

Interview met Mieke Janssen, lesgeefster Farmanager

PERSONEELSBELEID IN DE APOTHEEK

Eind januari volgden ruim 500 apothekers in Kortrijk, Leuven en Hasselt de module 'Personeelsbeleid in de apotheek'. Deze werd vanuit Farmanager 2009-2010 verzorgd ter voorbereiding van de invoering van het Kwaliteitshandboek. Ondanks de weerstand die er bestaat tegen invoering van het kwaliteitsdecreet, vonden de meeste aanwezigen het een boeiende avond. Reden om eens nader kennis te maken met de lesgeefster Mieke Janssen MBA.

Kan u zichzelf even voorstellen?

Ik werk sinds 1999 zo'n twee tot drie dagen per week in Vlaanderen rond HRM-vraagstukken in diverse bedrijven. Van grote multinationals zoals Nike, Borealis en de Zeeman Textielsupers tot kleine KMO's. Ik werk ook voor o.a. onderwijsorganisaties, stadsbesturen en de Vlaamse Administratie Werkgelegenheid. Ik startte met werken in Vlaanderen via de 'diversiteitsplannen' die door de Vlaamse overheid gestimuleerd worden in het kader van gelijke kansen op de werkvloer. Zo kwam ik enkele jaren terug ook bij het KLAV in Hasselt terecht. Die wilden hun eigen personeelsbeleid verder professionaliseren en goede functieprofielen voor de medewerkers ontwikkelen. Ik heb hen daarbij geholpen. Na en-

kele positieve ervaringen word ik nu regelmatig bij het KLAV ingezet voor interne ondersteuning, maar ook voor het verzorgen van opleidingen zoals Farmanager. Ik schrijf ook regelmatig vakboeken voor personeelsfunctionarissen en leidinggevenden. Deze worden in Vlaanderen en Nederland op veel hogescholen gebruikt (zie ook www.macori.nl, red.).

Personeelsbeleid in de apotheek, wat heb je daar aan?

Hoewel veel apotheken klein zijn (2-3 personen) kan het invoeren van personeelsbeleid ook daar heel zinnig zijn. Eigenlijk betekent personeelsbeleid niets anders als het planmatig omgaan met het binnen halen, ontwikkelen en binnen houden van de medewerkers. Of, als het niet

goed gaat; op gepaste wijze afscheid nemen. En ja, ook in een kleine apotheek kan dat zo zijn voordelen hebben.

Wat is in deze context het belang van een functieomschrijving?

Het Kwaliteitshandboek vraagt dat elke medewerker een functieprofiel heeft. Alleen dat al zorgt er voor, dat voor medewerkers duidelijk omschreven is wat er van hen verwacht wordt en hoe er gewerkt dient te worden. Het voordeel hiervan is dat iedereen weet wat zijn of haar taken zijn, wat er van eenieder verwacht wordt en wat ieders verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn. Gelukkig hoeft de apotheker deze klus niet alleen te klaren, want de APB heeft hier mooie voorbeelden, procedures en voor-



Mieke Janssen :
 “Het lijkt wellicht wat vreemd om met een of twee collega’s die u elke dag ziet, werkoverleg te gaan voeren. Maar het loont om regelmatig eens rond de tafel te zitten en met elkaar te spreken rond onderwerpen waar u dagdagelijks niet aan toe komt.”

beeldformulieren voor ontwikkeld die inmiddels via internet beschikbaar zijn. De praktijk leert verder dat KMO’s, die gestructureerd aandacht schenken aan hun medewerkers, minder moeite hebben om nieuw personeel te vinden.

Apotheken waarvan geweten is dat de werkomstandigheden goed zijn, bouwen zo een goed imago op, waardoor afstudeerders daar sneller zullen solliciteren. De moeite die gedaan is om het personeelsbeleid uit te schrijven loont zich ook omdat dat veel tijd scheelt bij het inwerken van nieuwe medewerkers.

Er wordt in vele apothek al jarenlang goed gecommuniceerd; waarom is het nodig dit overleg dan toch nog te structureren?

We weten dat, daar waar mensen hun mening mogen geven en hun werkgever daarnaar luistert, de inzet van die medewerkers groter wordt. Dat is de reden dat er in het Kwaliteitshandboek gevraagd wordt om *werkoverleg* te introduceren. Het lijkt wellicht wat vreemd om met een of twee collega’s die u elke dag ziet, werkoverleg te gaan voeren. Maar het loont om regelmatig eens rond de tafel te zitten en met elkaar te spreken rond onderwerpen waar u dagdagelijks niet aan toe komt. Denk bijvoorbeeld aan de taakverdeling, vakantieregelingen,

nieuwe therapieën en procedures, of ideeën die uw medewerkers hebben rond verbeteringen in de apotheek.

Zal het de apothekers allemaal niet nóg meer tijd kosten?

Ik heb veel begrip voor de apothekers die klagen over de enorme administratieve lastenverzwaring. Het kost inderdaad allemaal tijd. En tijd is schaars in de apotheek. Gelukkig is er binnen de APB een compleet voorbeeldkwaliteitshandboek gemaakt. Weliswaar zullen niet alle voorbeeldprocedures voor eenieder 100% bruikbaar zijn, maar het is een stuk gemakkelijker om voorbeelden aan te passen aan uw situatie, als om alles zelf te moeten bedenken.

U hebt nu vele apothekers in de klas gehad; wat is nog voor verbetering vatbaar?

Over een aspect maak ik me wel wat zorgen. Een aantal apothekers merkte tijdens de lessen terecht op dat goed aansturen aan medewerkers, om de nodige gespreksvaardigheden vraagt. Die hebben apothekers nooit geleerd in hun opleiding. Ik hoop van harte dat de beroepsverenigingen op deze nood inspelen en daar een aanbod rond gaan verzorgen. Dan heb ik er alle vertrouwen in dat het goed komt. ■

Apr. Isabelle De Wulf

FARMANAGER 2009-2010: KWALITEITSHANDBOEK

We staan allemaal garant voor een kwaliteitsvolle dienstverlening aan onze patiënten. Maar wat is kwaliteit en hoe kunnen we die kwaliteit nog verder optimaliseren? En staan we ook altijd bewust stil bij deze kwaliteit? In ieder geval is dat in de toekomst wel de bedoeling. Door het Koninklijk Besluit van 21 januari 2009 is elke apotheek vanaf 2012 verplicht een volledig gedocumenteerd 'Kwaliteitshandboek' bij te houden. Om de apothekers hierin zo goed mogelijk te begeleiden, organiseren de beroepsverenigingen KLAV, BAF en de Westvlaamse, met medewerking van de APB, dit jaar samen een nieuwe lessenreeks 'Farmanager 2009-2010: Kwaliteitshandboek'.

De bedoeling van de lessenreeks 'Farmanager Kwaliteitshandboek' is om de apothekers stap voor stap te begeleiden bij het aanmaken van hun eigen kwaliteitshandboek. De lessenreeks bestaat uit 6 lessen en is opgebouwd rond een aantal thema's, die in het Kwaliteitshandboek aan bod komen. In een eerste introductieles kregen de apothekers een inleiding over kwaliteit, de voordelen van een kwaliteitssysteem in de apotheek en de weg naar de ontwikkeling van een eigen Kwaliteitshandboek. Daarnaast krijgen ook de thema's personeelsbeleid, logistiek en voorraadbeheer, magistrale en officinale bereidingen en

farmaceutische zorg een plaatsje binnen het programma.

Tussen twee opeenvolgende lessen van de Farmanager-lessenreeks worden telkens workshops georganiseerd. Tijdens de workshops krijgen de apothekers de mogelijkheid om in groep en onder begeleiding van de medewerkers van de lokale beroepsvereniging te werken aan hun eigen Kwaliteitshandboek. In elke workshop wordt stap voor stap en op de computer gewerkt aan de wettelijk verplichte elementen uit het desbetreffende hoofdstuk. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de onlineversie van het Kwaliteitshandboek dat

door de APB werd aangemaakt en beschikbaar is op de website www.myqualityassistant.be. Het is de bedoeling dat de apothekers op basis van deze blauwdruk het Kwaliteitshandboek gaan invullen op maat van hun eigen apotheek. Daarnaast is een workshop een mooie gelegenheid om ervaringen uit te wisselen onder collega's rond de werkwijze in de apotheek. Misschien verloopt een proces in de apotheek niet optimaal of vraagt een apotheker zich af hoe collega's hiermee omgaan. Door in kleine groepen te werken, kan men veel leren uit de processen die in andere apotheken toegepast worden. ■

Dr. Lore De Raeve (KLAV)

We zetten hieronder enkele reacties van de deelnemers van de workshops op een rijtje:

- "We zijn al héél blij dat er al veel beschikbaar is op MyQualityAssistant!"
- "Het vraagt toch wel veel tijd. Het nut voor een kleinere apotheek is niet altijd duidelijk."
- "Ik ben al aan de slag gegaan met het aanmaken van mijn Kwaliteitshandboek en ik ben héél blij met de ondersteuning die de lessenreeks Farmanager ons biedt. Anders vrees ik dat het toch een beetje zou blijven liggen."
- "Het is toch een beetje zoeken om je weg doorheen de website te vinden. Maar eens je er mee weg bent, is MyQualityAssistant een hele hulp!"