

København 6. april 2020

COVID-19 og KUs uddannelsesapoteker

For mange danske apoteker har COVID-19 krisen stor betydning både økonomisk, organisatorisk og lægemiddelfagligt. Dette dokument er tænkt som inspiration til, at du kan reflektere over de situationer du som studerende har oplevet og oplever ifm. dit studieophold på apoteket.

Du kan bruge dine svar, tanker og løsninger til måske at gøre en forskel på apoteket (vend det her med vejleder) og du kan også bruge det hele til både din skriftlige og mundtlige eksamen.

Hvis du skriver om emnet til din skriftlige eksamen, vil vi anmode om, rent undtagelsesvis at få lov til at lave et samlet dokument, hvori vi skriver på tværs af de forskellige COVID-19 emner, som I så beskriver i de jeres skriftlige opgaver (selvfølgelig med sløring af apoteksnavn, anonymisering af personavne mv). Dokumentet kan vi så evt. supplere med input fra jeres mundtlige eksamen i august måned. Alt sammen for, at vi i apotekssektoren får beskrevet hvad COVID-19 har gjort/gør ved apotekerne (og vice versa), men ligeså meget mhp. at apotekerne får inspiration fra hinanden, samtidig med, at I studerende har lært en masse af situationen. Der kommer senere information ud om, hvordan du enten kan give os mulighed for eller modsætte dig, at vi bruger dit materiale til dokumentet.

Økonomi:

Mange apoteker er blevet påvirket økonomisk på den ene eller anden måde. Nogle apoteker har oplevet en periode med flere kunder, andre har haft markant færre kunder den seneste tid. Nogle filialer har så få kunder, så de midlertidigt er lukkede, selvom der stadig er en husleje, der skal betales, og et varelager, der skal vedligeholdes fx ved takstændringer. Mange apoteker har desuden oplevet ændringer i kundernes indkøbsvaner fx øget efterspørgsel på masker og håndsprit, men måske mindre tendens til øvrigt køb af frihandelsvarer. De nye, midlertidige ændringer i udleveringsbestemmelserne for at modvirke hamstring og restordre kan desuden have betydet en ændring i salget af lægemidler.

- Hvordan har krisen påvirket netop dit studieopholdsapotek og hvorfor/hvordan?
- Hvad forventes situationen at få af længerevarende konsekvenser på apoteket? Fyringer? Aflyste nyansættelser? Færre elever? Filiallukning? Tvungen/frivillig afspadsering? Udfordringer med samarbejde uden for apoteket?
- Hvilken betydning forestiller du dig, at de ændringer, der kan ske på dit apotek og i branchen (nu og i fremtiden)?

Mange apoteker har desuden indført forskellige tiltag, der kan have haft økonomisk betydning for hjemsendelse af personale, indkøb af plexiglasskærme, skiltemateriale, håndsprit til brug for kunder og personale, drive-in-faciliteter og meget andet.

- Hvilke tiltag er der gennemført på dit apotek?
- Har kundeflowet på apoteket ændret sig under krisen og hvordan? (ift. om apotek er land/by/filial/hovedapotek/strøgapotek og ift. skranke- vs. forsendelse mv.)
- Handlemønstre i løbet af åbningstid (spredt hen over dagen, overvejende formiddag eller eftermiddag); kundesegmentfordeling/hvem kommer fysisk på apoteket/filialen/apoteksudsalget (overvejende yngre, ældre eller pårørende, der henter)? Oplever apoteket evt. flere e-handel-ordre?
- Har I evalueret, om tiltagene har haft den ønskede effekt/været omkostningerne værd?

Organisation og ledelse:

For mange ansatte på apotekerne har situationen betydet ændringer i arbejdsgange, arbejdstider, skema og arbejdsmiljø. I perioder kommer der næsten dagligt nye ændringer i receptlovgivningen og udleveringsbestemmelser for bestemte præparater. Det betyder, at personalet hele tiden skal forholde sig til nye regler og arbejdsgange, samtidig med at de er skydeskive for (forståeligt nok) frustrerede kunder, der rammes af uigennemtænkt hastelovgivning. Samtidig har mange apoteker oplevet en øget kundegennemstrømning i den første tid af krisen, hvilket har medført ekstra travlhed og sværere betingelser for at kommunikere regler og ændringer ud til det samlede personale. Der er desuden opstået et behov for at undgå rotation mellem filialer for at forebygge smittespredning, hvilket har givet ændringer i arbejds-skemaer med kort varsel og for norges vedkommende ændret arbejdstid. Nogle apoteker har desuden hjemsendt en del af personalet og studerendefor at sikre disse bedst muligt mod smitte og dermed have et back-up hold i tilfælde af udbredt sygdom blandt medarbejderne. Da mange apoteker har oplevet stigende efterspørgsel efter forsendelse og dosispakning, kan det også have været relevant med en omprioritering af arbejdsopgaverne internt på apoteket. Mange af disse beslutninger har skullet træffes med kort varsel og kommunikeret ud til medarbejderne i samme øjeblik, som de trådte i kraft. Visse dele af overenskomsterne vedr. varsling af ferie samt ekstra-/overarbejde ved skemaændringer med kort varsel, er ligeledes suspenderet.

- Hvilke tiltag fra myndighedernes side har på dit apotek medført de største forandringer (har det været mht. kunderne, haft direkte betydning for personalet, drejede det sig om arbejdsgange mv)?
- Hvilke tiltag er der gennemført på dit studieapotek af organisatorisk karakter (kan være ovenstående eller andre aktiviteter)?
- Overvej hvordan apotekeren/ledelsen på apoteket har håndteret de organisatoriske ændringer og udfordringer. Hvad er lykkedes bedre end andet og hvorfor? (Kobl gerne op på læsestof og forelæsninger om organisation og ledelse)
- Hvilke(n) teori(er) beskriver bedst følgevirkningerne af sådanne organisatoriske ændringer og betydningen af, hvordan de håndteres af ledelsen?
- Snak med medarbejderne på apoteket. Har de oplevet krisen og ændringerne på apoteket forskelligt? Hvad kunne årsagen i så fald være til det?
- Kan apotekernes evne til at håndtere de mange ændringer i lovgivningen have konsekvenser i samfundet?
- Overvej om du ville have prioriteret anderledes, hvis du havde været apoteker.

Lægemiddelfaglighed:

Plexiglas, to meters afstand, scan dit eget sundhedskort, ændrede udleveringsbestemmelser, spørgsmål til håndsprit, masker og handsker, og så helst ingen kontanter tak. Hverdagen på apoteket og ikke mindst interaktionen med kunderne har ændret sig en del henover foråret. Nogle af jer, har nået at opleve en mere "normal" hverdag, andre er først rigtig kommet i skranken under selve COVID-19 krisen.

Farmaceuter og farmakonomer skal i forvejen balancere mange hensyn; datasikkerhed, patientsikkerhed, diskretion og fortrolighed, faglighed, priser og tilskud. Med den store fokus på hygiejne og smitterisiko tipper balancen nogle gange for meget i en retning. For hvad er vigtigst? At vi mindsker risikoen for smitte ved ikke at røre kundens sundhedskort og gemmer os bag en plexiglasskærm, eller vejer behovet for diskretion og fortrolighed tungere?

Med de mange ekstra hensyn kan den faglige rådgivning godt blive klemt. Mange apoteker undgår helst TPI samt medicin- og compliancesamtaler, og også udførsel af medicingennemgange er naturligt påvirket. Rejsevaccinationer, der udføres på apotekerne på landsplan, må være antalsmæssigt begrænset, eftersom der ikke er den store rejseaktivitet nu og i den kommende tid. Hvornår verden igen er "farbar for sikker rejse", og hvornår den enkelte familie igen tør booke rejse, og dermed tid til vaccination er uvis.

- Hvordan har kommunikationen på apoteket ændret sig ifm krisen (indholdsmæssigt og/eller tidsmæssigt)? Internt, ift. kunderne, ift. de eksterne samarbejdspartnere?
- Hvad har man gjort på dit apotek for fortsat at udføre TPI, medicinsamtaler, compliancesamtaler, medicingennemgange? (ex. udført aktiviteterne med plexiglas mellem medarbejder og kunde? Lavet samtaler via videosamtale? Henvist til relevante instruktionsfilm på min.medicin.dk? Bevidst valgt ikke at udføre aktiviteterne?)
- Hvordan er/kan patientsikkerheden (være) blevet påvirket af ovenstående?
- Hvordan har man på apoteket afvejet etisk, hvilke hensyn der skal prioriteres højest?

Fremtiden:

- Hvilke implementerede tiltag/forandringer på dit apoteket synes du/personalet rent faktisk bør bibeholdes som praksis på apoteket/filialen(erne) også efter corona-krisen er overstået?
- Hvad kan du gøre for at bidrage til bibeholdelsen?