

'Het zit in de aard van het beestje: moeilijk delegeren'

Werkdruk in de apotheek vaak te wijten aan slechte tijdsindeling

PW26 - 28-06-2019 | door Frans van den Houdt

Apothekers en apothekersassistenten gaan gebukt onder hoge werkdruk. Dat zorgt voor klachten als stress, concentratieproblemen en soms een burn-out. Het werk beter indelen of minder gaan werken helpt, zeggen betrokkenen. Een workshop Tijdmanagement biedt houvast. “Ik heb het heel druk, is een relatief begrip.”

Toen een collega met zwangerschapsverlof ging en haar man vroeg of zijzelf niet ook eens een paar maanden vrij moest nemen gezien de hoge werkdruk in de apotheek besloot ze, na enig aarzelen weliswaar – “Lastig, zomaar stoppen als je op twee locaties werkzaam bent” – zijn raad op te volgen. Ze nam zich voor allerlei fantastische dingen te gaan doen.

“Maar ik kwam tot helemaal niks”, zegt Erna Mombarg van apotheek MC Wieënhof in Venray. “Dat kwam hard aan. Ik heb zes weken op de bank gezeten. Had nergens zin in. Heb heel veel geslapen. Daar gingen al mijn mooie plannen. Dat vond ik wel bizar.” Achteraf realiseert ze zich dat een burn-out niet ver weg was.

Onbegrip collega's

Uit recent onderzoek onder ruim zevenhonderd panelleden van de Stichting IZZ (zie kader), onder wie ziekenhuisapothekers en -assistenten, blijkt dat ruim de helft in zijn directe werkomgeving een collega, medewerker of leidinggevende heeft die een burn-out heeft of heeft gehad. Zo'n 40% wijt de bijhorende klachten aan het werk, zoals extreme vermoeidheid, concentratieproblemen, vergeetachtigheid, mentale uitputting, slaapproblemen en controleverlies.

Bovendien leiden burn-outklachten van de een vervolgens voor extra werkdruk voor de ander, terwijl het tevens voor onrust en verdeeldheid onder de collega's zorgt. “De werkdruk op collega's steeg enorm, naast het onbegrip”, meldde een deelnemer aan het onderzoek. “Daarom adviseer ik om hierin heel open te zijn, altijd contact te houden met je werk en je re-integratie zelf te sturen.”

Narigheid

Mombarg was tot mei van dit jaar eigenaar van twee apotheken. Van de een, in Boxmeer, voor 100% en van de tweede, in Venray, voor 50%. Dat zorgde voor veel hectiek. “Je wilt overal tegelijk zijn. Ik had dagelijks te veel op m'n bordje.” Zowel qua logistiek – heen en weer rijden kost zeker veertig minuten – als organisatorisch gezien.

Ben je op de ene locatie druk aan het werk, zul je net zien dat op de andere plek iets gebeurt. Mombarg verhaalt over een telefoonstoring in Boxmeer toen ze in Venray was. “Op afstand moest ik noodoplossingen bedenken, ervoor zorgen dat die ook werkten en KPN inschakelen. Je voelt je ongelooflijk gehandicapt.” Een week later gebeurde precies het omgekeerde.

Mombargs bordje werd daarnaast iedere dag gevuld met “allemaal narigheid”, zoals geneesmiddeltekorten en -wisselingen, preferentiebeleid en personeelstekorten. “Patiënten gaan met je in discussie, gaan schelden, soms zelfs met dingen gooien. Dat doet wat met je.” Bovendien neemt ze alles erg serieus en bemoeit ze zich graag overal mee. “Dat zit in de aard van het beestje, ik kan moeilijk delegeren.”

Klachten

Dat het allemaal wat veel voor haar werd, uitte zich overigens niet in specifieke lichamelijke of psychische klachten. “Van slecht slapen heb ik nooit last gehad en ik ben ook nooit met klachten naar de huisarts gegaan. Wel sprak ik tijdens een FTO met een arts wel eens over de toenemende werkdruk. Erover praten helpt altijd.” En collega’s merkten dat het niet lekker ging als ze stuurser, minder open was. “Dan wisten ze, aan haar moeten we even niks vragen.”

Wat het er niet makkelijker op maakte was de realisatie dat ze als werkgever eigenlijk weinig grip had op arbeidszaken als ziekteverzuim door een apotheekmedewerker. “Tijdens een gesprek met een arbo-arts kwam ik erachter dat de Arboret vooral op de hand is van de werknemer. Die kan zich gewoon ziekmelden, terwijl de risico’s het zwaarst wegen voor de werkgever. Daar had ik wel moeite mee.” Ze besloot een coachingstraject van verzekeraar Movir te volgen. “Ik had altijd gedacht dat ik dat niet nodig had, dat ik het zelf wel kon regelen”, zegt Mombarg.

Het coachingstraject leerde haar hoe ze dit soort arbeidszaken moest aanpakken, wat haar goed van pas kwam toen ze besloot drie maanden vrij te nemen. “We hebben voor die periode een vervangende apotheker in dienst genomen. En toen ik terugkwam in iedere apotheek een beherend apotheker aangesteld; beiden worden door mij ondersteund.”



Moppercultuur

Voor Petra Post van Apotheek de Watertoren in Zoetermeer was een halfjaar geleden de maat vol. Toenemende regeldruk in de apotheek, boze patiënten, in combinatie met persoonlijke stress door gebeurtenissen in haar privéleven, bleken te veel van het goede. Ze werd nerveus, zat 's avonds uitgeteld op de bank, sliep niet of nauwelijks en moest aan de antidepressiva. Na 45 jaar apothekersassistent te zijn geweest besloot ze die functie in te ruilen voor die van medewerker. “Tijdens een verbouwing werkte ik met *smart filling*, wat me veel beter beviel dan het hectische werk aan de balie. Toen was het besluit snel genomen.”

Ze was ooit apothekersassistent geworden (na onder meer als redactie-assistent bij het *Pharmaceutisch Weekblad* te hebben gewerkt) om te kunnen bereiden. Nadat die activiteit uit de meeste apotheken verdween, kwam er weinig aantrekkelijks voor terug, verzucht Post. “Alleen maar meer regeltjes en voorwaarden van de zorgverzekeraars, die ook weer steeds veranderen, het preferentiebeleid, niet-leverbare producten. En mopperende patiënten.”

Met de agressie valt het mee in de Watertoren, maar mensen zijn boos als ze niet het geneesmiddel krijgen dat de huisarts heeft voorgeschreven. “Patiënten snappen het niet, vooral de ouderen. Het kost zeeën van tijd om het allemaal uit te leggen. Ondertussen lopen de wachttijden op en gaat iedereen morren. Een vicieuze cirkel. Zo is een hele moppercultuur ontstaan in de apotheek.”

Post merkte dat de essentie van haar werk, het verlenen van zorg (patiënten informeren over medicatiegebruik, interacties, bijwerkingen, doseringen) begon te lijden onder “al het gedoe. Ik vertrouwde mezelf op een gegeven moment niet goed meer en liet mijn werk extra checken door collega's.”

Ze zat een aantal weken overwerkt thuis en kwam bij een psycholoog terecht – wat vooral ook met haar privéomstandigheden te maken had – maar kon dankzij goede begeleiding weer snel aan het werk. Inmiddels heeft ze het prima naar haar zin als apotheekmedewerker. “Het is heel relaxt werken met *smart filling*.”

Tijdmanagement

Het elastiekje is altijd maximaal uitgerekt, vat communicatieadviseur Theo Bollerman de huidige situatie in de apotheek beeldend samen. Het aantal regels en de hoeveelheid activiteiten neemt toe, maar het aantal assistenten blijft gelijk of neemt zelfs af, vanwege efficiencylagen en de krapte op de arbeidsmarkt. Dat betekent slim omgaan met je tijd. Zeker als bepaalde zorgpartijen (ketens, verzekeraars, belangenbehartigers) vervolgens ook nog van je verwachten dat je speciale projecten uitvoert. “Mijn advies is altijd: laat je niet gek maken”, zegt Bollerman. “Jij bent de baas in de apotheek. Als jij over een project denkt: wat een onzin, besteed er dan niet te veel tijd aan. Voer het *low key* uit, ga voor een zesje in plaats van een tien.”

Voor apothekers niet gemakkelijk, weet Bollerman, gezien hun perfectionistische inslag. “Dat is meteen een van hun grootste valkuilen, dat ze alles heel goed en gedetailleerd willen doen. Maar als één activiteit al je tijd opslurpt, blijft er voor andere, misschien wel veel belangrijkere zaken, geen tijd meer over. Prioriteitstelling is dus erg belangrijk.”

Het is een vast gesprekstema tijdens de door PAOFarmacie georganiseerde workshops over tijdmanagement die Bollerman geeft. Uiteraard, iedereen is anders, en de workshop begint daarom ook met het vaststellen van iemands profiel: hoe zit je als persoon in elkaar? Maar als het over valkuilen gaat, komen vaak dezelfde onderwerpen aan bod. “Zo hebben veel apothekers moeite met delegeren. Ze denken dat alleen als ze alles zelf doen, het goed gaat. Vervolgens zeggen ze: ‘ik heb het heel druk’. Ik laat hen zien dat dat een relatief begrip is”, aldus Bollerman.

Deelnemers aan zijn workshops wisselen ervaringen uit en gaan hierover met elkaar in gesprek, waardoor begrip en waardering ontstaat voor andermans werkwijzen. “Sommigen vinden receptcontroles heel irritant en zitten er daardoor iedere dag weer tegenaan te hikken. Ze laten de stapel recepten alsmaar groeien, waardoor de weezin alleen maar toeneemt. Anderen zeggen: ik doe de controles een paar keer per dag. Dan heb je minder hoge stapels en ervaar je minder druk.”

Verandering is moeilijk, beseft Bollerman. Maar zijn advies aan de deelnemers van de workshops is helder: “Heb je ergens echt last van, dan verander je. Wil je dat niet, dan moet je ophouden met klagen.”

Rust

Een combinatie van werkdruk en de moeite die het kost als kleine apotheek het gewenste serviceniveau te handhaven, heeft Erna Mombarg eerder dit jaar doen besluiten Apotheek Beugenseweg in Boxmeer te verkopen. “Op slechts één locatie werken, zorgt voor rust.”

Bovendien is de Boxmeerse apotheek ontstaan als ‘vechtapotheek’ en heeft als gevolg daarvan de meest kritische patiënten uit het dorp als klant, in tegenstelling tot Venray. Mombarg: “Ook het feit dat de apotheek zich in een medisch centrum bevindt, zorgt voor minder hectiek. De afstemming met de huisartsen is veel makkelijker.”

Petra Post stopt er binnenkort helemaal mee. “Ik ben 64 jaar en vind het wel welletjes. Jongere collega’s die tegen dezelfde problemen aanlopen kunnen nog een andere baan zoeken of zich laten omscholen. Dat is voor mij geen optie meer.”

Burn-out: minder passie voor het werk

Ruim zevenhonderd leden van het panel van de Stichting IZZ (Instituut Ziektekostenregeling voor het Ziekenhuiswezen, een ledencollectief voor mensen in de zorg) deden in 2018 in de Week van Werkstress mee aan een online onderzoek over werken in de zorg en burn-out. Belangrijke conclusie was dat dit niet alleen de medewerker zelf raakt, maar ook collega’s en leidinggevende(n) en dat alleen een integrale aanpak, waarbij het hele werkteam wordt betrokken, daarom zinvol is.

65% van degenen die burn-outklachten hebben (gehad) zegt hierdoor minder goed zijn werk te kunnen doen. Zij hebben last van: fouten maken, concentratieproblemen, vermoeidheid, gebrek aan vertrouwen in eigen functio-neren, controleverlies en ervaren minder passie voor het werk.