

# Stress of bevlogenheid in de apotheek?

## Whitepaper



Teamgeest

Gebrek  
aan waardering

Lichamelijk zwaar

Tijdsdruk

Foutloos werken

## **COLOFON**

*Eerste druk: 2022*

Vormgeving whitepaper: Vmediagroep

©Peter Felen, Nederland, 2022

Alle rechten voorbehouden.

## Inhoudsopgave

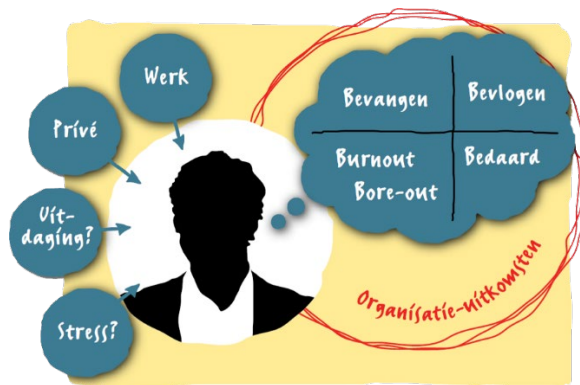
Stress of bevlogenheid in de apotheek?	4
Energiebronnen en werkstressoren	5
Oorzaken mindere communicatie	6
Communicatiestijlen	7
Potentiële hulpbronnen en risicofactoren	12
Werkstress aanpakken in de apotheek	13
Bevlogenheid stimuleren	13
Over Apotheek Totaal Groep	14
Contact	15

## Stress of bevlogenheid in de apotheek?

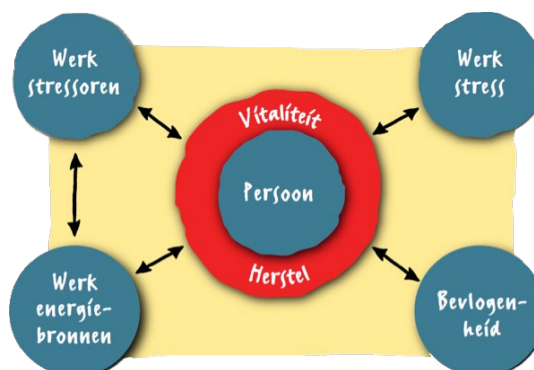
Op de vraag hoe een gemiddelde apothekersassistente antwoord op de vraag hoe ze zal antwoorden als de partner vraagt hoe het vandaag op het werk was wordt beantwoord in een woord: "Druk!". Na de pandemie is er geen rust gekomen in de apotheek. Sterker nog, de werkdruk in de apotheek zal nog alleen maar toenemen door een tekort aan beschikbare collega's. Tel daarbij op de toegenomen verbale agressie van patiënten die steeds vaker een kort lontje hebben.

Genoeg redenen voor het gevoel van stressvol werk. Maar hoe ontstaat werkstress en kan je bevlogenheid stimuleren en bevorderen? Er zijn vele factoren die van invloed kunnen zijn op de energiebalans van medewerkers: de hoeveelheid werk, de mate van vrijheid, zelfstandigheid en uitdagingen, de eigen stressbestendigheid, de balans tussen werk en privé, de relatie met de collega's en apotheker(s) etc.

In deze Whitepaper geef ik een overzicht van deze factoren en aan welke knoppen we kunnen draaien om de stress te verlagen, om eventuele burn-outs te vermijden en de bevlogenheid te stimuleren.



Psychologen werken regelmatig met het zogenaamde WEB-model (werkstressoren en energiebronnen) om inzichtelijk te maken waar de mogelijke stressoren liggen en waar de mogelijke energiebronnen liggen. De combinatie van factoren die potentieel stress kunnen opleveren of juist verminderen hangt af van zowel de persoonlijkheid van de medewerker (karakter, geschiedenis en overtuigingen) en de mate van vitaliteit die hij/zij heeft. Als de balans in orde is dan zorgt een lichte mate van stress juist voor energie en bevlogenheid, men ervaart de stress als een uitdaging. Is de balans echter niet in orde dan resulteert de stress in een negatieve beleving en misschien zelfs tot uitval.



## Energiebronnen en werkstressoren

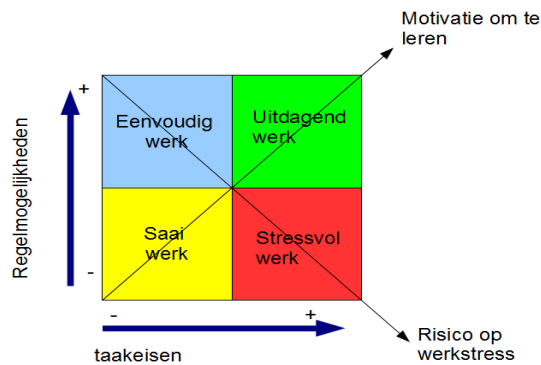
Er zijn in iedere apotheek factoren die een medewerker energie kan geven (energiebronnen) of juist energie kosten (werkstressoren). Deze factoren zijn voor een deel gerelateerd aan de aard van de werkzaamheden in de apotheek. Ongeveer 110 regels per medewerker per dag verwerken is behoorlijk doorwerken. Dit in combinatie met continue scherp zijn in het voorkomen van fouten en het geven van deskundig advies. Voor een ander deel zijn deze factoren verankerd in de cultuur van de apotheek: denk aan een positieve energiebron zoals teamgeest of de mate waarin het team gewend is om elkaar onderling te coachen bij drukke momenten. Ook belangrijk is het vermogen om grenzen aan te kunnen geven zodat de balans niet negatief wordt.

Breng voor uw team stressoren en energiebronnen in beeld: hoe is de balans tussen beide?

Energiebronnen	Werkstressoren
<b>Regelmogelijkheden</b>	<b>Werkdruk</b>
<i>Minder taakgericht werken, meer apotheekgericht</i>	<i>Foutloos werken, tijdsdruk</i>
<b>Sociale steun</b>	<b>Taakeisen</b>
<i>Teamgeest, goede onderlinge relaties</i>	<i>Emotionele belasting, lichamelijk zwaar, cognitieve belasting</i>
<b>Competenties</b>	<b>Gebrek aan zingeving</b>
<i>Vakkennis (kunnen toepassen), communicatieve vaardigheden</i>	<i>Meer distributiefunctie dan zorgverlener</i>
<b>Groei</b>	<b>Onzekerheid</b>
<i>Persoonlijke ontwikkeling, afwisselend werk</i>	<i>Baanzekerheid (als internetapotheken gaan groeien)</i>
	<b>Sociale interactie</b>
	<i>Gebrek aan waardering, conflicten</i>
	<b>Werk-privé balans</b>
	<i>Onprettige thuissituatie, ziekte in familie e.d.</i>

De balans van bovenstaande factoren beïnvloedt dus de mate van stress of bevlogenheid. Het lastige is dat een identieke werksituatie bij de een tot burn-out klachten kan leiden, terwijl de ander het juist als een prettige uitdaging ziet. Het verschilt dus per persoon welk effect de stressoren en energiebronnen hebben; om

precies te zijn, hangt het af van de persoonlijkheid van de medewerker en de mate waarin men kan herstellen tussen verschillende stressoren.



De stressoren in de apotheek kunnen onbewust worden versterkt door vooral taakgericht te werken waardoor men minder wordt uitgedaagd om zelfstandig na te denken over de invulling van de werkzaamheden. Het interessante is dat als er plotseling een medewerker ziek naar huis gaat en dat er op dat moment geen vervanging geregeld kan worden, men uitstekend in staat is om de taakgerichte houding om te zetten naar een organisatiegerichte houding.....

Er zijn persoonlijkheidskenmerken die medewerkers stressresistenter maken, waardoor men meer baat heeft van de energiebronnen en minder last hebben van de stressoren. Zo blijken extraverte mensen beter tegen (stress)prikkels te kunnen. Hun openhartigheid helpt hen beter gebruik te maken van hulpbronnen zoals sociale steun in vergelijking met introverte mensen. En iemand met een grote mate van optimisme en zelfvertrouwen, ziet situaties minder als

bedreigend dan iemand die faalangstig of onzeker is.

Aan de andere kant zijn er kenmerken die je juist gevoeliger maken voor stressoren (de risicofactoren). Zo hebben weinig-assertieve mensen bijvoorbeeld de neiging zich aan te passen in plaats van hun grenzen aan te geven, wat vaak een bron van aanhoudende stress kan zijn. En mensen die perfectionistisch zijn (en die zien we regelmatig in de apotheek) kunnen eindeloos veel tijd stoppen in bepaalde werkzaamheden of taken, wat voor een nog hogere werkdruk en negatieve emoties kan zorgdragen.

Een van de veel voorkomende stressoren in de apotheek is de onderlinge communicatie. Daarom een onderdeel uit mijn boek "de apothekersassistente" over onderlinge communicatie:

De onderlinge communicatie binnen een apotheek is een interessant fenomeen. Uiteraard verloopt deze meestal uitstekend, maar er kunnen lastige situaties ontstaan als de communicatie minder goed verloopt. Dit kan invloed hebben op de sfeer, uw werkplezier maar ook op de kwaliteit van uw werk. Vandaar dat het erg belangrijk is om de communicatie op een prettige en professionele wijze uit te voeren.

### Oorzaken mindere communicatie

Als de communicatie minder goed verloopt zijn er regelmatig dezelfde oorzaken aan te wijzen. Als eerste oorzaak van miscommunicatie kunnen we het feit benoemen, dat iedereen binnen de apotheek een farmaceutische achtergrond

heeft. Deze achtergrond heeft uiteraard vele voordelen, maar voor de communicatie kan dit soms nadelig werken.

De farmaceutische achtergrond zorgt ervoor dat zowel de assistente als apotheker een bepaalde denkwijze heeft die gebaseerd is op "iets is goed of fout". Op het gebied van farmacie is een dergelijke denkwijze uiteraard essentieel, want je moet 100% zeker zijn of een product ook daadwerkelijk goed is.

Maar op het gebied van alle andere onderwerpen is 90% goed ook een prima score. *Als we afspreken om klanten niet langer dan 3 minuten te laten wachten en dat lukt in 90% van de gevallen, dan is dat een uitstekende score.* Uiteraard is het vervolgens interessant of we naar een score van 95% kunnen werken...

Met andere woorden: binnen een apotheek moet er geaccepteerd worden dat niet alles 100% perfect verloopt (met als enige logische uitzondering uiteraard de farmaceutische onderdelen). Als er miscommunicatie binnen een apotheek plaats vindt is dit vaak een van de mogelijke oorzaken: het niet altijd kunnen omgaan of accepteren dat niet alles perfect verloopt. Het team zal moeten kunnen omgaan met uitzonderingen en kleine foutjes. Hoe beter men hiermee kan omgaan, hoe minder kans op miscommunicatie.

De tweede oorzaak voor de kans op een verminderde onderlinge communicatie is gelegen in het probleem dat het lastig is om collega's rechtstreeks aan te spreken op mogelijke verbeterpunten. Om dit probleem op te lossen, kiest men vaak voor

een oplossing die onbewust het probleem groter maakt. Men zoekt namelijk een bondgenoot waarmee men over het probleem kan overleggen. Hier wordt het probleem in de praktijk vaak groter dan nodig.

## Communicatiestijlen

Om zelf goed te kunnen communiceren, is het handig om inzicht te hebben in de meest voorkomende en toegepaste communicatiestijlen. Er worden vier stijlen beschreven. Voor de goede orde: Niemand is 100% gecommitteerd aan één stijl, vaak is het een combinatie van twee stijlen.

Daarnaast is het ook goed om te beseffen, dat iedere stijl enkele specifieke kenmerken heeft, maar dat die bijna nooit volledig op een persoon van toepassing is.

Ook is het handig om te weten dat als u zich in een bepaalde stijl herkent, waar u niet blij van wordt, dat er altijd de mogelijkheid is om uw stijl verder te ontwikkelen. Hoe bewuster u ermee omgaat, hoe eenvoudiger het wordt om uw stijl te verbeteren naar een gewenst niveau.

Diegenen die nogal overtuigend vaststellen, dat ze "nu eenmaal zo zijn"... zullen ook vaak in dezelfde stijl blijven hangen. Niet omdat ze zich niet kunnen ontwikkelen, maar om de eenvoudige reden dat ze het niet willen.

### 1. Felle, agressieve communicatie

Deze stijl wordt gekenmerkt door scherpe, soms verwijtende opmerkingen. De persoon die deze wijze van communiceren

gebruikt, uit heeft meestal niet de intentie om zo fel te zijn, maar kan dit meestal niet meteen veranderen in rustige communicatie.

De reden waarom het ook agressief genoemd wordt, ligt in het feit dat deze stijl, zeer agressief kan overkomen. Zeker bij mensen die onzeker zijn.

#### **Kenmerken zijn:**

- Felle communicatie wil zeggen dat men gevoelens, gedachten, wensen en meningen uit, maar ten koste van anderen.
- De felle persoon gaat tegen de ander in.
- De ander wordt genegeerd, gekwetst of vernederd.
- De felle persoon kan inhoudelijk gelijk hebben, maar krijgt geen gelijk door de stijl van uiten.
- Er is te weinig begrip voor de ander.
- De persoon verplaatst zich te weinig in de ander.
- Verdedigt zich snel.
- Praat te veel in de jij-vorm.
- Kan goed voor zichzelf opkomen.
- Voelt zich vaak niet gehoord.
- Heeft vaak inhoudelijk gelijk, maar door de vorm komt dit niet over.

- Geeft snel eigen mening



Uiteraard heeft bijna niemand al deze kenmerken. Maar een paar van deze eigenschappen samen geven al vrij snel een felle stijl van communiceren.

Hoe ga je hier nu mee om? Eigenlijk heel simpel. Op het moment dat de felheid optreedt, gewoon rustig antwoorden en niet op de felheid maar op de inhoud reageren. Voor de langere termijn kun je dit gewoon bespreekbaar maken (maar wel op een moment dat deze persoon zelf rustig is) en kijken of je afspraken kunt maken.



**Voorbeeld:** De felle assistente kan tijdens het werkoverleg op luidde toon zeggen: "Ja, ik doe mijn mond tenminste open!" het effect wat daarmee bereikt wordt is dat men meestal nog stiller wordt. Ze bedoelde: "Wie helpt me even, ik heb het gevoel dat ik er even alleen voor sta." Als je dit laatste hoort (ook al zegt ze het anders) dan reageer je vanzelf rustig en daardoor



wordt de felle assistente meestal ook rustiger.

## 2. Sub-assertief gedrag



**Titel schilderij:** Bij sub assertief gedrag heb je de behoefte om je verhaal te vertellen aan iemand anders dan waar het onderwerp over gaat. Dit gebeurt met de hoop dat de ander het probleem voor u gaat oplossen. Men is bang voor de mogelijke reacties als men het zelf doet!

Dit is dus totaal iets anders dan roddelen want hierbij wordt bewust negatief gesproken over een ander zonder een positief doel.

Sub assertiviteit wil zeggen dat men gevoelens, gedachten, wensen, meningen niet uitspreekt tegen de persoon om wie het gaat, maar wel met anderen.

### **Kenmerken zijn:**

- Probeert conflicten te vermijden, ook al is het ten koste van zichzelf.
- Probeert voor zichzelf op te komen, maar het lukt niet.
- Anderen nemen de beslissingen.
- Zijn ideale mensen om iets mee te bespreken.
- Zijn sfeergevoelig.
- Kunnen goed luisteren.
- Sub assertiviteit wordt meestal ingegeven door angst:
  - Angst dat anderen je afkeuren

- Angst om de andere te kwetsen
- Angst om een conflict te verliezen
- Behoeft om tegen elke prijs aardig gevonden te worden.
- Men zegt ja maar bedoelt vaak nee.
- Het zijn gevoelsmensen.
- Laat het geluk afhangen van een ander.

Hoe ga je hiermee om? Niet meepraten maar de persoon verwijzen naar de juiste persoon. Natuurlijk is het verleidelijk om mee te praten over een ander. Toch moet deze valkuil worden voorkomen en u helpt een ander daadwerkelijk als u niet meepraat maar vriendelijk advies geeft om het met de juiste persoon zelf te bespreken.

**Voorbeeld:** Collega A ziet s 'morgens dat collega B niet alles heeft opgeruimd voordat ze de dag ervoor naar huis ging. In plaats van te vragen aan collega B of ze dit voortaan wil doen, bespreekt ze het liever met collega C. Collega C is in dit voorbeeld ook sub-assertief. In plaats van collega A te adviseren om dit te bespreken met collega B, bespreekt ze zelf ook een kleine klacht over collega B. Beiden bespreken dit niet met collega B en in de komende maanden, als collega B weer eens iets vergeet op te ruimen, kijken collega A en C elkaar veelbetekenend aan.....

## 3. Vermijdend rationeel

Deze manier van communicatie ontstaat als men veel zaken "in het hoofd" moet regelen. Deze mensen hebben vaak een zogenaamde interne dialoog en deze is niet bekend bij de omgeving. Men is in ieder geval in staat om problemen kleiner te

maken, alleen soms zo klein dat het vergeten wordt....



### De denker

#### Kenmerken zijn:

- Gaat de situatie uit de weg.
- Bedenkt (vaak onbewust) strategieën om er onderuit te komen.
- Gaat in gesprek met zichzelf (interne dialoog) en vervolgens is het probleem "weggeredeneerd".
- Ze lachen vaak op het moment dat u eigenlijk een reactie verwacht.
- Termen als "Ach ja" of "Nou ja, we zien wel" passen hier goed bij.
- Kunnen heel goed relativeren.
- Kunnen hoofd- en bijzaken goed scheiden.
- Zijn geen gevoelsmensen, d.w.z. ze zijn niet echt gevoelig voor reacties van anderen.
- Kunnen problemen makkelijk naast zich neerleggen, maken zich niet zo snel druk.
- Kunnen goed luisteren.

Hoe ga je hier mee om? Laat je niet te snel wegsturen als je geen duidelijk antwoord of afspraak hebt! Vraag door tot je duidelijkheid hebt.

**Voorbeeld:** Apotheker A is vermijdend rationeel. Hij vergeet zo af en toe antwoord te geven op eerder gestelde vragen. Assistent B heeft gevraagd of ze na de zomervakantie een dag minder mag werken wegens privéomstandigheden. Na enkele weken heeft ze nog steeds geen antwoord en bespreekt dit met haar collega's. Deze geven allemaal voorbeelden van de vergeetachtigheid van de apotheker (sub-assertief), maar niemand geeft het advies om het nog eens te vragen.

Privé wil dit ook nog wel eens plaats vinden. Stel, je partner is vermijdend rationeel. Je vraagt hem wanneer de tuin opgeknapt gaat worden. Het vermijdende antwoord is: "Ja, dat moet binnenkort wel gebeuren." Hiermee denkt men een afspraak te hebben gemaakt, maar de vermijdende persoon heeft nu een discussie voorkomen. Sterker nog (onbewust) zijn de gedachten als volgt: "Als ik ja zeg, hang ik, als ik nee zeg, heb ik een probleem...". Dus een vermijdend antwoord is wel een reactie, maar niet concreet.

#### 4. Vermijdend emotioneel



Dit is lastiger, omdat je bij dit gedrag weinig opvallend gedrag ziet.. Maar de persoon zelf heeft hier wel last van. De rugzak met lastige

onderwerpen wordt groter en groter en soms zelfs zo groot, dat mensen kunnen omvallen.....

**Kenmerken:**

- Gaan ook de lastige situaties uit de weg.
- Bedenken smoesjes om iets niet te hoeven doen.
- Ze slaan alle vervelende dingen op.
- Verwerken de vervelende dingen meestal niet.
- Houden er lang last van.
- Het voelt als een rugzak die langzaam maar zeker steeds voller wordt met alle niet verwerkte vervelende situaties.
- Zijn zeer gevoelig voor reacties van anderen en kunnen daar vaak niet mee omgaan. Ze kroppen het op.
- Kunnen ziek worden van de spanning.
- Praten niet met anderen over hun eigen problemen

Hoe ga je hiermee om? Als je het gedrag herkend is het handig om te weten dat deze mensen vooral zelfvertrouwen moeten opbouwen. En die krijg je door vaker complimenten te ontvangen....!

**Voorbeeld:** Assistente A is een vriendelijke maar stille collega. Ze werkt goed maar je hoort haar tijdens de pauzes vrij weinig. Maar de stilte wil niet zeggen dat er niet gedacht wordt. Allerlei signalen worden continue vertaald. Zo heeft ze gemerkt dat collega B haar nu al voor de tweede keer als laatste vraagt of ze nog wat wil drinken. Vreemd, zou collega B haar niet mogen? Twee jaar geleden bij het personeelsuitje

wilde collega B ook al niet naast haar zitten.....

5. Assertief

Deze vorm van communicatie is natuurlijk prettig. Niemand is echt 100% assertief in alle situaties, maar het is prettig dat je op de belangrijke momenten wel assertief kunt zijn. Assertieve mensen staan goed stil bij eigen gevoelens, eigen behoeften, eigen rechten.

**Kenmerken:**

- Assertieve mensen kunnen inschatten wanneer zaken (eigen gevoelens, behoeften, rechten) door anderen worden ontkend en wanneer het een goed moment is om erover te spreken.
- Ze hebben respect voor de ander en handelen ernaar met inachtneming van de eigen grenzen.
- Ze laten het geluk niet van een ander afhangen!
- Verplaatsen zich goed in de ander.
- Spreken niet in de jij-vorm maar in de ik-vorm.
- Kunnen kritisch kijken naar zichzelf en daarover communiceren.
- Kunnen zich kwetsbaar opstellen zonder zichzelf daarin te verliezen.

Hoe gaat u nu hier mee om? Gewoon ervan genieten dat er mensen zijn die u op de juiste wijze benaderen!

**Voorbeeld:** Collega A ziet s 'morgens dat collega B niet alles heeft opgeruimd voordat ze de dag ervoor naar huis ging. Ze wacht even op een geschikt moment en vraagt aan collega B of het gisteren nog laat is geworden. Collega B antwoordt dat ze met een terminale patiënt heeft staan te praten tot 18.15 uur. Collega A begrijpt nu waarom collega B de spullen niet heeft opgeruimd.

Als collega B als antwoord had gegeven dat er aan het eind van de dag niets bijzonders was geweest, dan had ze vriendelijk het volgende gezegd: "Wil je me de volgende een plezier doen om even voor je weggaat je spullen op te ruimen. Ik vind het altijd vervelend als ik s 'morgens begin en eerst nog moet opruimen."

## Potentiële hulpbronnen en risicofactoren

Hulpbronnen	Risicofactoren
Actieve aanpak van problemen	Onvoldoende assertief
Hoop	Perfectionistisch / prestatiegericht
Optimisme	Piekeren
Zelfvertrouwen	Faalangst
Extraversie	Introversie
Geloof in eigen invloed op gebeurtenissen	Invloed buiten jezelf leggen

Een van de belangrijke onderdelen om de stressoren te lijf te gaan is de ruimte voor herstel. Het is namelijk helemaal niet erg als er soms stress is, sterker nog, het kan zelfs even prettig zijn om uitgedaagd te worden. Maar duurt het te lang, dan is het risico op burn-out wat groter.

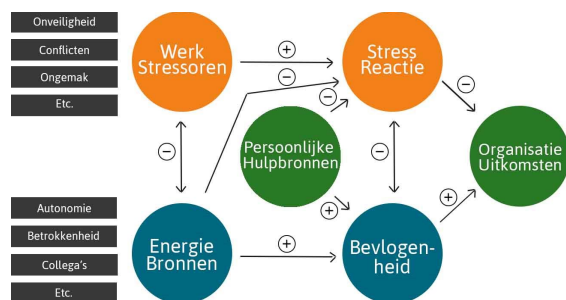
Eigenlijk hebben we iedere dag een moment van ontspanning nodig. In een ideale wereld heeft iedereen privé voldoende ontspanning om de werkdruk op het werk niet als problematisch te ervaren, maar helaas is dat niet altijd het geval. Als leidinggevende kunt u ervoor zorgen dat er regelmatig een vorm van ontspanning wordt gezocht (leuke avond organiseren, originele kleine attenties, eind van de dag de positieve punten van de dag benoemen, complimenten van klanten noteren etc.)

Herstel
<b>Gezondheidsgedrag</b> (bijvoorbeeld sporten, voldoende slapen en mindfulness)
<b>Dagelijkse rust</b> (elke dag loskomen van werk)
<b>Sociale contacten</b> (bijvoorbeeld vrienden, familie)
<b>Leuke activiteiten</b> (los komen van alle verplichtingen)

## Werkstress aanpakken in de apotheek

U heeft nu een beeld wat de oorzaken kunnen zijn van werkstress voor zowel de gehele apotheek als voor sommige individuele medewerkers. Een van de meest eenvoudige acties die u kunt uitvoeren is het bespreekbaar maken van de werkdruk. Hoe wordt het door iedereen ervaren en wat zijn de eventuele mogelijkheden om de werkdruk iets te verlichten. Dit kan zijn door op zoek te gaan naar tijdbesparende elementen, andere opzet van pauzes, meer afwisseling van de werkzaamheden e.d.

Het volgende model wordt door psychologen gebruikt om een heldere analyse te maken van zowel de energiebronnen als de werkstressoren.



Het is interessant om dit model met het team te bespreken. Laat medewerkers per onderdeel beschrijven hoe dit voor hen persoonlijk is. Met name dus welke onderdelen werkstressoren zijn en hoe we daarmee kunnen omgaan en vervolgens bespreken welke energiebronnen iedereen heeft. Na de inventarisatie kunt u dan

samen bespreken op welke wijze de werkstressoren eventueel gedempt kunnen worden. Het tweede gedeelte is dan het bespreken van de energiebronnen; op welke wijze zijn ze er al en hoe kunnen we nog meer bronnen aanboren....

Het gaat erom dat u dit serieus bespreekt en iedereen de ruimte geeft om zowel stressoren als hulpbronnen te bespreken. Het zal niet in alle gevallen een revolutionaire verandering geven, maar u laat wel zien dat u als leidinggevende er alles aan doet om serieus te luisteren naar de onderdelen die het werk stressvol kunnen maken en hoe u zoveel mogelijk de energiebronnen kunt inzetten.

## Bevlogenheid stimuleren

Het leukste onderdeel is het stimuleren van bevlogenheid. Als zorgverlener heeft u het voorrecht dat u dagelijks een essentiële invloed heeft in de kwaliteit van leven van patiënten. Dit wordt echter niet vaak gebruikt als stimulator. Hoe vaak vraagt u aan medewerkers welk klantcontact vandaag het meest inspirerend was, het meest belangrijk of het meest leerzaam was. Vragen die medewerkers laten ervaren dat hun werk meer is dan alleen de stress van presteren.

Ook kunt u maandelijks met een twee- of drietal assistenten samen koffiedrinken (met iets lekkers erbij) en casussen bespreken. Door middel van het delen van kennis worden de assistenten ook weer uitgedaagd om vooral over de essentie van het werk te spreken.

De patiënten met het meeste medicijngebruik (top 100) verdelen onder de assistenten om voor die patiënten de vaste “buddy” te worden (zal niet in alle gevallen mogelijk zijn, maar meestal wel voor ongeveer 80%).

Bij nieuwe chronische patiënten met een bijzonder verhaal of achtergrond (levensbedreigende ziekte, moeilijke medicatie, leeftijd etc.) kan de assistente bij de eerste uitgifte bepalen of ze deze patiënt als haar eigen patiënt verder wil zien. Dat kan d.m.v. het afgeven van een visitekaartje (met daarop de naam en werktijden van deze assistent) en de patiënt vragen, als deze het op prijs stelt, bij de tweede uitgifte even naar deze assistente te vragen. Ook als de patiënt tussentijds vragen heeft, kan deze haar altijd bellen. En mocht ze afwezig zijn, dan kan ze uiteraard altijd terecht bij een collega.

Vaker een patiënt uitnodigen om deze te laten vertellen over zijn/haar ziektebeeld om meer begrip te creëren over de ziekte en de essentie van het juiste gebruik van de medicijnen.

Regelmatig een arts als gastspreker (kan digitaal) over meer achtergrondinformatie over de ziekte en wat de arts verteld over het gebruik van de medicatie.

U ziet dat er vele leuke mogelijkheden zijn om de bevoegdheid te stimuleren, Ik wens u daarbij veel werkplezier!

## Over Apotheek Totaal Groep

Apotheek Totaal Groep geeft verschillende open inschrijvingscursussen voor apothekers, teamleiders en farmaceutische managers. Ook kunnen trainingen worden verzorgd in de eigen apotheek (bijv. bedrijfskunde voor het eigen team van de apothekers) of trainingen voor het team (kwaliteit aan de balie, onderlinge communicatie, cultuur en generatieverschillen in het team, omgaan met agressie etc.)

Bovenstaand onderwerp wordt o.a. besproken tijdens de opleiding bedrijfskunde voor apothekers, de opleiding voor teamleiders en Hbo'ers en regelmatig tijdens een teamtraining over bijvoorbeeld onderlinge communicatie en samenwerking. Mocht u nog vragen hebben over dit onderwerp of andere vragen hebben, neem dan gerust contact op.

**P.S.** In september zal een inspirerend nieuwe boek verschijnen: van apothekersassistente naar farmaceutisch adviseur. Dit boek zal in 14 hoofdstukken beschrijven hoe de huidige assistente kan transformeren in een zeer professionele adviseur. Misschien een leuke tip voor de assistentendag!

## Contact



### **Peter Felen**

Eigenaar / directeur Apotheek Totaal Groep en opgeleid als psycholoog en bedrijfskundige. Werkt als trainer en adviseur om veranderingen binnen organisaties te ondersteunen.

Website: [www.apotheektotalgroep.nl](http://www.apotheektotalgroep.nl)

E-mail: [info@apotheektotalgroep.nl](mailto:info@apotheektotalgroep.nl)

Telefoon: [+31 \(0\) 20 2610702](tel:+31202610702)

## **Apotheek Totaalgroep**

Post HBO

Intervisie

Coaching

Boeken

Buitenlandse reizen

Bedrijfskunde voor apothekers

Workshops

Teamtrainingen