

OMGAAN MET AGRESSIE voor apothekersassistenten

Originele en praktische
MEDEWERKERSTEVREDENHEIDSONDERZOEK

BEDRIJFSVIDEO
de apotheek is zoveel meer
dan het leveren van medicatie



Medewerkerstevredenheidsonderzoek

U kent ze wel, de formulieren die door alle medewerkers ingediend mogen worden. Ze worden vervolgens door een deskundige omgezet in mooie grafieken. Op deze wijze kunt u het onderdeel tevredenheid onder medewerkers weer afvinken.



Effectief

Wilt u echter een effectief en gemotiveerd onderzoek, dan biedt Apotheek Totaal Groep u iets zeer bijzonder: het individuele medewerkerstevredenheidsonderzoek, dat wordt gecombineerd met – op dezelfde avond nog – een terugkoppeling aan het team, inclusief pragmatische adviezen. Uiteraard ontvangt u achteraf ook nog een fraai rapport, maar de essentie ligt hier in het persoonlijk bespreken van de diverse items die de personeelstevredenheid kunnen beïnvloeden (collegialiteit, werkdruk, sfeer, samenwerking, leiding, ontplooiing).

Ieder PTO is maatwerk. Dat wil zeggen dat er ruimte is voor extra vragen over onderdelen die momenteel in uw organisatie essentieel zijn.

In gesprek

Iedereen (ook de apothekers) gaat op dezelfde dag (afhankelijk van de groepsgrootte) in gesprek met Peter Felen: trainer, coach en psycholoog, voormalig hoofd personeelszaken en met al meer dan dertig jaar ervaring in de apotheekwereld. In deze gesprekken van dertig minuten wordt op beproefde wijze doorgevraagd naar de mening van de medewerker over alle in het onderzoek benoemde onderdelen. Zo kunnen de ingevulde antwoorden toegelicht en uitgelegd worden.

Mocht iemand de geplande avond niet kunnen of door ziekte verhinderd zijn, dan is het mogelijk om met deze persoon telefonisch het gesprek te voeren.

Terugkoppeling

Al deze onderdelen worden gebruikt om nog dezelfde avond niet alleen de terugkoppeling te geven van de bevindingen, maar ontvangt elke medewerker vooral praktische adviezen over hoe bepaalde benoemde verbeterpunten kunnen worden aangepakt. Hierdoor zijn de gesprekken een concrete aanzet voor een praktische uitvoering, met als doel een verbetering van de inzichten, reflectie en interactie in de organisatie.

Iedere medewerker zal aan het eind van deze bijeenkomst concreet weten wie wat gaat aanpakken (werkwijze, communicatie, samenwerking) en op welke wijze de effecten gemeten zullen worden.

Voor meer informatie of aanvraag:

p.felen@apotheektotaalgroep.nl



Omgaan met agressie

Iedere werknemer heeft er wel eens mee te maken: boze, ongeduldige of zelfs agressieve klanten. Het kan een discussie zijn over de prijs van de – duurder geworden – medicijnen, de eigen bijdrage, het tekort aan medicijnen of over andere zaken. Het is helaas een veel voorkomend onderdeel van het werk in de apotheek. In 2019 hebben zelfs een aantal apotheken een dag gestaakt, uit protest over de hoeveelheid agressie die ze ervaren. Het is een signaal dat de grens is bereikt. Agressie in het werk heeft een negatief effect op het werkplezier en voor de lange termijn kan het leiden tot een verhoging van het ziekteverzuim. In Nederland is er jaarlijks 2.3 miljard aan extra verzuimkosten door agressie (T.N.O. 2018).



Training

Om apothekersassistenten zeer pragmatisch hulp te bieden in het professioneel omgaan met de steeds mondiger geworden klant die soms ook boos, agressief of ontevreden reageert, heeft Apotheek Totaal Groep een uniek trainersduo geregeld. Zij zullen aan de hand van herkenbare voorbeelden zoveel mogelijk pragmatische tips te geven die daadwerkelijk werken!

Uw trainers

Deze training wordt verzorgd door twee experts op dit gebied:

- Andre Weijers – voormalig politiemann (o.a. onderzoeker, trainer politie) die vanuit de praktijk zeer veel ervaring heeft opgebouwd met allerlei vormen van agressie. Hij heeft deze kennis omgezet in een training voor diverse beroepsgroepen die te maken hebben met alle vormen van agressie.
- Peter Felen – psycholoog en bedrijfskundige en al meer dan dertig jaar ervaring in het geven van trainingen aan apothekers en teamleiders, schrijver van De Apothekersassistente en Bedrijfskunde in de apotheek. Hij is gastdocent aan de universiteit in Groningen.

Zij zullen diverse praktijkvoorbeelden laten zien, waardoor kan worden ingegaan op de meest voorkomende discussies en situaties aan de balie.

Doel

Tijdens de avond leren de deelnemers hoe ze persoonlijk beter kunnen omgaan met lastige situaties aan de balie. Zo zal er bijvoorbeeld inzicht gegeven worden over de zogenoemde mentale kracht; hoe kun je een situatie vooraf beter inschatten en hoe kun je achteraf zeer effectief evalueren? De deelnemers leren o.a. (gespreks)technieken om in bedreigende situaties grenzen aan te geven en de rust te blijven bewaren. Er is voldoende ruimte voor eigen casussen.

Deze training wordt in de
avond gegeven en kost

€ **199**
per deelnemer

Indien meerdere
deelnemers uit een team
meedoen, krijgt u

10%
korting

Minimum aantal
deelnemers: **8**

maximum **25**
deelnemers

Data en locatie:

Nog geen datum bekend

Bedrijfsvideo

De apotheek is zoveel meer dan het ophalen van medicijnen. De apotheker en de assistenten zijn hoog opgeleide professionals die dagelijks in contact staan met de voorschrijvers om mee te denken over de beste oplossing voor de patiënt. Misschien zijn ze zelfs de advocaat van de patiënt. Een bedrijfsvideo, waarin men op een positieve en informatieve wijze de bezoekers/patiënten informeert over alles wat op de achtergrond plaats vindt, is om deze rede niet meer weg te denken!



Promotie en informatie

Ideaal voor in uw wachtruimte, op de website en zelfs op social media (zoals Facebook en YouTube). In een duidelijke opzet laten we in deze bedrijfsfilm zien wat een apotheker nu precies doet, wat zijn/haar achtergrond is. Hoe zijn de apothekersassistenten opgeleid? Waar houden zij zich vooral mee bezig? Wat doen zij behalve het leveren en geven van informatie over medicijnen? Het is een promotie van een trotse apotheek die laat zien dat u nog veel meer doet dan alleen het afleveren van medicatie.



Voorbeelden

Om u alvast een idee te geven, kunnen wij enkele voorbeelden laten zien:

<https://vimeo.com/335227235>.




Werkwijze

U ontvangt vooraf een voorstel voor het draaiboek. Daarvoor bespreken we van tevoren de wensen, mogelijkheden en details. Vervolgens komt het professioneel camerateam de opnamen maken. U krijgt uiteraard de gelegenheid om na de montage nog eventueel aanpassingen te laten uitvoeren.

Voor meer informatie of aanvraag :

p.felen@apotheektotaalgroep.nl



 Cas Oorthuyskade 170
1087 BB Amsterdam

 +31 (0) 20 261 07 02

 info@apotheektotaalgroep.nl

 www.apotheektotaalgroep.nl