

Agressie aan de balie leidt tot uitstroom apothekerspersoneel

Gefrustreerde en agressieve patiënten aan de balie vormen de belangrijkste reden voor apothekersassistenten om te stoppen, blijkt uit een peiling die apothekersorganisatie KNMP op verzoek van de NOS heeft gehouden onder bijna 850 van de 2000 apothekers. Het tekort aan apothekersassistenten is al langer een probleem, ook door een hoge uitstroom van jonge werknemers.

De cijfers liegen er niet om. Bijna driekwart van de apothekersassistenten heeft dagelijks een gefrustreerde klant aan de balie en ruim 40 procent heeft wekelijks te maken met verbale en fysieke agressie. “Dit speelt bij elke apotheek. Het is een landelijk en zorgelijk probleem”, zegt voorzitter Aris Prins van het KNMP. Voor 60 procent is de agressie en onvrede van patiënten de hoofdreden om te stoppen.



Die agressie komt onder meer doordat klanten geregeld te horen krijgen dat hun medicijnen niet voorradig zijn. Volgens de KNMP was er over 2021 een tekort aan 1007 geneesmiddelen. Zorgverzekeraars vergoeden in dat geval meestal het goedkoopste alternatief, maar het zijn de apothekersassistenten die dat slechte nieuws aan de klant moeten brengen.

“Het beleid van de zorgverzekeraars, het niet op voorraad zijn van geneesmiddelen, het preferentiebeleid waarbij het goedkoopste middel wordt vergoed, zijn allemaal punten die

niet leuk zijn voor de klant en wat wij moeten uitleggen. Dat kan ertoe leiden dat wij met elkaar in conflict komen,” zegt apothekersassistente Cocky Hardeman uit Nieuwegein.

(Bron en verder lezen: NOS)