter. Het uitgangspunt bij deze wet is dat snel en effectief ingrijpen het verzuim korter maakt.'

Wat zijn de belangrijkste punten in het re-integratie-traject waar je aan moet denken om je aan de wet te houden?

Het belangrijkste wettelijk kader is de Wet Verbetering Poortwachter. Het uitgangspunt bij deze wet is dat snel en effectief ingrijpen het verzuim korter maakt. De werkgever en werknemer moeten zich samen met de arbodienst of gecertificeerde bedrijfsarts inspannen om de werknemer weer zo snel mogelijk aan het werk te krijgen.*

Daarnaast is de Arbowet natuurlijk relevant. Om aan beide wetten te kunnen voldoen is het van belang om u te laten ondersteunen door een goede arbodienst en re-integratiespecialisten. Deze werken vaak nauw samen, bijvoorbeeld in het Brancheloket Apotheken.

To-do's in re-integratie-traject:

De werkgever meldt zijn werknemer binnen twee werkdagen ziek bij zijn Arbodienst. De Arbodienst start dan de begeleiding.
Na 6 weken stelt de Bedrijfsarts een Probleemanalyse op.
Op basis van de probleemanalyse stellen werkgever en werknemer samen het Plan van Aanpak op. De re-integratiespecialist van Keerpunt kan hierbij helpen.
Daarna voeren werkgever en werknemer het Plan van Aanpak uit en evalueren regelmatig hoe dat gaat. De re-integratiespecialist van Keerpunt houdt een vinger aan de pols.
Als de werknemer 42 weken ziek is, moet dit aan het UWV gemeld worden.
Is de werknemer 52 weken ziek? Dan voeren werkgever én werknemer samen de Eerstejaarsevaluatie uit. Ook hierbij ondersteunt de re-integratiespecialist van Keerpunt.
Het volgende belangrijke moment is de Eindevaluatie.
Die vindt na 78 weken ziekte plaats.

Na 87 weken ziekte kan de werknemer een WIA-aanvraag doen bij het UWV.
De werkgever moet ervoor zorgen dat er een compleet re-integratieverslag ligt. En vanzelfsprekend ondersteunt de re-integratiespecialist ook hierbij.

Als apotheker heb je ook te maken met (terecht) frequent verzuim als gevolg van bijvoorbeeld migraine of buikpijn. Hoe kan je hierbij het beste handelen en hoe bouw je een dossier op bij disfunctioneren door dit frequente verzuim?

Een werkgever mag geen medische gegevens vastleggen, ook als de werknemer zelf over zijn klachten vertelt. Dit is altijd ter beoordeling aan de bedrijfsarts. Het is wel onze ervaring dat frequent kortdurend verzuim een voorspeller kan zijn voor langdurig verzuim. Ook hier is het gesprek met de werknemer belangrijk. Heeft de werknemer het gevoel dat hij constant op zijn tenen moet lopen? Kan de taakbelasting worden aangepast? Kan het werk verdeeld worden over meer of juist minder dagen? Spelen er zaken in de privésituatie die van invloed zijn. Een luisterend oor kan soms wonderen doen.
Het is belangrijk om periodieke plannings-, functionerings- en beoordelingsgesprekken te voeren, waarin het verzuim aan de orde gesteld wordt. Plaats het in een bredere

context. Soms kan het zinvol zijn om tussentijds specifieke verzuimgesprekken te voeren. Zorg er in elk geval voor dat er een gespreksverslag wordt gemaakt en dat de werknemer dit ontvangt, kan becommentariëren en voor 'gezien' ondertekent.

Hoe zijn de rechten plichten omtrent ziekmelding en vakantie?

Dat legt u zelf vast in uw verzuimprotocol. Het Brancheloket Apotheken heeft een voorbeeldprotocol beschikbaar.

Hoe handel je de eerste (telefonische) ziekmelding af?

Hiervoor heeft Keerpunt een Leidraad ontwikkeld. **Zie kader.**

Wat kan een re-integratie specialist voor je betekenen?

Een re-integratiespecialist van Keerpunt begeleidt werkgever en werknemer in het proces Poortwachter. De re-integratiespecialist bewaakt de tijdigheid en kwaliteit van de processtappen met als doel dat de werknemer duurzaam herstelt en dat instroom in de WIA zoveel als mogelijk voorkomen wordt. De re-integratiespecialist heeft een breed arsenaal aan interventies ter beschikking als hulpmiddel voor het re-integratietraject. Daarnaast regelt hij ook co-financiering door de verzuimverzekeraar. Maar voorkomen is natuurlijk beter dan genezen. Focus daarom bij elke werknemer op inzetbaarheid in plaats van verzuim.

> 'De re-integratiespecialist heeft een breed arsenaal aan interventies ter beschikking als hulpmiddel voor het re-integratietraject.'

Hoe voorkom je verzuim?

Kijk naar de mens in zijn geheel. Wat kan er gedaan worden om het werk lichamelijk minder zwaar te maken? Ook al zijn er nu geen klachten. Hebben de werknemers voldoende plezier en uitdaging in hun werk? Wat is de sfeer op het team? Hebben werknemers voldoende kennis en vaardigheden, voor nu en in de toekomst? Op deze manier blijft de werknemer duurzaam inzetbaar en zal verzuim relatief laag blijven. En blijf áltijd in gesprek met elkaar, ook als door omstandigheden de druk op de werkvloer toeneemt.

Pilot Duurzame Inzetbaarheid

In 2017 heeft Keerpunt voor het Brancheloket Apotheken een pilot uitgevoerd in het kader van duurzame inzetbaarheid. Deze pilot leverde de volgende resultaten op:

1. Van de apotheken die actief hebben deelgenomen, is het netto verzuim over 2017 gemiddeld met 16% gedaald ten opzichte van 2016. Tegen de landelijk trend in!
2. Het aantal medewerkers dat 3 keer of meer heeft verzuimd is met 23% gedaald.
3. Het verschil wordt gemaakt doordat we het accent leggen op inzetbaarheid in plaats van verzuimreductie. Deze positieve benadering zorgt voor een omslag in denken en voorkomt verzuim.

Je zult begrijpen dat we trots zijn op dit resultaat. <

LEIDRAAD VOOR HET EERSTE VERZUIMGESPREK, DE TELEFONISCHE ZIEKMELDING

1. **Geef blijk van belangstelling en betrokkenheid.**
2. **Wees correct en vriendelijk.**
3. **De medewerker mag zich niet door u gedwongen voelen uitspraken te doen over de aard en de oorzaak van de ziekte. In het ziekmeldingsgesprek gaat het niet om de medische kant van de ziekte, maar om de belangstelling voor de medewerker en de gevolgen van de afwezigheid voor het werk. U heeft immers informatie nodig om het werk goed te organiseren nu er een medewerker is uitgevallen en om iets aan mogelijke oorzaken in het werk te doen.**
4. **Probeer te achterhalen wat er aan de hand is, door het stellen van open vragen. Heeft de ziekte een relatie met het werk? Let wel: de medewerker is niet verplicht om met u over de aard van zijn ziekte te praten.**
5. **Vraag naar de vermoedelijke duur. Het is belangrijk dat u zo snel mogelijk te weten komt hoe lang het ziekteverzuim naar verwachting gaat duren. Want zodra duidelijk is dat de medewerker voor langere tijd ziek is, moet u een re-integratiedossier aanleggen en moet de bedrijfsarts een verzuimanalyse en re-integratieadvies opstellen.**
6. **Laat merken dat u bereid bent eventuele problemen op te lossen. Vraag wat u kunt doen.**
7. **Vraag wat er op het werk geregeld moet worden. Moeten er werkzaamheden worden overgedragen of afspraken worden verzet?**
8. **Maak afspraken over verder contact: wanneer spreekt u elkaar weer, hoe vaak neemt u contact met elkaar op, wie neemt het initiatief, stelt de medewerker huisbezoek op prijs? De afspraken hierover dienen niet vrijblijvend te zijn. Denkt de medewerker binnen een week beter te zijn, dan kunt u hem vragen u te bellen als het verzuim toch langer duurt.**

* Wet verbetering Poortwachter: https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/wet-verbetering-poortwachter

Bij PharmaLead zijn we ervan overtuigd, dat het werkplezier toeneemt als mensen zich op de werkvloer oprecht gezien voelen, in al hun compleetheid. Altijd.

Daarom zijn we gestart om ons zorgbedrijf te organiseren rondom het zogenaamde 'psychologische contract'. Dat betekent dat we niet alleen 'harde' afspraken over KPI's of salaris met je maken, maar dat er net zoveel aandacht is voor de 'zachte' zaken: de sociale sfeer, een goede privé-werk balans, of de aanwezigheid van écht relevante opleidingsmogelijkheden.

Inmiddels werken we al een tijdje op deze manier. Dat leidde in februari 2018 tot de maximale score van drie sterren in de 'beste werkgeversscan' van Effectory. Maar we horen het ook dagelijks van onze collega's: ze voelen zich gezien en ervaren daardoor veel voldoening.

En het mooie is: hier worden onze klanten, de apotheken die op zoek zijn naar tijdelijke versterking, ook weer blij van. Want een professional die plezier heeft in het werk, zien we allemaal graag komen.

David van Hartskamp
Apotheker en CEO PharmaLead

Stichting Normering Arbeid
De Norm voor betrouwbaarheid

NEN 4400-1

PharmaLead
het zorgbedrijf dat je ziet

PERSBERICHT
Houten, 3 april 2018

Minder fouten met medicijnen door verbeterde etiketteksten

"Geneesmiddeletiketten voor veel mensen te moeilijk"

Begrijpelijkere etiketteksten op geneesmiddelen verbeteren het begrip van de instructies op het etiket met ruim 40%. Dit blijkt uit onderzoek van Stichting Health Base in openbare apotheken in Nederland. De oude etiketteksten van medicijnen bevatten medisch jargon, afkortingen en onduidelijke instructies. Hierdoor begrijpen veel mensen niet goed hoe ze hun medicijn moeten gebruiken.

Voor het onderzoek interviewde gezondheidswetenschapper Ekram Maghroudi van Health Base ongeveer tweehonderd apotheekbezoekers. Zij kregen etiketten van geneesmiddelen te zien en de opdracht om in eigen woorden uit te leggen hoe het medicijn gebruikt moest worden. Patiënten begrepen instructies over de dosering van geneesmiddelen vaak verkeerd. Zo interpreteerden apotheekbezoekers *'2x per dag 2 capsules'* als *'Ik moet per dag in totaal twee capsules innemen'*.

Hbo-opleiding

Ekram Maghroudi: "Je verwacht dat alleen mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden geneesmiddelinformatie op het etiket verkeerd interpreteren. Uit mijn onderzoek blijkt echter dat dat niet zo is. Ruim veertig procent van alle apotheekbezoekers heeft er moeite mee, ook mensen met een hbo-opleiding."

Ziekenhuisopnames

Bijna dertig procent van de Nederlanders heeft beperkte gezondheidsvaardigheden en heeft moeite om informatie over geneesmiddelgebruik te begrijpen. Het lezen en toepassen van adviezen en waarschuwingen op etiketten van medicijnen vormt dan een probleem. Dat verkeerd medicijngebruik tot risico's leidt blijkt onder meer uit het aantal ziekenhuisopnames door fouten met geneesmiddelen. Dat is de afgelopen jaren toegenomen tot bijna 27.500 per jaar, vooral in de groep 65-plussers.

Handleiding en e-learning

Health Base voorziet deze maand tweederde van de apotheken in Nederland van de verbeterde etiketteksten. Ter ondersteuning zijn een handleiding en een e-learning opgesteld voor apothekersassistenten. Dit materiaal is geschikt voor alle apotheken en zorgverleners die hun etiketteksten willen verbeteren.

Experts Health Base heeft het onderzoek naar de begrijpelijkheid van etiketteksten van geneesmiddelen gedaan in samenwerking met een team met experts van de Vrije Universiteit, het NIVEL, Pharos, de KNMP, het NHG en het Centrum voor Patiënt en Geneesmiddel. Dit onderzoek is gefinancierd door ZonMw.

- Voor meer informatie of een interview kunt u contact opnemen met Christie Klaucke, afd. Communicatie, tel. 030-740 03 60 / 06-51878112, christie.klaucke@healthbase.nl.
- Meer informatie over de handleiding en e-learning: www.healthbase.nl/onderzoek
- *'Etiketteksten op de schop voor beter begrip van patiënt'*. Pharmaceutisch Weekblad 10, 9 maart 2018.

"Innoveren in de farmacie"

Masterclass 2018

Een drieluik van masterclasses schetst realistisch beeld over de toekomst van de openbare farmacie

De afgelopen weken is er een drietal masterclasses georganiseerd door Care 4 Pharmacy, waarbij "innoveren in de farmacie" centraal stond.

De eerste avond stond in het teken van multidisciplinair samenwerken in de zorg. Er waren verschillende sprekers die hun visie toelichtten over een goede samenwerking. In het Erasmus MC zijn sinds enige tijd de "speciathekers" geïntroduceerd op verschillende klinische afdelingen. Zij werken op een klinische afdeling, zijn het aanspreekpunt voor specialisten en zijn direct betrokken bij de patiëntenzorg. Zouden de "speciathekers" ook ingezet kunnen worden in de eerstelijns zorg; een apotheekteam met verschillende expertises die nauw samen werken met de huisarts en het ziekenhuis? Of is het juist de kracht van de openbare apothekers dat ze generalist zijn en veel weten van een specifieke patiënt? Aan het einde van de avond was er geen duidelijke conclusie over de toekomst van "speciathekers" in de eerstelijns zorg.

De tweede avond stond in het teken van de toekomstige vergoedingen voor apothekers. Is het nog wel realistisch om een apotheker te betalen per receptregel in de tijd dat het steeds belangrijker wordt om kwalitatief goede farmaceutische (patiënten)zorg te leveren? Tijdens deze avond legde zorgverzekeraar CZ uit hoe zij de budgetten bepalen voor de farmacie. Doordat er per discipline een budget is, is het soms lastig voor openbaar apothekers om multidisciplinaire projecten op te zetten. Bij veel projecten wordt de gezondheidswinst namelijk niet direct behaald in de apotheek zelf, maar bij een latere schakel in de ketenzorg. Doordat de verzekeraars de budgetten per discipline bepalen en daar niet multidisciplinair naar kijken is het moeilijk om een vergoeding te krijgen vanuit de verzekeraars voor het starten van projecten in de openbare farmacie. Ook werd er deze avond ingegaan op verschillende bekostigingsmodellen voor de openbare farmacie; de KNMP heeft het mogelijke nieuwe bekostigingsmodel toegelicht en een gezondheidseconoom heeft uitgelegd wat het cappuccino model inhoudt; alle zorgaanbieders ontvangen >

een abonnementstarief of salaris en een kleine betaling per verrichting. Als schuim op de cappuccino ontvangen zij betaling voor innovaties. Ook deze avond werd er genoeg gediscussieerd over de onderwerpen die de sprekers behandelden. Zou het veranderen van het bekostigingsmodel in de openbare farmacie inderdaad leiden tot meer mogelijkheden voor innovatie? Alle aanwezige (jonge) apothekers stonden open voor een nieuw soort bekostiging, maar reageerden wel kritisch op de gepresenteerde mogelijkheden.

De laatste avond werd afgesloten met het thema: "The future of pharmaceutical care – Digital Health: bedreiging of ondersteuning voor de openbare apotheker?" Tijdens deze avond kwamen verschillende sprekers aan het woord die elk op hun eigen manier innovatieve projecten hebben opgezet.

Voorbeelden van innovatieve projecten zijn PI-farma (de papierloze apotheek) en PATIENT+ (samen beslissen met de patiënt over bepaalde behandelingen). Zouden apothekers PATIENT + ook kunnen gebruiken om samen met de patiënt over de farmaceutische behandeling te beslissen? Iedereen was het er mee eens dat deze tool zeker een toegevoegde waarde kan zijn voor de farmaceutische patiëntenzorg. Door de verschillende opties aan te bieden op het gebied van medicatie en de consequenties daarvan goed uit te leggen, kan de patiënt in overleg met de apotheker beslissen welke medicamenteuze behandeling het beste bij de patiënt past. Ook werd op deze avond gediscussieerd over het scheiden van logistiek en zorg. Moet de apotheek mee gaan in de ontwikkelingen van bijvoorbeeld bol.com en de medicatie ook bij de mensen thuis bezorgen? Allemaal erg interessante onderwerpen om met elkaar over te discussiëren. Tijdens deze avond was het voor iedereen duidelijk dat digital health enorm belangrijk is; het kan ons helpen om meer informatie over de patiënt te weten te komen door bijvoorbeeld gekoppelde systemen, maar het heeft ook in de toekomst een belangrijke betekenis voor de "empowerment" van patiënten. Kortom; iedereen was het eens dat Digital Health gezien kan worden als aanvulling om betere zorg te kunnen leveren.

De avonden hebben mij gebracht dat ik me weer realiseer wat er allemaal mogelijk is binnen de farmacie. Door in contact te komen met andere professionals kan je worden geprikkeld om innovaties te bewerkstelligen en kan je van elkaars ideeën leren! <

Merlijn van Leent

Apo & Auto

Een rubriek waarin automobielen met karakter voorbij komen. Mocht je een karakteristieke auto hebben of iemand kennen die er een heeft, stuur dan de redactie een bericht.

Jamila Abou
Apotheker

BMW 3 Touring stationwagen

1. Welk auto-onderdeel ben je (in het apotheekproces) en waarom?

Met het apotheekteam probeer ik een bepaalde richting op te gaan waarin we ons als geheel team ontwikkelen en de apotheek voor uit brengen. Iedere medewerker heeft een eigen rol in het team en brengt zijn eigen talenten in het apotheekproces. Ik observeer veel in het team zodat de talenten niet verloren gaan en goed ingezet kunnen worden. En omdat we niet alles tegelijk kunnen aanpakken dienen we steeds bij te sturen en een bepaalde richting op te gaan om zo uiteindelijk bij de hoofdbestemming uit te komen. Dit is 'de beste zorg voor onze patiënten'.
Het is een cliché maar ik denk dat het stuurwiel mijn rol in het apotheekproces goed omschrijft.

2. Wat is je droomauto en in welke setting wil je die rijden?

Mijn droomauto is een mooie SUV die lekker hoog zit en geschikt is om mooie landschappen mee in te rijden. Ik heb lang getwijfeld of ik niet een ouderwetse jeepachtige Mercedes uit de M klasse moest kopen. Uiteindelijk heb ik het vanwege het oude bouwjaar niet gedaan.

3. Wat vind je het leukst aan de auto?

Dat is zonder twijfel de kofferbak! Ik ben enorme fan van grote efficiënte kofferbakken. De kofferbak heeft een lage rand. Zo kunnen we nadat we in het bos zijn geweest, de vieze laarsjes van de kinderen omwisselen voor schone schoenen terwijl hun beentjes over de kofferbakrand bungelen. Het is een mooie gedachte dat in geval van nood je zelfs zou kunnen slapen in de kofferbak.

4. U voert een review uit op uw huidige auto en mag maximaal 3 interventies doen. Wat past u aan?

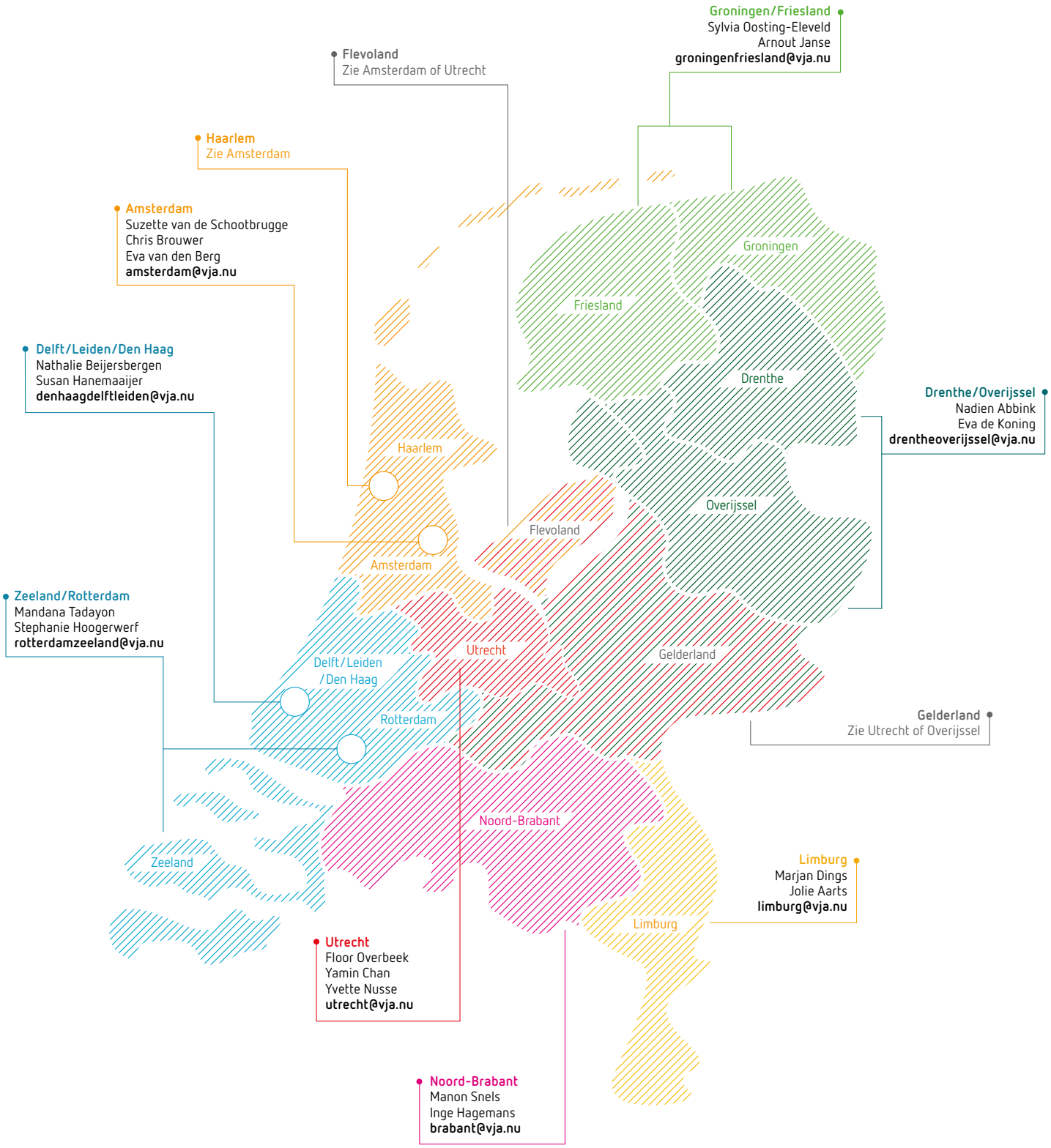
Hoewel deze auto niet al te lang geleden gekocht is vanuit de garage, moet je de kracht van een goede review niet onderschatten. Ik denk dat het opfrissen van de bekleding al het halve werk zou zijn, gezien de toestand waarin de kinderen deze soms achterlaten. Hoewel ik er vanwege het patserige uiterlijk geen fan van ben, denk ik dat lederen bekleding, een efficiënte oplossing zou zijn voor de vele chocomel vlekken. In tegenstelling tot ons (vrouwen) imago, ben ik een kei in file parkeren, en zijn de piepende sensoren aan de achterkant meer een ergernis dan een aanwinst. Echter ben ik minder goed in vooruit parkeren, met name door de grote neus van deze auto. Een tweede interventie zou kunnen zijn; parkeersensoren aan de voorkant. En als interventie 3, niks lijkt mij mooier dan na een lange dag in de apotheek, wanneer de zon allang onder is, terug naar huis te rijden onder een heldere sterrenhemel, mede mogelijk gemaakt door een mooi panorama dak.

5. Laat een vraag vervallen en bedenk een nieuwe vraag.

Voor vraag 2 komt dan de vraag: wat is de mooiste bestemming waar de auto je heen gebracht heeft?
Voor mij is dat laatst naar Hillegom om de mooie bollenstreek in bloei te bewonderen!

<

REGIOCOÖRDINATOREN



Agenda

2018

JUNI
04 BENU inspiratiemiddag
04 KNMP Workshop 'Implementatie Richtlijn Diabetes Mellitus 2'
06 VJA Voorjaarsdag 2018 "Live with HIV"

JULI
21 VJA/jongNVZA wielrentocht

Colofon

Redactie
Jamila Abou
Marielle Bijlstra-Cramer
Anne-Marie Jipping
redactie@vja.nu

Redactieadres
Apotheek Medisch Centrum Dorp
Prins Bernhardweg 69, 3991 DE Houten

Vormgeving en opmaak
vockingontwerpt.nl

Deadline kopij
13 augustus 2018

Algemeen adres VJA
Postbus 9272501, CX Den Haag
secretaris@vja.nu | www.vja.nu

Adreswijziging doorgeven
De VJA maakt gebruik van de ledenadministratie van de KNMP. Adreswijzigingen kunnen worden doorgegeven via de ledenadministratie van de KNMP. Indien je geen KNMP lid bent, kun je door in te loggen op **www.vja.nu** jouw adreswijziging doorgeven.

Lid worden?
Neem contact op met de secretaris voor een aanmeldingsformulier of ga naar onze website **www.vja.nu** en vul daar het formulier in.

Bestuur VJA

Joeri Arkink
Secretaris
secretaris@vja.nu

Marleen van Brussel
Lid Specialisme
specialisme@vja.nu

Yvette Nusse
Lid Communicatie
communicatie@vja.nu

Iris Zuydgeest
Penningmeester
penningmeester@vja.nu

Cleo Chung
Lid Organisatie
organisatie@vja.nu

Nitika Chouhan
Voorzitter
voorzitter@vja.nu

Cindy Hoonhout
Lid Politieke en Maatschappelijke zaken
maatschappelijkezaken@vja.nu