

KUNDUPPLEVELSEN

>> AVGÖR FÖR APOTEKSAKADEMIN

UTBILDNING: – Vilken förändringsresa vi gjort de senaste tre åren! Dubbelt antal utbildningstillfällen med oförändrad personalstyrka. Det konstaterar Pia Källqvist, enhetschef och ansvarig för Apoteksakademien.

APOTEKSAKADEMIN BILDADDES 2001 för att Apoteket AB ville försäkra sig om att kompetensutvecklingen skulle vara effektiv i hela landet. Kvalitet och kostnadseffektivitet stod i fokus.

– Massor har hänt sedan dess. Från att ha kört utbildning lite här och där har vi nu en effektiv verksamhet som är efterfrågad ute i organisationen. Vi har kvitto på att man uppskattar det vi gör, säger Pia Källqvist och hänvisar till kunduppföljningarna där i dag 70 procent sätter högsta betyg.

Apoteksakademien ingår i Human Resources, HR, men är en egen resultatenhetschef och enligt enhetschefen är det viktigt att alltid agera kostnadseffektivt och affärsmässigt mot alla kunder.

– Vi är efterfrågestyrda och vill alltid tillföra ett mervärde i våra uppdrag.

Hon tror att akademien är en viktig del i Apotekets förändring, då enheten i dag möter många chefer och medarbetare och kan vara språkrör mellan ledning och medarbetare.

– Kompetens är en viktig konkurrensfördel vilket också uttrycks tydligt i Apotekets nya affärsplan, säger Pia Källqvist.

Att ha örat mot kunden är viktigt för Apoteket, och även för Apoteksakademien.

– I intervjuer med chefer har det framkommit fyra kompetensområden som de anser nödvändigt att fokusera på nu; leda förändring, kommunikation, affärsmässighet och personlig utveckling, berättar Anna Buckhöj, chef för Chef- och ledarutveckling.

DÄRFÖR STARTAR akademien i maj ”Chefen som förändringsledare” för dem som vill genomföra en lyckad förändringsprocess. I augusti kommer ”Chefens professionella samtal”, ett träningsläger med plats för mycket skratt.

Honnörsorden för Apoteksakademien är

flexibilitet och att leva som man lär. Här investeras ständigt i egen kompetensutveckling.

– Och vi brukar säga att vi är snygga också för att pigga upp oss själva ibland, säger Anna Buckhöj.

Spannet av kunder sträcker sig från företagsledning, lokala chefer till medarbetare. Uppdragen kan variera från program som löper under flera år till en dag, öppna eller skraddarsydda kurser, stora event till enskilda deltagare, nationellt eller lokalt.

AKADEMIN JOBBAR inom fyra områden: IT & e-utbildningar, hälsa och farmaci, affärsmässighet och kommunikation samt inom chef- och ledarutveckling. Dessutom finns ett Pedagogiskt råd och en Kundansvarsgrupp.

En av framgångsfaktorerna för Apoteksakademien är enligt Pia Källqvist mixen av medarbetare. Här ryms allt från farmaceuter och beteendevetare till externa konsulter. Pia Källqvist tycker att hon leder ett kreativt järngång som präglas av stor energi och engagemang.

Nu satsas också på marknadsföring via en kurskatalog och ett nyhetsbrev. Apoteksakademien har även rönt uppmärksamhet externt. Man har föreläst tillsammans med Ikea och e-on om förändring och om hur akademien själv arbetat med sin förändringsresa.

– Vår styrka ligger i att vi har förståelse för komplexiteten i den farmaceutiska situationen och kan koppla det till ledarskap, kommunikation, sälj och så vidare, menar Anna Buckhöj.

Kollegan Pia Källqvist fastslår att Apoteksakademien är spindeln i nätet när det gäller kompetensutveckling.

– Och det är viktigt för oss att alltid ha Apoteket AB-hatten på i samarbetet med våra kunder och samarbetspartners, säger hon. ■



Handfast ledarskapsutbildning i Apoteksakademins regi.

FOTO: HENRY LUNDHOLM

>> förändring

TEXTER: GUDRUN PAWLO LINDSKOG

fabrik nya direktiv av ägaren. Nu ska de ta fram tre olika sorters Vichybakelser, varav en måste innehålla chokladmousse. Allt sker på tid. Initiativen är många, frågorna haglar, produktionsstakten är hög. Så småningom bedöms skapelserna, som nu är förpackade i tårtkartonger, av kunden som också sätter ett pris.

– **FÖR MYCKET GRÄDDE**, det blir svårsålt, här är allt på sniskan, tänk på hur bakelserna ser ut bakom disken. Så lyder några kommentarer från ägarhåll.

En fabrik får sälja fler tårtor och slås ihop med den fabrik som gått sämre. Ledningsgruppen för den bättre fabriken fortsätter vara ledningsgrupp, den andra får nya roller.

– Det är intressant att se vad som händer i den krocken, hur tacklar de sina nya roller, hur fungerar förändringsledningen, säger Joakim Dahlgren.

Tårtbakandet pågår i två och en halvtimme. Under den tiden görs inga reflektioner, de görs först efteråt.

– Den här övningen med tårtbakande går helt enkelt ut på att belysa de tre frågeställningarna att vara chef i förändring, kommunikation och affärsmässighet, förklarar Joakim Dahlgren.

Kristina Maxe, platschef på Apoteket Solrosen i Norrtälje, axlade rollen som VD i fabriken. Hon tycker att övningen var mycket givande.

– Det är många saker som har klarnat, jag gjorde en hel del misstag. Nu ser jag bland annat hur viktigt det är att medarbetare tar egna initiativ och är självgående, reflekterar hon.

DAG TVÅ FÅR ALLA deltagare skriva sin egen handlingsplan. Vad behöver de göra på sitt apotek för att nå uppsatta mål och vad behöver de i egenskap av chefer fokusera mer på.

– Handlingsplanen ska vara så konkret som möjligt, fastslår Joakim Dahlgren.

På agendan den övriga kurstiden står bland mycket annat resursplanering, ekonomi, lönesamtal och arbetsmiljö.

Den uppmärksamme läsaren undrar kanske var alla läckra bakelser tog vägen? De försvann till en skola i Skokloster vars elever nog för evigt kommer att minnas Apoliva- och Vichybakelserna som satte guldkant på deras skoldag. ■

ANNORLUNDA RECEPT >> FÖR PLATSCHEFER

LEDARSKAPSÖVNING: Iförda näthättor, förkläden och plasthandskar drar 50 blivande platschefer igång produktionen av bakelser (!) med full kraft. Chefer uppdelade i två konkurrerande ”tårtfabriker” – en röd och en blå – går med liv och lust in för att på given tid verkställa kundens beställning. Tårtbaket ingår i träningen när platscheferna drillas i sin nya roll.

förse dem med de verktyg som krävs för att göra det.

Nu börjar blå fabriken folk vispa litervis med grädde trots att de som är satta att leda arbetet inte gett sig tillkänna. Röda fabriken håller sig mer avvaktande i väntan på order.

Alla har genom lottning tilldelats en roll i

sin fabrik. Någon agerar VD, en annan produktionschef, en är kontrollant från hälsovårdsmyndigheten och så vidare. Och några får i uppgift att sköta garneringen. De rullar rosenblad av rosa marsipan och fixar smäckra galler av choklad.

Plötsligt får ledningsgruppen i respektive