



PAM

Panel Praktijkonderzoek

Apotheekmedewerkers

Apotheekmedewerkers tevreden, maar aantrekkelijkheid van het werk staat onder druk.

Het eerste PAM* onderzoek in het najaar van 2009 had als onderwerp de aantrekkelijkheid van het werk in de openbare apotheek. Hiervoor werden 760 deelnemers van PAM, werkzaam in de openbare apotheek, per e-mail benaderd met een uitnodiging om een online vragenlijst in te vullen. Onderwerpen van de vragenlijst waren onder meer: Tevredenheid met overleg en werkafspraken, gevoelde waardering, ontwikkelmogelijkheden, bij- en nascholing en beschikbare tijd voor taken.

Resultaten

Uiteindelijk vulden 605 apotheekmedewerkers (80%) de vragenlijst in. Hiervan was 89% apothekersassistent, waarvan 17% met een variant functie (coördinerend, kwaliteitszorg of farmaceutische patiëntenzorg). Overige medewerkers waren vooral farmaceutisch managers en farmaceutisch consultants. De gemiddelde leeftijd was 42 jaar.

De deelnemers gaven met het cijfer 7 een ruime voldoende aan de tevredenheid met het werken in de openbare apotheek. Tabel 1 op bladzijde 2 geeft een overzicht van de tevredenheid met verschillende aspecten van het werk. Deze worden hierna toegelicht.

Overleg en werkafspraken

Het overgrote deel van de apotheek-

Hoofdpunten onderzoek

- Apotheekmedewerkers zijn merendeel tevreden over belangrijke aspecten van het werk in de apotheek, zoals overleg en werkafspraken, gevoelde waardering en mogelijkheden voor bij- en nascholing.
- De aantrekkelijkheid van het werk in de apotheken staat echter wel onder druk.
- Bijna de helft vindt de werkdruk niet acceptabel. Circa twintig procent ervaart een gebrek aan ontwikkelmogelijkheden en beschikbare tijd voor het verlenen van goede farmaceutische zorg.

medewerkers is (zeer) tevreden over de manier en mogelijkheid van overleg en werkafspraken in de apotheek. (zie Tabel 1) Zo is het merendeel (zeer) tevreden over de mate waarin overleg mogelijk is met een directe collega (86%) of een apotheker (75%). Driekwart vindt dat er voldoende werkoverleg plaatsvindt en 81% is (zeer) tevreden over de mogelijkheid om hierin zelf onderwerpen in te brengen. Van de apotheekmedewerkers is daarnaast 79% (zeer) tevreden over de mate waarin er

duidelijk omschreven werkafspraken zijn in de apotheek.

Waardering voor het werk in de apotheek

Ook over de mate van waardering van anderen die wordt gevoeld in de uitoefening van het werk is het merendeel van de apotheekmedewerkers tevreden. Hoewel bijna een vijfde (17%) (zeer) ontevreden is over de waardering die gevoeld wordt van de (beherend) apotheker, is een grote meerderheid wel (zeer) tevreden over de waardering van patiënten (84%) en directe collega's (79%). Daarnaast geeft 86% aan (zeer) tevreden te zijn over de mate waarin het werk in de apotheek het gevoel geeft iets te kunnen betekenen voor patiënten. Bovendien is 88% (zeer) tevreden over het gevoel deel uit te maken van een team en te werken met deskundige collega's (78%).

Scholing en ontwikkelmogelijkheden

Van de apotheekmedewerkers geeft 80% aan (zeer) tevreden te zijn met de mogelijkheden om bij- en nascholing te volgen. Hoewel 51% (ook) zeer tevreden is met de mogelijkheden om zich in het werk te ontwikkelen, is een vijfde hierover (zeer) ontevreden. De komende 2 jaar is 72% van de apotheekmedewerkers van plan om bij- en nascholing te volgen en volgt 21% momenteel al bij- en nascholing. Van de apotheekmedewerkers geeft 83% desgevraagd aan één of meerdere belemmeringen te ervaren bij het volgen van bij- en nascholing. Hierbij geeft 57% als antwoord privé omstandigheden, gevolgd door het niet willen volgen scholing in de eigen tijd (17%) en de afstand tot de cursus locatie (9%).

Beschikbare tijd en werkdruk

Met de tijd die beschikbaar is voor

aanschrijven en uitvullen van recepten en het uitvoeren van medicatiebewaking is circa 70% (zeer) tevreden. Iets meer dan een vijfde is (zeer) ontevreden met de beschikbare tijd voor het leveren van goede farmaceutische patiëntenzorg, zoals het geven van patiëntenvoorlichting en het navragen van gebruikservaringen bij patiënten. Hierover is 53% wel (zeer) tevreden. Wat betreft tijd voor werkzaamheden voor het eigen aandachtsgebied is 38% (zeer) ontevreden. Tegelijkertijd is 36% hierover wel (zeer) tevreden. Bijna de helft van de apotheekmedewerkers (47%) vindt de werkdruk in de apotheek niet acceptabel.

Tabel 1: Tevredenheid van apotheekmedewerkers met aspecten van het werk, percentages (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden

	(zeer) tevreden	(zeer) ontevreden
Overleg en werkafspraken		
Overleg directe collega's	86	5
Inbrengen onderwerpen werkoverleg	81	8
Duidelijk omschreven werkafspraken	79	8
Verteld wat er van mij wordt verwacht	78	7
Overleg apotheker	75	9
Voldoende werkoverleg	75	10
Waardering		
Gevoel dat ik deel uitmaak van een team	88	2
Gevoel iets te betekenen voor patiënten	86	4
Waardering van patiënten	84	3
Waardering van directe collega's	79	3
Waardering van (beherend) apotheker	61	17
Beschikbare tijd voor		
Aanschrijven van recepten	71	10
Uitvullen van recepten	70	11
Medicatiebewaking	70	11
Bereiden van geneesmiddelen	62	16
Leveren van goede farmaceutische patiëntenzorg	53	22
Werkzaamheden voor mijn aandachtsgebied	36	38

Wat maakt het werk (nog) aantrekkelijker
Aan de apothekermedewerkers werd gevraagd wat het werk in de apotheek aantrekkelijker zou maken, hierbij konden meerdere antwoorden worden gegeven. Meer dan de helft van de apothekermedewerkers (53%) gaf aan dat het werk aantrekkelijker zou worden als er meer tijd besteed kon worden per patiënt. Meer aandachtsgebieden of specialisatie werd genoemd door 44% en een derde noemde het geregeld bespreken van patiëntencasussen met team of apotheker. Een kwart gaf aan vaker geprotocolleerd instructie of informatie te willen geven en/of richtlijnen te gebruiken terwijl een vijfde aangaf meer mogelijkheden te willen hebben om bij- en nascholing te volgen.

Conclusie

Apothekermedewerkers zijn merendeel tevreden over belangrijke aspecten van het werk in de apotheek, zoals overleg en werkafspraken, gevoelde waardering en mogelijkheden voor bij- en nascholing. Toch komt uit dit onderzoek ook naar voren dat de aantrekkelijkheid van het werken in de apotheek onder druk staat. Dit is vooral het geval door een ervaren werkdruk en de door een deel van de apothekermedewerkers ervaren gebrek aan ontwikkelmogelijkheden in het werk en beschikbare tijd voor het leveren van farmaceutische patiëntenzorg.

*** PAM : Panel praktijkonderzoek apothekermedewerkers**

PAM is een online onderzoekspanel opgericht om onder apothekermedewerkers onderzoek te doen naar kennis, ervaring en opvattingen en de kwaliteit en veiligheid van de zorg in de openbare apotheek.

Actueel bestaat PAM uit 1066 apothekermedewerkers.

Meer informatie en aanmelden voor PAM: www.stevenshof.nl