



De kracht van dagcoördinatoren in de apotheek; een nieuwe dynamiek op de werkvloer

Door Inger Millenaar

Vijf jaar geleden is binnen de afdeling Klinische farmacie van het St. Antonius ziekenhuis een verandering doorgevoerd. Met een team dat zeven dagen per week op twee locaties werkt, en waarvan de samenstelling dagelijks wisselt, werd steeds duidelijker dat de werkvloer behoefte had aan meer structuur en continuïteit. De oplossing? De introductie van dagcoördinatoren

Er was al duaal management per subafdeling van de apotheek tussen een teamhoofd en apotheker. De verantwoordelijkheid voor de dagelijkse operationele taken rondom personeel en werkvloer lag volledig bij het teamhoofd, dat zich bezighield met ad hoc zaken en de waan van de dag. Hierdoor was er te weinig ruimte om te werken aan langetermijnoplossingen, teamontwikkeling en procesverbetering. De dagcoördinator brengt daar verandering in.

Eerste aanspreekpunt

De dagcoördinator is het eerste aanspreekpunt op de werkvloer. Deze rol is essentieel om het reilen en zeilen van de dag soepel te laten verlopen. De dagcoördinator bewaakt de werkprocessen, signaleert knelpunten, regelt

de eerste vervanging bij verzuim en zorgt ervoor dat het team goed functioneert. Dit zorgt niet alleen voor een betere verdeling van verantwoordelijkheden, maar ook voor meer rust en overzicht binnen het team. Een belangrijk uitgangspunt dat wij hebben binnen het gehele team van apothekers-assistenten is dat iedereen allround inzetbaar is op een basistakenpakket. Dit resulteert in enorm veel flexibiliteit van inzet van personeel bij verzuim, drukte op de werkvloer en bijvoorbeeld vakantieplanning.

Dankzij de inzet van dagcoördinatoren heeft het teamhoofd nu meer ruimte om zich te focussen op de ontwikkeling en positionering van medewerkers. Dit betekent investeren in zelfredzaamheid, het vergroten van kennis en het stimuleren van een zelf oplossend vermogen. Waar voorheen het teamhoofd vaak werd opgeslokt door de hectiek van de dag, is er tijd ontstaan om te werken aan structurele duurzame verbeteringen in de breedte van de operationele aansturing. Het vergroten van het werkplezier staat hierbij centraal. Er zijn dus taken van het teamhoofd gedelegeerd naar de dagcoördinatoren, waardoor het teamhoofd meer ruimte heeft om zich te richten op strategische doelen. Echter, het teamhoofd blijft eindverantwoordelijk en heeft altijd nauw contact met de dagcoördinator. De dagcoördinator kan te allen tijde bij het teamhoofd terecht voor ondersteuning en overleg.

Inspiratieprogramma

Om dagcoördinatoren hierin te ondersteunen, krijgen zij training en begeleiding. Afgelopen jaar hebben zij deelgenomen aan een speciaal inspiratieprogramma, waarin ze onder andere een congres over generaties op de werkvloer hebben bijgewoond, trainingen hebben gevolgd over het begeleiden van collega's, intervisiemomenten met elkaar hebben gehad en de kans hebben gekregen mee te lopen bij andere afdelingen in het ziekenhuis.

De introductie van dagcoördinatoren heeft een positieve invloed gehad op de apotheek. Medewerkers voelen zich meer betrokken en verantwoordelijk en de samenwerking binnen het team is verbeterd. Door het dagelijkse reilen en zeilen in handen van de dagcoördinator te leggen, blijft de focus niet alleen gericht op de korte termijn, maar wordt er ook gebouwd aan een duurzame en efficiënte werkomgeving.

In een sector die continu in beweging is, is het essentieel om flexibel en toekomstgericht te werken. De rol van dagcoördinatoren is hierin onmisbaar gebleken. Het is een investering in het team, het werkplezier en de kwaliteit van de zorg die je levert. Door verantwoordelijkheid te delen en medewerkers te betrekken bij de dagelijkse aansturing, creëren we een sterkere en veerkrachtigere organisatie. Kortom, de implementatie van dagcoördinatoren heeft niet alleen geleid tot een efficiëntere werkverdeling, maar ook tot een team waarin groei, ontwikkeling en samenwerking centraal staan. Een verandering die de toekomst van de farmacie alleen maar ten goede komt.

Een dagcoördinator aan het woord:

1. Kun je kort vertellen wat jouw rol als dagcoördinator inhoudt?

"Als dagcoördinator (dagco) ben je het eerste aanspreekpunt voor collega's bij vragen, onduidelijkheden en problemen op de werkvloer. Je zorgt voor de juiste werkverdeling gedurende de dag. Daarnaast hebben we oog voor het welzijn van collega's en lossen we adhoc roosterproblemen op bij uitval. Elke dag maken we een overdracht zodat alle dagco's en het teamhoofd op de hoogte zijn van wat er speelde die dag en eventuele problemen de volgende dag weer op kunnen pakken. Wij zijn met een clubje van zes dagco's binnen een team van ongeveer veertig apothekersassistenten en twintig

studenten. Gemiddeld sta je één dag in de week op de taak 'dagco'."

2. Welke opleiding en ervaring hebben je voorbereid op deze functie?

"Alle dagco's hebben eerst ruime ervaring opgedaan binnen de klinische farmacie. Voorafgaand is er bij iedereen een TMA (talent management analyse) afgenomen. Hier komen je talenten en eigenschappen naar voren specifiek gebaseerd op de rol van dagcoördinator. Door deze TMA heb je een goed startpunt om je talenten in te zetten, je valkuilen te herkennen en eventuele trainingen te volgen om je op bepaalde vlakken verder te ontwikkelen. Als dagco's vullen we elkaar met verschillende talenten aan en zijn we een sterk team. Elke dagco heeft ook haar eigen aandachtsgebied zoals planner, ict'er en procescoördinator medicatieverificatie. We hebben intervisie met elkaar, regulier overleg met de dagco's en teamhoofd en volgen nog jaarlijks een of meerdere trainingen bijvoorbeeld over leiderschap en coaching."

3. Wat maakte dat je voor een carrière in de ziekenhuisapothek hebt gekozen?

"De complexiteit van patienten in het ziekenhuis, en de diversiteit aan werkzaamheden (met name hier in het St. Antonius ziekenhuis)."

4. Hoe ben je in de functie van dagcoördinator terechtgekomen?

"Door eerst veel werkervaring op te doen. Ook hebben we allemaal een stukje gedrevenheid en motivatie om zaken uit te zoeken. Als je iets niet weet, zoeken we het uit of gaan we op zoek naar een langdurige oplossing. Ook hebben we allemaal affiniteit met de rol 'spin in het web'."

Lees verder op pagina 32 >



Dagelijkse werkzaamheden

5. Hoe ziet een typische werkdag eruit voor een dagcoördinator in de ziekenhuisapotheek?

“Je start met het verdelen van taken. Sommige taken zijn al ingeroosterd, zoals VTGM en verificatiegesprekken op de SEH. Maar de verificatiegesprekken en medicatiebewaking op de verpleegafdelingen (gemiddeld 4 diensten per dag) worden ingedeeld per cluster van specialismes. Indien iemand zich ziek meldt, zorg je ervoor dat alle taken bezet zijn.”

“Je bent het aanspreekpunt voor collega's. Eventueel spring je bij wanneer het druk is bij het loket, je pakt vragen op of helpt mensen om zelf vraagstukken op te pakken. Zelf heb je ook tussendoor tijd voor eigen taken.”

“Voor de lunch komen hebben we een korte bordbespreking en bespreken we hoe iedereen ervoor staat. Soms is het nodig om taken her te verdelen, zodat ook de middag voor iedereen behapbaar is en de werkverdeling in balans is. De insteek is dat we met z'n allen verantwoordelijk zijn voor het werk dat er ligt die dag en het afronden hiervan.”

6. Welke taken of verantwoordelijkheden vragen de meeste aandacht tijdens je dag?

“Dit verschilt heel erg per dag. Tijdens de griepperiode waar we nu midden in zitten, is het druk in het ziekenhuis en hebben we ook last van griep onder collega's. Dan zijn we veel tijd kwijt met het zorgen dat alle taken uitgevoerd worden en het schuiven van personeel. Bij ziekte van collega's kijken we ook naar de komende dagen en regelen eventueel vervanging. Het ziekmelden loopt via de leidinggevende. De dagco's kijken alleen naar de taken en hoe we de collega's zo efficiënt mogelijk kunnen inzetten. Onze leidinggevende helpt ons hierbij.”

“Ook zijn we bezig om bij een probleem op de werkvloer de inschatting te maken of iets incidenteel is of dat er sprake is van een stucrouteel probleem. Wanneer dat laatste het geval is gaat de dagco verder onderzoeken wat er aan de hand is en wie dit op zou kunnen pakken. Zo zijn we bezig om continu te verbeteren.”

“Een andere dag kan het zijn dat je vooral wanneer het druk is, de vinger aan de pols houdt of het werk voor iedereen haalbaar is en kijkt of je bij kunt springen. Waarbij we het wel stimuleren dat collega's zelf de verantwoordelijkheid voelen voor hun taak en tijdig aan de bel trekken.”

Uitdagingen en hoogtepunten

7. Wat zijn de grootste uitdagingen waar je als dagcoördinator mee te maken hebt?

“De dag naar tevredenheid van iedereen afronden. Extra uitdaging is als er veel adhoc zaken voorbij komen, of dat er onverwacht een lage bezetting van personeel is. Elkaar helpen en zorgen voor werkplezier is dan de uitdaging. Ook is de diversiteit aan collega's erg leuk en een uitdaging, iedereen vraagt een andere benaderingswijze en heeft zijn eigen talenten, als dagco speel je hier continu op in en hou je daar rekening mee.”

8. Wat vind je het leukste of meest bevredigende aan je werk?

“Overzicht houden over de gehele dag en inspelen op onverwachte situaties. Eraan bijdragen dat collega's op een goede manier hun werk kunnen doen en zo met elkaar bijdragen aan een goede en efficiënte zorg voor de patiënt.”

9. Zijn er momenten waarop je echt een verschil kunt maken voor patiënten of collega's?

“Zeker, doordat je overzicht hebt over alle taken en collega's en beschikbaar bent voor vragen of hulp, kan iedereen met een

voldaan gevoel zijn werkdag eindigen. Daarnaast heb je ruimte voor een luisterend oor, waardoor je collega lekker aan het werk blijft. Dit draagt indirect bij aan goede patiëntenzorg. Daarnaast zijn we slagvaardig als het gaat om het inspelen op problemen en op laten pakken van zaken door de juiste verantwoordelijke. Hierdoor blijven problemen niet onnodig bestaan.”

Persoonlijke noot

10. Wat motiveert je om elke dag met enthousiasme aan het werk te gaan?

“Wij hebben een onwijs leuk team. Waarbij het samenwerken ook de boventoon voert. We helpen elkaar en zorgen met z'n allen ervoor dat het werk aan het eind van de dag gedaan is.”

11. Heb je een advies voor mensen die in dit vakgebied willen werken?

“Het werken in ons ziekenhuis is heel afwisselend. Je hebt patiëntencontact bij de medicatieverificatie en bij het VTGM bereiden met de verpleegkundigen en je werkt de hele dag samen met je directe collega. Je kunt op verschillende locaties en op de ic werken. Bovendien zijn er mogelijkheden om door te groeien, extra taken op te pakken of dagcoördinator te worden. De afwisseling is divers en maakt het werk ook leuk.”

12. Wat zouden mensen volgens jou moeten weten over het werk van een dagcoördinator?

“Het belangrijkste van een dagco is dat je goed zichtbaar en altijd benaderbaar bent. Neem problemen niet over, maar reik de tools aan waar je collega zelf mee verder kan.” <