

# Brugerundersøgelse af farmakonomuddannelsen, forår 2015

Farmakonomuddannelsen



# Indledning

I det følgende kan du læse et uddrag af Pharmakons rapport "Brugerundersøgelse af farmakonomuddannelsen, forår 2015".

I 2010 udgav vi på tilsvarende vis et uddrag af Pharmakons rapport "Opgørelse af spørgeskema vedr. evaluering af farmakonomuddannelsen efter Uddannelsesordningen af 2007". I dette uddrag inddrager vi forbedringsområderne fra 2010 for at vurdere, hvad vi skal arbejde med at forbedre fremadrettet.

I alt 368 ud af de 583 mulige har besvaret et spørgeskema, svarende til en svarprocent på 63 %.

Svarprocenten for de enkelte grupper er:

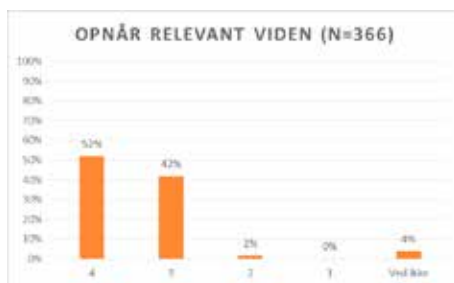
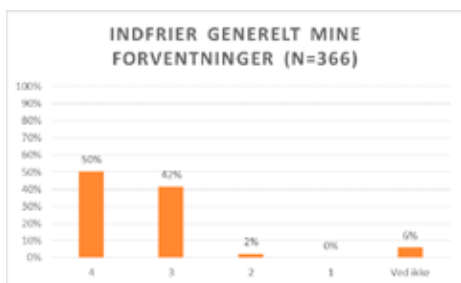
- 122 apotekere (120 apotekere på privatapotek, 2 sygehusapotekere, 0 apotekere på Færøerne) af 234 mulige, svarende til en svarprocent på 52 % (120 privatapoteker ud af 213 private uddannelsesapoteker, svarende til en svarprocent på 56 %).
- 177 uddannelsesansvarlige af 240 mulige, svarende til en svarprocent på 74 %
- 194 coaches af 240 mulige, svarende til en svarprocent på 81 %
- 182 vejledere af 220 mulige, svarende til en svarprocent på 83 %.

De 368 respondenter har markeret samlet 675 roller. 358 er fra privatapotek. 10 er fra sygehusapotek.

97 % af respondenterne uddanner elever.

# Forventninger

**Farmakonomer uddannet efter 2010 indfrier generelt mine forventninger til, hvad en farmakonom skal kunne og opnår relevant viden gennem uddannelsen**



I alt 92 % har markeret i 4 eller 3 (over middel) på skalaen, at de nyuddannede farmakonomer indfrier deres forventninger til, hvad en farmakonom skal kunne.

94 % af alle respondenterne har markeret i 4 eller 3 (over middel) på skalaen, at de nyuddannede farmakonomer opnår relevant viden gennem uddannelsen.

Af kommentarerne fremgår det, at respondenterne indimellem ikke skelner mellem kompetencer og viden. Kommentarerne er delte: nogle mener, at farmakonomerne kan/ved for meget og på et for højt niveau. Andre skriver, at de kan/ved for lidt.

Det er positivt, at respondenterne finder, at farmakonomerne er fagligt velfunderede, og at uddannelsen imødekommer det stigende videnkrav i forbindelse med liberaliseringen.

Hovedparten af kommentarerne viser, at de nyuddannede har de relevante kompetencer og er en stor gevinst for apoteket, samt at det er dejligt, at de nyuddannede farmakonomer er TPI-certificerede fra start. Det er positivt, at der fremhæves netop de kompetencer, som uddannelsen primært sigter mod at give eleverne: faglig rådgivning, herunder behovsafdækning og omsorgssalg, samt løsning af lægemiddelrelaterede problemer.

Der peges på, at farmakonomerne mangler kompetencer ift. sygehusapotekerne, fx medicinanamnese og serviceproduktion. Der er ikke specifikke sygehusrelaterede mål i farmakonomuddannelsens uddannelsesordning. Det er Farmakonomskolens opfattelse, at disse kompetencer primært erhverves af kombielever og evt. elever, der udstationeres på sygehusapotek eller vælger valgfag på sygehusområdet. Medicinanamnese er ikke en farmakonomopgave på alle sygehusapoteker.

Kommentarerne på, at der er forskellige forhold, der spiller ind på, om farmakonomerne får de rette kompetencer, viser tydeligt, at det både kan afhænge af den enkelte farmakonomelev og det apotek, der uddanner farmakonomerne. Nogle peger på, at farmakonomerne mangler rutine inden for forsendelse og tjek af antibiotikadoseringer – kompetencer der kun kan nås via arbejdet på apoteket. Endelig er der nogle, der peger på mere personlige kompetencer som indlevelsessevne og fingerspidsfornemmelse, som kan være svære at tilføre eleverne.

Farmakonomskolen fokuserer derfor i kommunikationen til apotekerne på vigtigheden af at få ansat den rigtige farmakomomelev. Med den rigtige elev forstås, at eleven har sat sig ind i, hvad uddannelsen går ud på, og hvordan den er skruet sammen. Desuden hjælper det elev og apotek, hvis eleven så vidt muligt lever op til de punkter, der er sat op i "Ansættelse af farmakomomelev".

Der er delte meninger om, hvorvidt der er for mange ikke-relevante emner i farmakonomuddannelsen, både set i forhold til arbejdsopgaver efter endt uddannelse, og om der mangler vigtige elementer i uddannelsen i forhold til at kunne sælge. Nogle finder det meget relevant og tilpas med de emner, der er i uddannelsen, hvor andre ønsker en anden vægtning af fag/emner.

### Kommentarer på manglende kompetencer/viden:

- Markedsføring og salg (21)
- Lægemedelfaglig viden (10)
- Kundeforståelse (8)
- Formidling (5)
- Logistik (4)
- Apoteksøkonomi (3)
- Lovforståelse (3)
- Dosisdispensering (2)
- Forsendelse (2)
- Kvalitetsstyring (2)
- Lægemedelregning (2)
- Lægemedelfremstilling (1)
- Arbejdsmiljø (1)
- Lægemedelformers anvendelse (1).



Tallene i parentes angiver, hvor mange der har kommenteret det enkelte område.

### Nogle få kommenterer, at der er for meget:

- Pædagogik (2)
- Kommunikation (2)
- Psykologi (1)
- Arbejdsmiljø (1)
- Kvalitetsstyring (1)
- Handlekompetence, motivation, projektarbejde (1).

### Emner der burde udgå af uddannelsen:

- Strategisk ledelse og driftsoptimering (1).

### Niveauet er for højt:

- Lægemedelfaglig viden (2).

Markedsføring og salg er et af de områder, vi har arbejdet med at styrke efter 2010-evalueringen. Der er stadig 21 respondenter, der mener, uddannelsen gør for lidt ud af dette område på trods af implementering af forskellige tiltag. Det vores erfaring, at indførelsen af valgfaget Markedsføring og salg affødt stor tilfredshed blandt elever og apotekere. Det er på 3. uddannelsesår, det er muligt at vælge dette valgfag, men interessen blandt elever for at vælge det rækker ikke ud over 1 klasse (38 elever). En mulig forklaring på de forholdsvis mange kommentarer til dette område skyldes, at vi ikke i tiltrækkelig grad er lykkedes med at kommunikere områdets udbredelse i uddannelsen. Det vil vi intensivere fremadrettet. Desuden vil vi via henvendelser til apotekerne undersøge, hvad de efterspørger.

Logistik er et af de områder, vi har arbejdet med at styrke efter 2010-evalueringen, så det er positivt, at der nu kun er 4 respondenter, der kommenterer, at det fylder for lidt i uddannelsen.

Vedr. kvalitetsstyring og arbejdsmiljø er der modstridende holdninger: 1-2 synes områderne fylder for lidt hhv. for meget. Kvalitetsstyring er et af de områder, vi har arbejdet med at styrke efter 2010-evalueringen, så det er positivt, at der nu kun er 2 respondenter, der kommenterer, at det fylder for lidt i uddannelsen.

Med hensyn til lægemiddelfaglig viden er der 10 respondenter, der finder, at området fylder for lidt i uddannelsen, og 2 der omvendt mener, niveauet er for højt. I nuværende uddannelsesordning har vi ikke mulighed for at ændre fordelingen mellem faggrupperne, fx mellem de medicinsk-farmaceutiske fag og de humanistiske fag, men det er noget, vi ønsker at ændre i forbindelse med en ny uddannelsesordning, således at de medicinsk-farmaceutiske fag kommer til at vægte højere i uddannelsen, så der bl.a. bliver bedre tid til indlæring af lægemiddelbehandlingen af de store livsstilssygdomme. Vi er løbende opmærksomme på emnernes relevans og justerer indholdet, fx har vi senest indført ADHD i stedet for undervisning i barnløshed.

Mange af emnerne er det nødvendigt, at eleverne også tilegner sig på apoteket i praktiktiden, fx markedsføring og salg, logistik, dosisdispensering og forsendelse; det peger flere af respondenterne også selv på i deres kommentarer. Der er formuleret en række praktikmål til at støtte elevernes læring i praktikken – ud over læring i det daglige arbejde på apoteket. Desuden gælder det generelt, at eleverne er nødt til arbejde med stoffet for at tilegne sig det; ikke alle elever har de bedste forudsætninger for at tilegne sig viden.

Selv om vi har gjort noget ved forbedringsområderne, har nogle af respondenterne stadig den opfattelse, at der ikke er sket forbedringer. Det kan der være forskellige årsager til; måske har vi ikke kommunikeret ændringerne tilstrækkeligt, eller det enkelte apotek kan have specifikke behov for kompetencer hos eleverne. Den enkelte elev kan have forskellig faglig interesse/motivation for de forskellige områder, hvilket påvirker respondenternes vurderinger.



# Samarbejde

## Hvordan fungerer samarbejdet med Farmakonomskolen om farmakonomuddannelsen?



88 % af alle respondenterne har markeret i 4 eller 3 (over middel) på skalaen i vurderingen af samarbejdet med Farmakonomskolen.

Det er afgørende for Farmakonomskolen, at uddannelsen forudsætter et samarbejde mellem apoteket og skolen – samt naturligvis eleven. Der er kommentarer på, at Farmakonomskolen kræver for meget af apoteket, og andre ville foretrække de tider, hvor apoteket stod for undervisningen på apotek. Mange er dog tilfredse med de velplanlagte studiedage.

Visse uddannelseselementer ligger for os at se bedst på apoteket, hvor eleven er størstedelen af uddannelsesstiden, bl.a. godkendelse af, at eleverne når målene i praktikperioderne, men det er naturligvis skolens opgave at støtte apotekerne i uddannelsesrollen. Eleven kan også her være kilde til svar på megen af den tvivl, uddannelsesapotekerne har i forhold til uddannelsen.

Det er positivt, at mange er glade for temadage og decentrale studiedage samt vores deltagelse på kredsmøder og Apotekerkonference. Der er endvidere et stort ønske om mere uddannelse af uddannelsesapotekerne.

Der er ønsker og kommentarer til samarbejdet, medtaget selv om kun 1 respondent har nævnt det:



### **Tilbagemeldinger på elever, fagligt og ved fravær; årligt møde med kontaktpersonerne**

- Vi har i Uddannelsesapotekets ansvar redegjort for vores procedurer i forbindelse med tilbagemeldinger til apoteket (apoteker hhv. uddannelsesansvarlig) om eleven og dennes fravær. Vi prioriterer feedback til de apotekere, hvor vi er bekymrede for elevens muligheder for at gennemføre uddannelsen.
- Vi har ikke ressourcer til at melde tilbage vedr. hver enkelt elevs standpunkt, men vi kommunikerer, at apotekerne er velkomne til at henvende sig til os, hvis de vil have tilbage-melding på deres elev. Dette kan også være i form af et møde ved behov.
- Uddannelsesapotekerne vil ved at være tilstede i starten af studiedage være i dialog med eleverne (og stille krav til dem) og derved få et indtryk af deres faglige standpunkt, trivsel m.v.

### **At eleverne ikke er på skole i ferier**

- Med det store elevoptag i disse år er vi nødsaget til at benytte hovedparten af året til kurser, men vi friholder jul og nytår samt de tre dage før påske. Kursustidspunkter fremgår ved uddannelsesstart på Årsoversigter i håb om, at apotekerne kan tage højde for det i ferieplanlægningen.

### **At undervisere på skolen kender mere til apotekernes hverdag**

- Vores stab af undervisere udstationeres jævnligt på forskellige typer apoteker, og i undervisningen inddrages elevernes erfaringer fra hverdagen på apoteket. Det er uddannelsesapotekernes primære opgave at støtte eleverne i at omsætte teori til praksis.

### **En mailadresse man kan skrive til med spørgsmål**

- Vi har en mailadresse: elev@pharmakon.dk, der er nævnt i diverse foldere til uddannelsesapoteket og på www.pharmakon.dk under Kontakt. Under kontakt er også en kontaktformular, der kan udfyldes, og der er mailadresser på uddannelsessekretærene, hvis det er en specifik person, man ønsker at komme i kontakt med. Apotekerne er altid velkomne til at skrive (eller ringe) til os, og vi besvarer mange henvendelser dagligt.

### **Målniveauer er svære at forstå**

- Målniveauerne er beskrevet på vores hjemmeside og tages fra tid til anden op på tema-dage. Der er desuden en videolæring om målniveauer.

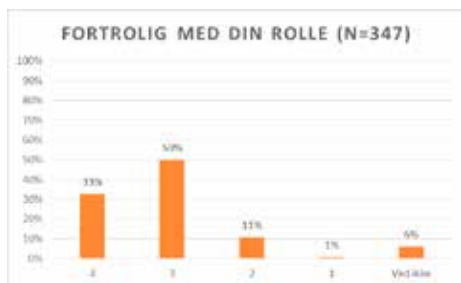
### **Samarbejdet er fint, når der ikke er problemer med en elev, men det er sværere, når der er problemer**

- Vi har de seneste år arbejdet med at kontakte apoteket allerede ved vores første tvivl omkring en elev, hvor vi tidligere ville være sikre på, at eleven ikke var god nok til at bestå uddannelsen, før vi henvendte os. Derfor ærgrer den kommentar os, og vi vil undersøge nærmere, hvad den dækker over. Vi tror, det kunne omhandle apotekets tvivl om, hvordan de skal gribe problemet an, hvilket antyder, at vi i højere grad skal kommunikere deres muligheder for at udøve uddannelsesapotekets rolle.



# Rolle

## I hvilken grad føler du dig fortrolig med din rolle?



88 % af alle respondenterne har markeret i 4 eller 3 (over middel) på skalaen i vurderingen af, i hvilken grad man er fortrolig med sin rolle.

Apotekere på privatapotek angiver, at flere opgaver i dette spørgsmål ikke er aktuelle for dem at udføre: at afholde uddannelsessamtaler, være kontaktperson mellem elev, apotek og Farmakonomskolen, bedømme praktikperioder og godkende praktikopgaver, som andre varetager på apoteket.

Når vi ser på de specifikke tal for, hvilke opgaver de forskellige grupper føler sig klædt på til, kan man fremhæve, at de uddannelsesansvarlige føler sig over 90 % klædt på til at holde uddannelsessamtaler, at give feedback til elever samt motivere og vejlede. Coaches hhv. vejledere føler sig over 90 % klædt på til at give feedback samt motivere og vejlede - opgaver, der ligger naturligt i de specifikke gruppers rolle.

Specifikke områder, hvor vi skal arbejde med at øge fortroligheden, er for de uddannelsesansvarlige at være kontaktperson mellem apotek og Farmakonomskole, vurdere elevers standpunkt og bedømme praktikperioder bestået/ikke-bestået samt godkende udvalgte opgaver. For coaches omfatter det at coache elever, vurdere standpunkt og godkende udvalgte opgaver. For vejledere drejer det sig om at vurdere standpunkt og godkende udvalgte opgaver.

I forhold til kendskab til de generelle dokumenter tegner der sig et rigtig flot billede. 98 % af apotekerne, 92 % af de uddannelsesansvarlige, 92 % af coachene og 95 % af vejlederne kender til "Uddannelsesapotekets ansvar", som må siges at være det dokument, der er mest rammesættende for apotekets arbejde med eleverne.

Tallene viser, at det er de uddannelsesansvarlige, der har bedst kendskab til de forskellige redskaber såsom uddannelsesapotekets hjemmeside, elevernes hjemmeside, Portfolio-opgavesystemet samt videolæring. Det er derimod vejledere, der har bedst kendskab til E-læringsprogrammerne.

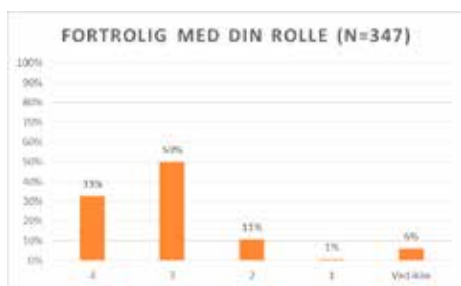
Der er flere redskaber, det ikke er aktuelt for alle at kende til, og som opnår lave vurderinger. Det betyder, at skolen skal gøre endnu mere opmærksom på, at disse findes, og hvordan de bruges. Dette gælder specielt de nyeste.

Materialer, vi aktivt sender til apotekerne, er der større kendskab til end de materialer, man selv skal finde på uddannelsesapotekets og elevernes hjemmeside. Vi bør dog gøre en indsats for, at coaches har større kendskab til hjemmesiderne.



# Information

**I hvilken grad får du den information fra Farmakonomskolen, du har brug for, fx via telefonsamtaler, nyhedsbreve, mails, hjemmeside og/eller arrangementer?**



78 % af alle respondenterne har markeret i 4 eller 3 (over middel) på skalaen i forhold til, om man får informationer fra Farmakonomskolen.

Apotekere på privatapotek er dem, der er mest positive, idet 93 % har vurderet over middel. Og herefter er det de uddannelsesansvarlige og coaches med 83 %.

I forhold til kommentarer og gode ideer til Farmakonomskolen går en del på, at hjemmesiden er svær at finde rundt på/i. Vi vil foretage ændringer af elevernes og uddannelsesapotekernes hjemmeside, så overblikket øges.

Der er medtaget en række ønsker, der går i forskellige retninger, selvom kun 1 har nævnt det:

## **Et optagelseskrav på et bestemt snit for at blive optaget på uddannelsen**

- Det vil kræve en ændring af adgangsbekendtgørelsen, som er gældende for alle erhvervsakademi- og professionsbacheloruddannelser, men vi følger spændt, hvad der sker på det politiske område, hvor man p.t. diskuterer muligheden for at indføre optagelseskrav på gymnasieområdet.
- Det er apoteket, der beslutter, hvilke elever de ønsker at antage. I Uddannelsesapotekets ansvar gør vi i diverse tjeklister apotekerne opmærksomme på at se på ansøgernes gennemsnit og alt andet lige kun antage elever med et snit over 4.

### **Fælles markedsføring**

- Farmakonomskolen står for en række initiativer til central markedsføring og udsender hvert år i januar idekatalog til apotekets decentrale markedsføring. Det er vores erfaring, at eleverne ikke længere kommer af sig selv, og at det er vigtigt, at uddannelsen er synlig i apotekets lokale og i lokalområdet – denne del af markedsføringen står apoteket selv for. Facebook og andre sociale medier er blevet en vigtig markedsføringskanal, og flere apoteker er også synlige her.

### **Anderledes planlægning, da eleverne ikke skal have vejledning i sommerferien**

- Det er en misforståelse, at eleverne skal have vejledning i sommerferien. Ifølge Uddannelsesapotekets ansvar har eleven ikke studiedage ugen op til påske og de to uger omkring jul og nytår samt i juni og juli. Det er op til apoteket at planlægge studiedagenes beliggenhed.

### **Flere rettevejledninger som til A&F (Anatomi og fysiologi), da det fungerer godt**

- Farmakonomskolen har ikke ressourcer til at lave rettevejledninger til alle praktikopgaver og vil derfor undersøge nærmere, på hvilke områder uddannelsesapotekerne specielt savner rettevejledninger.

### **Apoteket skal have løsninger til A&F, da man ønsker at vide, hvor gode eleverne er**

- Vi er gået bort fra løsninger, da vi erfarede, at nogle uddannelsesapoteker udleverede løsningerne til eleverne – det lærte de ikke noget af. Eleverne får tilbagemelding på deres opgaver, så de kan se, hvor mange og hvilke opgaver de har lavet rigtigt. Eleverne skal sende denne mail til den uddannelsesansvarlige, så de har baggrund for at skrive under på praktikbeståelsen i de perioder, der er A&F tests. Følges vejledningen, ved uddannelsesapoteket, hvad eleven kan.

### **3. års eleverne skal arbejde med den svære recept**

- I Uddannelsesordningen er det et praktisk mål, at eleverne skal "kunne gennemføre kontrol, herunder farmakologisk receptkontrol og ekspedition af recepter, medicinrekviritioner, doseringskort og ordinationsblanketter". Det ligger naturligt at arbejde med den svære recept i praktiktiden. Farmakonomskolen laver en række praktikopgaver, der støtter op om dette.

### **Der bør være et kursus, som skal bestås, for at man kan have elever**

- Da vi lavede uddannelsesordningen af 2007 var der ikke opbakning til godkendelse af uddannelsesapoteker. I forbindelse med en ny uddannelsesordning vil vi overveje muligheden igen. Uddannelsesapotekets ansvar er vores middel til at gøre uddannelsesapotekerne opmærksomme på deres ansvar. Derudover besøger vi nye uddannelsesapoteker og uddannelsesapoteker, der har behov for støtte til at udføre deres rolle.

### **Uddannelsen bør vare 4 år og ikke 3 år – det er for presset det sidste ½ år**

- Dette vil kræve en ændring af uddannelsesordningen. En uddannelseslængde på 4 år ses typisk for professionsbacheloruddannelserne, der er semesteropbygget og har en lang mindre praktisk del end den nuværende farmakonomuddannelse. Det er vores indtryk, at mange apotekere er bange for, at uddannelsen bliver for akademisk.
- Der er mange uddannelseselementer det sidste halve år. Det er derfor vigtigt, at apoteket støtter elevernes langtidspanlægning i det omfang, de ikke selv er i stand til det, så uddannelseselementer ikke ophober sig det sidste halve år.

### **Uddannelsen bør forlænges til 31.8, da apoteket har brug for eleverne hen over sommeren**

- Dette har været drøftet i Pharmakons bestyrelse, der har fundet, at det vil kræve en uddannelsesmæssig begrundelse, og at det ikke skønnes, at en sådan foreligger. De primære begrundelser er, at andre uddannelser slutter juni, og at eleverne bliver ren arbejdskraft hen over sommeren, medmindre man kan finde egnede praktiskmål, som giver mening efter eksaminer er bestået i maj/juni – i praksis vil apotekerne formentlig ikke være gearede til, at eleverne skal arbejde med praktiskmål hen over sommeren.

### **Der skal være grænser for, hvor mange elever en coach kan tage med til decentrale studiedage**

- I indbydelsen til decentrale studiedage skriver vi: "Dagen vil være optimal træning med 1 coach pr. elev".

### **En arrangementsoversigt med aktive links med tilmeldinger**

- Det lyder som en rigtig god ide. Vi vil undersøge de tekniske muligheder.

### **Mere erfaringsudveksling**

- Vi har på temadagen erfaringsudveksling på som fast punkt, og vi har etableret en netværksordning uddannelsesapotekerne imellem ("Netværksgrupper og mentorordning for uddannelsesapoteker") netop for at tilgodese erfaringsudvekslingen, men det er vores indtryk, at den ikke anvendes i udbredt grad. Vi vil overveje at gøre en indsats for at udbrede kendskabet til denne ordning. Desuden etablerer vi en lukket LinkedIn-gruppe "Uddannelsesansvarlig for farmakonomelever", hvor de kan erfaringsudveksle.

### **Informationer om ændringer i uddannelsen fx eksamensform og nye redskaber**

- Vi bestræber os på at give al relevant information via breve, nyhedsbreve, mails, hjemmesider, apotekets intranet og på temadage, kredsmøder m.v.





# Tiltag

## Hvad gør Farmakonomskolen fremadrettet på baggrund af denne undersøgelse?

### På kort sigt

- Tydeliggøre vigtigheden af elevernes læring i praktiktiden, herunder i det daglige arbejde, af fag som markedsføring og salg, kvalitetsstyring, logistik m.v.
- Tydeliggøre indhold og omfang af markedsføring og salg i farmakonomuddannelsen
- Udbyde et kursus til uddannelsesansvarlige 5. november 2015 for at ruste yderligere til at varetage uddannelsesapotekets rolle
- Løbende udbrede kendskabet til og anvendelsen af de nyeste redskaber
- Foretage nødvendige ændringer af hjemmesiderne, så overblikket øges
- Give al relevant information via nyhedsbreve, mails, hjemmesider, apotekets intranet og på temadage, kredsmøder m.v.
- Undersøge de tekniske muligheder for at lave en arrangementsoversigt med aktive links med tilmeldinger
- Udbrede kendskabet til "Netværksgrupper og mentorordning for uddannelsesapoteker"
- Etablere lukket LinkedIn-gruppe "Uddannelsesansvarlig for farmakonomielever"
- Undersøge hvad uddannelsesapotekerne savner fra os i forbindelse med elever, der giver apoteket udfordringer.

### På lang sigt (kræver ændring af uddannelsesordningen):

- Større vægtning af medicinsk-farmaceutiske fag
- Undersøge, hvordan der kan uddannes i højere grad til sygehusapotek.

# Pharmakon

## Farmakonomskolen

Milnersvej 42 - 3400 Hillerød  
Tel 4820 6000 - Fax 4820 6062  
farmakonomuddannelsen.dk

© Pharmakon, september 2015

