



EVALUERINGSRAPPORT  
2016

# APOKUS:365



# Evalueringsrapport 2016 Apokus:365

## Oppsummering

Kursevalueringene for det siste året viser at apotekansatte er fornøyde til svært fornøyde med kursene. De opplever høy nytteverdi av kursene og mener at kursene blant annet bidrar både til å gi dem økt trygghet i kundemøtet og til at de blir en bedre rådgiver i apotek.

## Om Apokus:365

«Apokus:365 God som legemiddelrådgiver» er en kurskatalog med e-læringskurs utviklet av Apokus AS. Navnet henspiller på at dette er kurs som er tilgjengelige for abonnenter 365 dager i året 24 timer i døgnet. Kurskatalogen består ved utgangen av 2016 av 80 e-læringskurs. Over 90 % av alle apotek har abonnement på kurskatalogen, og det er registrert ca. 7000 brukere (apotekansatte). Målet er at bransjefelles kurs skal bidra til å styrke og utvikle gode legemiddelrådgivere i apotek.

## Om kursene

Kursene har en veiledende tidsramme på 30 minutter. Om lag halvparten av kursene i kurskatalogen har alle ansatte i apotek som målgruppe, mens øvrige kurs er spesielt rettet mot farmasøyter.

Kursene utvikles i samarbeid med ledende fagpersoner og fagmiljøer. Flertallet av kursene er basert på videoforelesning, mens noen er basert på tekst, lyd, bilde og illustrasjoner. Til de videobaserte kursene er det mulig å skrive ut kursmaterieell som kan brukes i sammenheng med gjennomføring av e-læringskursene. Kursene inneholder interaktivitet i form av problembaserte oppgaver, som f. eks kundecaser, og en avsluttende kunnskapstest. Man må bestå kunnskapstesten for å få kurset registrert som gjennomført.

Til visse av kursene følger det et vedlegg som er ment som et faglig støtteverktøy for de i apotek. Disse kan skrives ut og egner seg som oppslagsverk i apoteket. Vedleggene har ulike funksjoner. F. eks kan de gi en oversikt over vanlige behandlingsregimer ved en diagnose. Hensikten er å gjøre kunnskap som kan være viktig i kundemøtet lettere tilgjengelig etter selve kursgjennomføringen.

Alle kursene har en kurskode bestående av tall og bokstaver. Kurskoder hvor tallet begynner med 1 f. eks HJ112 er beregnet for alle ansatte, mens kurskoder hvor tallet begynner med 2 f. eks LU204 er beregnet for farmasøyter. Bokstavene angår hvilket fagområde eller kundegruppe kursene omhandler f. eks. HJ (Hjerte- og kar) og EL (Eldre og legemidler).

## Nytt av året

### Teknisk:

Fra og med høsten 2016 tilbys nye kurs i html-format. Dette gjør det mulig å gjennomføre kursene også på nettbrett.

Videobaserte kurs har tidligere hatt lysbilder av forelesningene tilgjengelig som et eget kursvedlegg i læringsportalen. Dette kursmaterialet integreres fra november 2016 i de videobaserte kursene dvs. at det blir gjort lettere tilgjengelig ved at det lenkes direkte til kursmaterialet i selve kurset.

### Faglig:

«Faglig påfyll» er en månedlig epost med informasjon om anbefalte kurs til den som måtte ønske det. Denne gratis abonnements-tjenesten skal bidra til å gjøre det lettere for apotekansatte å holde seg oppdatert. Hver epost inneholder et anbefalt e-læringskurs (f. eks tips om nytt eller sesongaktuelt kurs), anbefalt litteratur og andre ressurser knyttet til temaer i kursene.

## **Metode – hvorfor og hvordan evaluerer vi kursene?**

Kursevalueringen anses av Apokus som et viktig verktøy for å kvalitetssikre at kursene holder jevn og god kvalitet. Kursansvarlige hos Apokus overvåker derfor evalueringene for sine kurs jevnlig, og vurderer behov for fortløpende revisjon (eks. behov for presiseringer). Evalueringene brukes også i forbindelse med en årlig vurdering av behov for revisjon av kursene. En gang årlig sammenfattes evalueringene i denne rapporten som sendes til Apokus sine kunder. Denne årlige evalueringsrapporten genereres som en fellesevaluering for alle apotekaktørene. Det er mulig for hver enkelt aktør å bestille rapporter på enkelte kurs på kjedenivå. Det er også mulig å få rapporter av evalueringene fra apotek teknikere og farmasøyter hver for seg.

Alle som gjennomfører et kurs oppfordres til å evaluere kurset. Evaluering av kursene er basert på frivillighet. I slutten av hvert kurs er det et elektronisk skjema med standardiserte spørsmål som kan besvares. I spørsmålene legger vi vekt på å få frem informasjon om opplevd nytteverdi og i hvilken grad kursene har bidratt til endret praksis. Hvilke påstander som fremmes og spørsmål som stilles til kategoriene nytteverdi, vanskelighetsgrad, oppnåelse av læringsmål, funksjonalitet, fornøydhet og ris/ros kan sees i vedlegget til denne rapporten.

I tillegg til spørsmål knyttet direkte til opplevelsen av kurset innhentes også informasjon om hvilken profesjon/stilling og arbeidsgiver den som gjennomfører kurset har.

Følgende arbeidsgivere er representert:

- Sykehusapotekene HF
- Sykehusapotekene Vest
- Sykehusapotekene Midt
- Sykehusapotekene Nord
- Apotek 1
- Vitusapotek
- Boots Apotek
- Ditt Apotek
- Apotekgruppen
- Frittstående apotek
- Annet

Resultatene som presenteres i denne rapporten er basert på evalueringer av alle som har gjennomført og som har valgt å evaluere kursene. Dette inkluderer apotek teknikere, provisorfarmasøyter, reseptarfarmasøyter, apotekere, bestyrere, farmasistudenter i praksis og andre med tilknytning til apotek og som har tilgang til kursene. Der det er spesifisert er evalueringene kun fra farmasøyter (F) og/eller apotek teknikere (A) hentet ut.

## Begrensninger i metode

En begrensning i forhold til evalueringsrapporten er at evalueringen av kursene er basert på frivillighet, og at man ikke har informasjon om hvem det er som unnlater å evaluere og hvorfor. Det kan derfor kun spekuleres i om manglende besvarelse skyldes manglende tid, at man har evaluert andre kurs og har gitt sin generelle mening om kursene tidligere, eller at høy eller lav fornøydhets ikke stimulerer til å gi en tilbakemelding.

En annen begrensning er at kursene lanseres til ulike tidspunkter spredt utover året. Dette betyr at antall evalueringer og gjennomføringer varierer for kursene avhengig av når de har blitt lansert. I tillegg vil de kursene som kjedene velger å fokusere på gjennomføres av flere og dermed i regelen gi flere evalueringer. Grunnlaget som tallene i denne rapporten baseres på vil dermed variere for de ulike kursene.

## **Kurs lansert i 2016**

I 2016 ble det lansert 16 nye kurs. 15 av kursene har omhandlet ulike fagtemaer mens ett av kursene, «AP103 Inhalasjonsveiledning», ble lansert i forbindelse med innføring av tjenesten inhalasjonsveiledning i apotek. Dette er et bransjefelles kurs som har vært obligatorisk for minst to farmasøyter (såkalte tjenestefarmasøyter) per apotek som tilbyr tjenesten. Flertallet av kursene har vært helt nye kurs, mens enkelte har vært relanseringer av tidligere temaer. 10 av kursene er beregnet for alle ansatte i apotek, mens 6 av kursene er beregnet for farmasøyter.

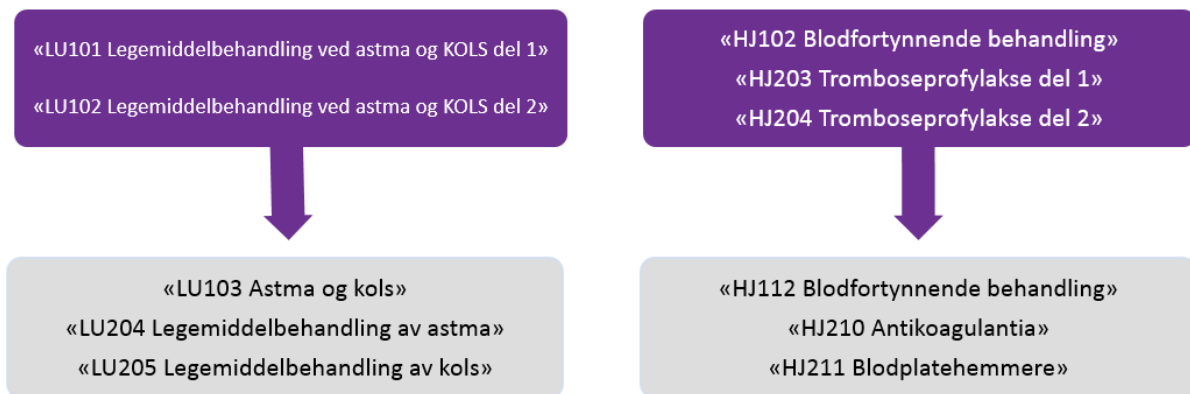
<b>Kurstittel</b>	<b>Målgruppe</b>	<b>Format</b>
AP103 Inhalasjonsveiledning	Alle ansatte	Videobasert
SM104 Behandling av langvarig smerte	Alle ansatte	Videobasert
SM205 Langvarig opioidbehandling	Farmasøyter	Videobasert
AL101 Pollenallergi og egenomsorg	Alle ansatte	Ikke-videobasert
HU103 Akne	Alle ansatte	Videobasert
HU104 Rosacea	Alle ansatte	Videobasert
ER103 Jerntilskudd	Alle ansatte	Ikke-videobasert
MA103 Diaré og egenomsorg	Alle ansatte	Videobasert
MA104 Halsbrann og egenomsorg	Alle ansatte	Videobasert
HJ210 Antikoagulantia	Farmasøyter	Videobasert
HJ211 Blodplatehemmere	Farmasøyter	Videobasert
HJ112 Blodfortynnende behandling	Alle ansatte	Ikke-videobasert
NE213 Migrene	Farmasøyter	Videobasert
LU103 Astma og kols	Alle ansatte	Ikke-videobasert
LU204 Legemiddelbehandling av astma	Farmasøyter	Videobasert
LU205 Legemiddelbehandling av kols	Farmasøyter	Videobasert

### Vedlegg tilknyttet kurs lansert i 2016:

For noen kurs er det aktuelt med vedlegg som viser oversikter som kan skrives ut og som kan anvendes i daglig praksis i apoteket. Her følger en oversikt over kurs som har denne type vedlegg.

Kurstittel	Innhold
NE213 Migrene	Anfallsbehandling ved migrene
NE213 Migrene	Vedlikeholdsbehandling ved migrene
LU204 Legemiddelbehandling av astma	Behandlingsalternativer ved astma
LU205 Legemiddelbehandling av kols	Behandlingsalternativer ved kols
HU103 Akne	Behandlingsprinsipper ved akne
NE107 Vanedannende legemidler	Vanedannende legemidler og bilkjøring

### Kurs som har blitt erstattet/relansert:



### Eksempel på revidert kurs:

Som nevnt innledningsvis gjennomgår kursene en årlig vurdering av behovet for revisjon. Både forskriftsendringer og nye legemidler på markedet kan bidra til mindre eller større endringer i kursene. Innføring av ny førerkortforskrift har f. eks ført til en større revisjon av kurset «NE107 Vanedannende legemidler». I forbindelse med forskriftsendringen som trådte i kraft 1. oktober 2016 har delen som omhandler bilkjøring og bruk av vanedannende legemidler blitt endret.

### Prosentandel som har evaluert de ulike kursene:

Vi har i tidligere rapporter sett hvor stor prosentandel som har evaluert de ulike kursene. Evalueringsgraden har da vist seg å ligge på ca. 20 %. For 2016 varierer evalueringsgraden fra 8% til 50%, median er 15 % (tabell 1). At hele 50 % evaluerer «AP103 Inhalasjonsveiledning» kan tyde på at motivasjonen for å evaluere er høyere når det kommer kurs med helt ny tematikk og utforming.

## Resultater

I denne rapporten velger vi i hovedsak å presentere evalueringer fra kurs lansert i 2016. Dette fordi evalueringer fra tidligere år har blitt publisert i tidligere rapporter og at vi ser liten endring på resultatene siden da. Vi har også valgt å inkludere evalueringene for kursene som ble lansert i slutten av 2015 (1. november). Dette fordi det ved generering av rapporten for 2015 foreløpig forelå få evalueringer for disse kursene. Dette gjelder følgende kurs: IK202 Interaksjonsmekanismer, IK203 Interaksjonshåndtering, NE111 Søvnvansker og NE112 Angst. Resultatene presentert i denne rapporten gjelder dermed for kurs lansert i perioden 1.11.2015 –1.11.2016.

Det er mulig å skille mellom hvem som har evaluert kursene. Der vi har valgt å presentere evalueringene fra de ulike yrkesgruppene er dette angitt som følger: F = farmasøyt (inkluderer provisorfarmasøyt, reseptarfarmasøyt, apoteker og bestyrer), A = apotektekniker. Alle tall viser gjennomsnittsverdi,  $SD < 1.5$  for alle verdier. Alle evalueringene er hentet ut 01.12.2016.

Vi har i denne rapporten, som i fjorårets rapport, valgt å fokusere på den delen av evalueringen som sier noe om hvorvidt kursene oppleves som praksisnære og nyttige i apotekhverdagen, total fornøydhetsgrad og bedømmelse av vanskelighetsgrad.

Fornøydhetsgrad og nytteverdi angis i evalueringen på en skala fra 1 til 6, der 1 er svært lite fornøyd og 6 er svært fornøyd. Vanskelighetsgrad angis som 1: For lett, 2: Litt lett, 3: Passe, 4: Litt vanskelig eller 5: For vanskelig. Diagrammene som følger viser hvordan alle som har tatt kursene og som har valgt å evaluere kursene vurderer nytteverdi, fornøydhetsgrad og vanskelighetsgrad.

### **Evaluering alle kurs:**

Som vist i diagram 1 er apotekansatte i snitt fornøyd til svært fornøyd (5-6) med kursenes nytteverdi. Kursene får tilsvarende høy evaluering når det gjelder fornøydhetsgrad med kursene. Når det gjelder vanskelighetsgrad viser evalueringen at de ansatte i snitt mener at vanskelighetsgraden på kursene er passe (3 = passe). Standardavviket for kategoriene nytteverdi, fornøydhetsgrad og vanskelighetsgrad er på henholdsvis 0,19, 0,28 og 0,28.

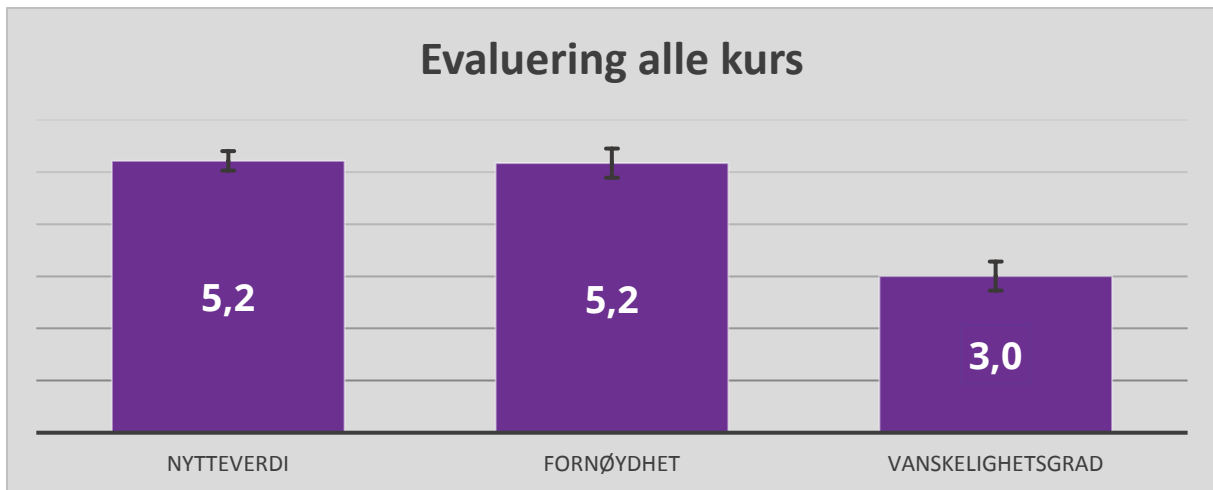


Diagram 1: Gjennomsnittsverdi av nytteverdi, fornøydhet og vanskelighetsgrad basert på alle kursevalueringene. Disse tallene er basert på gjennomsnittsverdien for disse tre kategoriene for hvert kurs (presenteres senere i tabell 1). (Nytteverdi: 1 er helt uenig og 6 er helt enig), (Fornøydhet: 1 er svært lite fornøyd og 6 er svært fornøyd), (Vanskelighetsgrad: 1: For lett, 2: Litt lett, 3: Passe, 4: Litt vanskelig, 5: For vanskelig).

For å evaluere nytteverdi skal den som har gjennomført et kurs ta stilling til fem ulike påstander. Disse påstandene er knyttet til relevans, hvorvidt den apotekansatte har fått ny kunnskap, om den apotekansatte har fått frisket opp kunnskap, om kurset gir økt trygghet og om kurset vil bidra til å gjøre den apotekansatte til en bedre rådgiver.

I evalueringen er påstandene beskrevet på følgende vis:

- |                    |   |
|--------------------|---|
| 1. Relevans:       | Kurset er relevant for min jobb i apoteket                    |
| 2. Ny kunnskap:    | Kurset har gitt meg ny kunnskap                               |
| 3. Frisket opp:    | Kurset har frisket opp min kunnskap                           |
| 4. Økt trygghet:   | Kurset vil gi meg økt trygghet i kunderådgivningen            |
| 5. Bedre rådgiver: | Kurset vil bidra til at jeg blir en bedre rådgiver i apoteket |

Nytteverdien angitt i diagram 1 viser et gjennomsnitt av alle disse fem påstandene.

#### **Nytteverdi alle kurs:**

Hvordan de apotekansatte i gjennomsnitt evaluerer kursene i forhold til hver av de fem påstandene knyttet til nytteverdi er presentert i diagram 2. Dette gir en mer detaljert innsikt i hva apotekansatte tenker om kursenes nytteverdi i deres apotekhverdag.

Som for nytteverdi angis «relevans», «ny kunnskap», «frisket opp», «økt trygghet» og «bedre rådgiver» på en skala fra 1 til 6, der 1 er helt uenig og 6 helt enig.

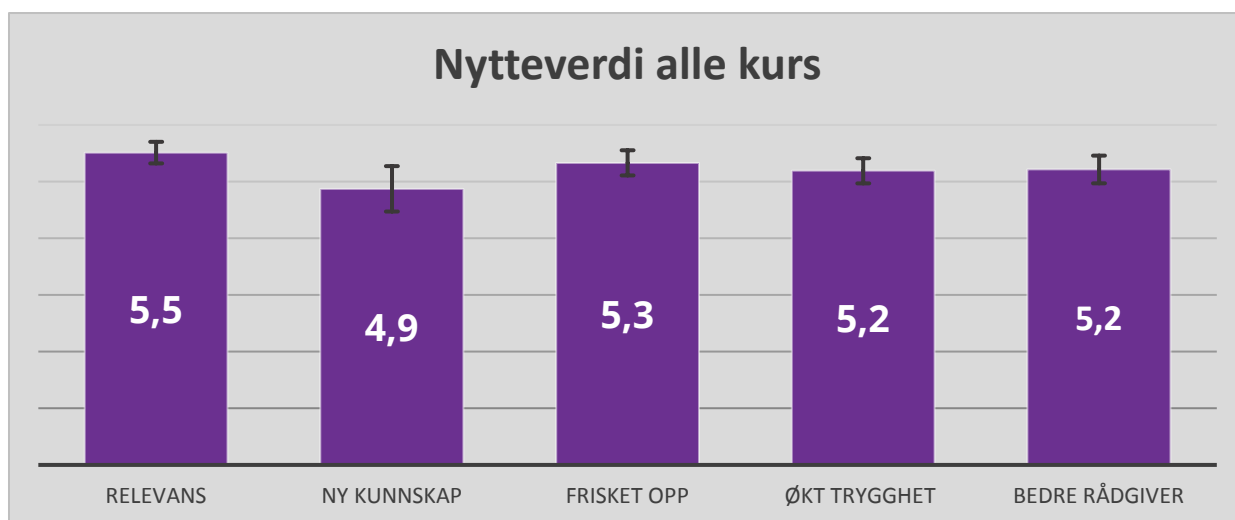


Diagram 2: Gjennomsnittsverdi av relevans, ny kunnskap, frisket opp, trygghet og bedre rådgiver basert på alle kursevalueringene. (Nytteverdi: 1 er helt uenig og 6 er helt enig).

Diagrammet viser at apotekansatte oppfatter kursene som svært relevante for sin apotekhverdag (5,5). Kursene evaluerer tilnærmet like høyt innen kategoriene «frisket opp», «økt trygghet» og «bedre rådgiver». Kategorien «ny kunnskap» evaluerer også høyt (4,9), men noe lavere enn for de andre kategoriene. Vi ser her også et større standardavvik enn for de andre kategoriene. Vi mener at dette gjenspeiler det ulike kunnskapsgrunnet de som gjennomfører kursene har.

#### **Fornøydhet og vanskelighetsgrad hos farmasøyter vs. apotekteknikere:**

For å få et bedre innblikk i hvordan kursene evalueres hos farmasøyter i forhold til hos apotekteknikere, presenteres gjennomsnittsverdi for vanskelighetsgrad og fornøydhet for de to yrkesgruppene i diagram 3. Her presenteres kun evalueringene for kurs som har alle ansatte i apotek som målgruppe.



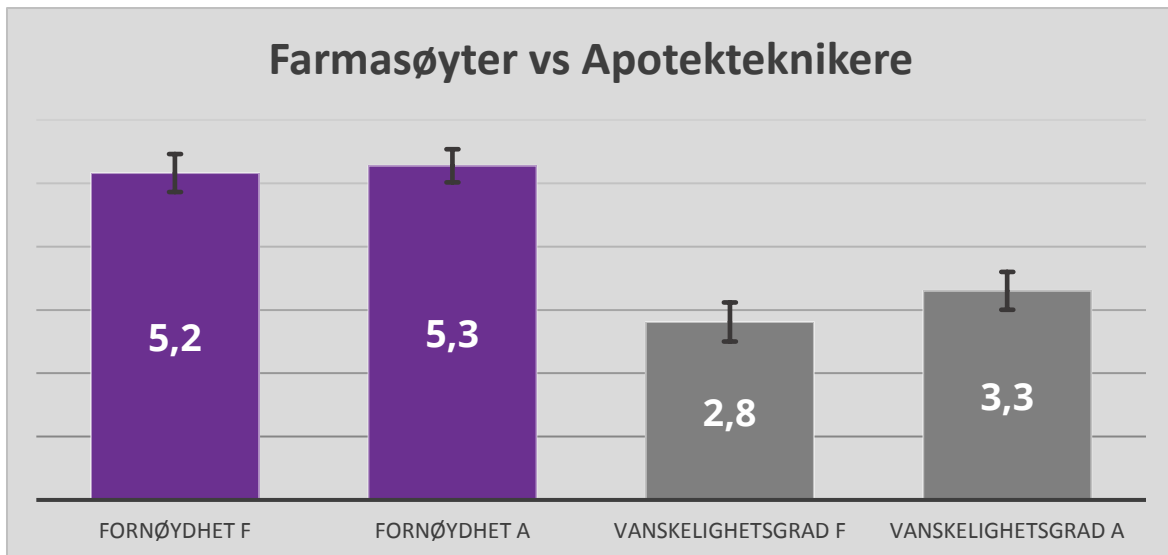


Diagram 3: Gjennomsnittsverdi av fornøydhet og vanskelighetsgrad hos farmasøyter og apotekteknikere for alle kurs. (Fornøydhet: 1 er svært lite fornøyd og 6 er svært fornøyd), (Vanskelighetsgrad: 1: For lett, 2: Litt lett, 3: Passe, 4: Litt vanskelig, 5: For vanskelig).

Her vises det at både farmasøyter og apotekteknikere er fornøyde til svært fornøyde med kursene (5,2 og 5,3). Når det gjelder vanskelighetsgrad viser diagrammet at apotekteknikere oppfatter kursene som noe vanskeligere enn farmasøyter, med en score på 3,3 mot henholdsvis 2,8 (3 = passe vanskelig). Dette er å forvente med tanke på at flertallet av kursene er beregnet for begge yrkesgrupper, og det er da naturlig at noen av kursene vil evalueres som litt mindre vanskelig (2,8) hos farmasøytgruppen enn hos apotekteknikere (3,3).

#### **Evaluering for hvert enkelt kurs:**

I tabell 1 gir vi et innblikk i hvordan hvert enkelt kurs evalueres. Den viser at flere kurs evalueres svært høyt innen fornøydhet (>5,2) og samtidig innen nytteverdi (>5,2). Dette gjelder for kursene «Interaksjonsmekanismer», «Søvnvansker», «Langvarig opioidbehandling», «Pollenallergi og egenomsorg», «Rosacea», «Jerntilskudd», «Diaré og egenomsorg», «Blodfortynnende behandling», «Migrene» og «Legemiddelbehandling av kols». Dvs. at de apotekansatte opplever at flertallet av kursene både gir høy nytteverdi og samtidig høy grad av fornøydhet.

KursID	Kursnavn	Lanseringsdato i apotek	Fornøydhet	Vanskelighetsgrad (3= passe)	Nytteverdi	Evalueringsgrad (%)
IK202	Interaksjonsmekanismer	1.11.2015	5,4	3,3	5,3	10
IK203	Interaksjonshåndtering	1.11.2015	5,2	2,8	5,1	23
NE111	Søvnvansker	1.11.2015	5,2	2,9	5,2	15
NE112	Angst	1.11.2015	5,2	2,9	5,1	12
AP103	Inhalasjonsveiledning	1.2.2016	5,0	2,5	Ikke målt	50
SM104	Behandling av langvarig smerte	1.2.2016	5,0	3,4	5,2	9
SM205	Langvarig opioidbehandling	1.2.2016	5,3	2,8	5,2	8
AL101	Pollenallergi og egenomsorg	1.3.2016	5,4	3,0	5,4	15
HU103	Akne	1.5.2016	5,0	3,4	5,3	14
HU104	Rosacea	1.6.2016	5,3	3,3	5,4	15
ER103	Jerntilskudd	1.5.2016	5,3	2,9	5,4	11
MA103	Diaré og egenomsorg	1.5.2016	5,5	2,7	5,3	14
MA104	Halsbrann og egenomsorg	1.9.2016	5,0	3,0	5,3	17
HJ210	Antikoagulantia	1.9.2016	4,4	2,8	4,7	15
HJ211	Blodplatehemmere	1.9.2016	4,6	3,7	4,9	22
HJ112	Blodfortynnende behandling	1.9.2016	5,3	3,1	5,4	18
NE213	Migrene	1.9.2016	5,3	2,9	5,5	18
LU103	Astma og kols	1.11.2016	5,2	2,7	5,1	17
LU204	Legemiddelbehandling av astma	1.11.2016	5,4	2,6	5,1	11
LU205	Legemiddelbehandling av kols	1.11.2016	5,3	3,0	5,2	8

Tabell 1: Gjennomsnittlig nytteverdi, fornøydhet og vanskelighetsgrad for hvert kurs.  
 Nytteverdi og fornøydhet: 1 til 6, der 1 er svært lite fornøyd og 6 er svært fornøyd.  
 Vanskelighetsgrad: 1: For lett, 2: Litt lett, 3: Passe, 4: Litt vanskelig, 5: For vanskelig.

Generelt kan man se en sammenheng mellom opplevd nytteverdi og fornøydhets (se diagram 4). Ved høy opplevd nytteverdi sees en tendens til høy fornøydhets, mens fornøydhetsen derimot ser ut til å avta med en avtagende opplevelse av nytteverdi. Dette kan man f. eks se for kursene «Antikoagulantia» og «Blodplatehemmere». Tilsvarende sammenheng kan også sees mellom opplevd vanskelighetsgrad og fornøydhets. Dersom kursene oppleves som for vanskelige er det en tendens til at fornøydhetsen avtar (se diagram 5).

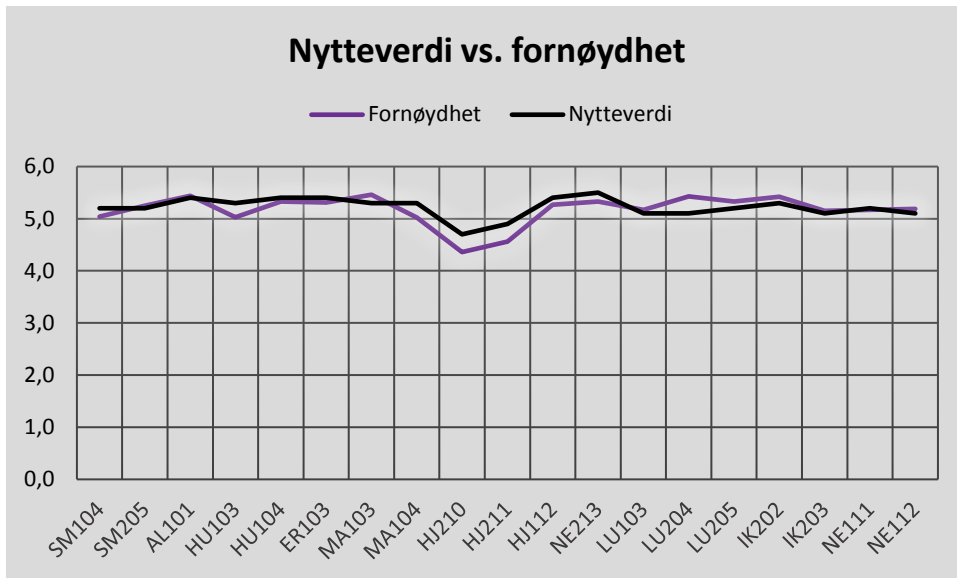


Diagram 4: Opplevd nytteverdi vs. fornøydhets for alle kurs.

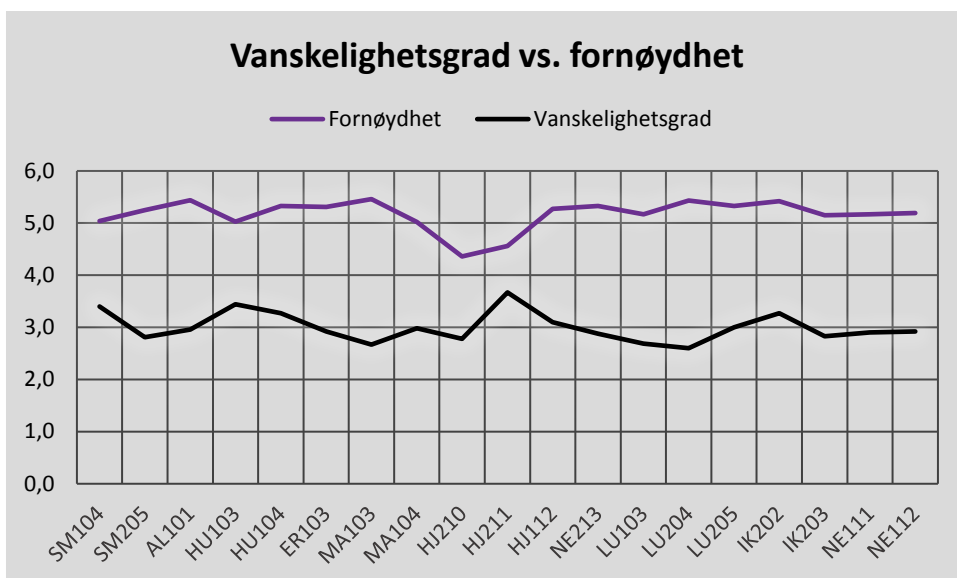


Diagram 5: Opplevd vanskelighetsgrad vs. fornøydhets for alle kurs.

Alt i alt evaluerer flertallet av kursene høyt innen nytteverdi og fornøydhets hos de apotekansatte, med en kursevaluering som viser  $\geq 5,0$  for de fleste av kursene (se tabell 1).

### Evaluering «AP103 Inhalasjonsveiledning»:

«AP103 Inhalasjonsveiledning» er det første kurset som Apokus har lansert i forbindelse med innføring av en bransjefelles tjeneste i alle apotek. Av denne grunn og fordi andre spørsmål er lagt til grunn i evalueringen, ønsker vi i dette avsnittet å presentere tilbakemeldinger gitt på dette kurset litt nærmere.

I tabell 1 er det angitt at alle som har tatt «AP103 Inhalasjonsveiledning» er godt fornøyd (5,0) med kurset. Tilbakemeldingene viser også at det er liten variasjon i fornøydhet (4,9-5,1) mellom de apotekansatte, se diagram 6.

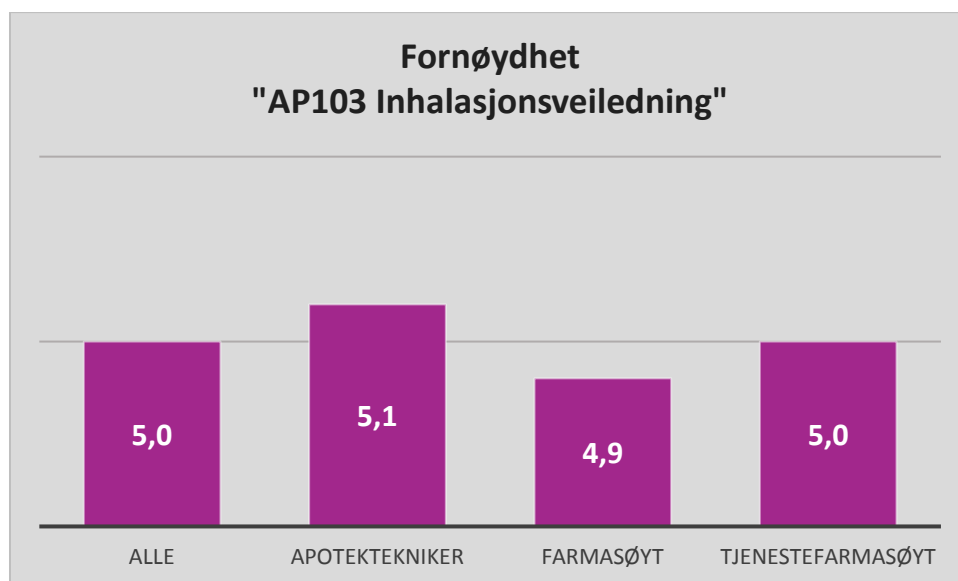


Diagram 6: Fornøydhet hos apotekansatte med «AP103 Inhalasjonsveiledning». (1 til 6, der 1 er svært lite fornøyd og 6 er svært fornøyd). Tjenestefarmasøyt = de farmasøytene i apotek som skal utføre selve veiledningstjenesten.

Som nevnt er det for dette kurset lagt andre spørsmål til grunn ved evalueringen. De samme spørsmålene og påstandene for nytteverdi var ikke aktuelle å måle for dette kurset som for de andre kursene. Dette skyldes at kurset om inhalasjonsveiledning ble tatt i forkant av oppstart av selve tjenesten. «Ikke målt» er derfor angitt under nytteverdi i tabell 1. I dette kurset har man i stedet for bedt kursdeltakerne om å ta stilling til følgende:

«I hvilken grad har kurset gitt deg en god innføring i:»

«Hvilke muligheter denne tjenesten gir – for apotekbransjen»

«Hvilke muligheter denne tjenesten gir – for apotekansatte»

«Hvilke muligheter denne tjenesten gir – for pasienten»

«Behovet for en slik tjeneste»

«Hvordan tjenesten skal gjennomføres i apoteket»

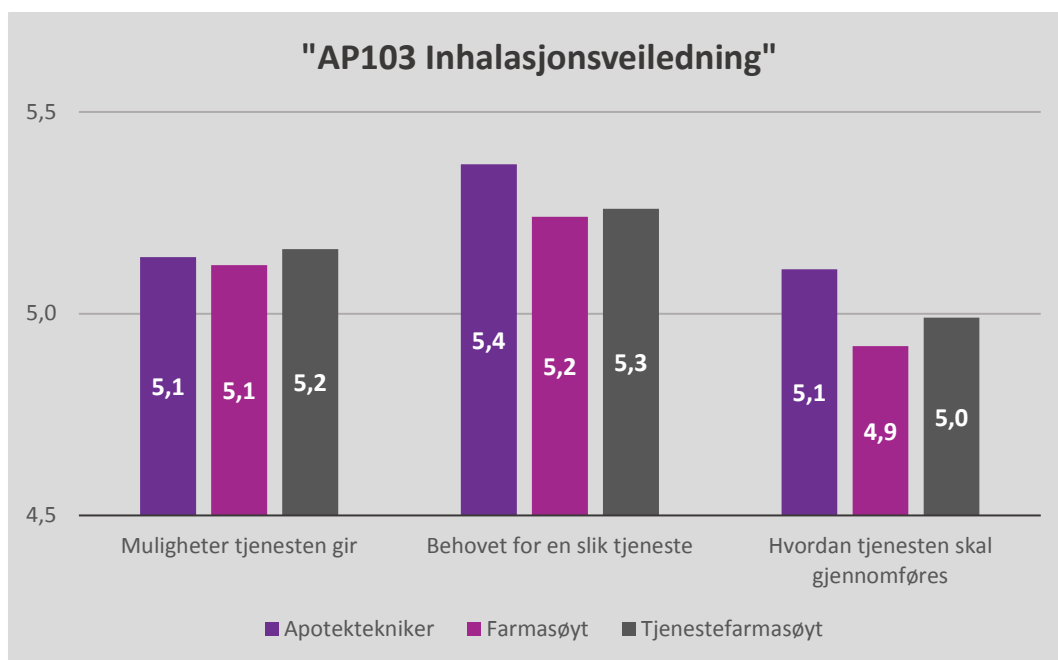


Diagram 7: Angir i hvilken grad «AP103 Inhalasjonsveiledning» har gitt innføring i tjenesten inhalasjonsveiledning hos apotekansatte. Tjenestefarmasøyt = de farmasøytene i apotek som skal utføre selve veiledningstjenesten.

I diagram 7 kan man se at både apotekteknikere, farmasøyter og tjenestefarmasøyter gir tilbakemelding om at kurset gir god til svært god innføring i hvilke muligheter tjenesten gir (>5,0) og om det er behov for tjenesten inhalasjonsveiledning (>5,0). De er også av den oppfatning at kurset gir god informasjon om hvordan tjenesten skal gjennomføres i apotek (4,9-5,1). I diagrammet vises et gjennomsnitt for hvilke muligheter tjenesten gir for apotekbransjen, de apotekansatte og pasienten.

## Kommentarer til kursene – dette sier de apotekansatte

I kursevalueringen er det i tillegg til vekting av påstander og spørsmål mulig å legge inn kommentarer som fritekst. Nedenfor følger et utvalg av kommentarene. Vi har valgt å trekke frem kommentarer som sier noe om fornøydhet, vanskelighetsgrad, nytteverdi, tekniske utfordringer og gjennomføring. Vi mener å ha funnet kommentarer som er representative for hver av disse kategoriene og som viser både hva de apotekansatte er fornøyde med og hva de anser som forbedringspunkter. Ut ifra mange av kommentarene er det tydelig å se at fornøydhet i mange tilfeller avhenger av hvilke forventninger kursdeltakerne har til et kurs f.eks. om man forventer ny kunnskap eller oppfriskning av tidligere kunnskap. Det kommer også frem at det er stor variasjon i hvilke forventninger de apotekansatte har til kursene.

### Fornøydhet (ris og ros):

«Kurset var veldig bra, fikk ny kunnskap og repetert det jeg har lært før»

«Kjempefornøyd med kurs fra Apokus»

«Liker denne type kurs veldig godt, spesielt det med oppsummering og spørsmål underveis. Bra jobba!»

«Forklarer for lite og lite nytt i forhold til tidligere kurs»  
«Ønsker å se hva jeg har feil etter bestått kunnskapstesten»  
«Flott med kurs før ny sesong (pollenallergi og egenomsorg)»  
«Litt vanskelig med lyd, ellers bra»  
«Bra kurs dere lager! Fortsett med det!»  
«Veldig nyttig, men foreleser snakket kanskje litt for fort»



### **Nytteverdi:**

«Spesielt glad for tydelige og oppdaterte retningslinjer, det blir nyttig i dialog med leger og pasienter»

De resterende utsagnene, som vi også har valgt å plassere under nytteverdi, er basert på følgende spørsmål i evalueringen: «Hva vil du gjøre bedre eller annerledes etter å ha tatt dette kurset?»

«Jeg vil være en bedre rådgiver ved utlevering av legemidler på resept»  
«Jeg vil vite hva og hvordan jeg skal veilede og gi råd til smertekunden»  
«Jeg kan gi flere kunderåd samt selge flere tilleggsprodukter»  
«Jeg vil spørre kunden mer, stille riktigere spørsmål og informere oftere»  
«Gi bedre informasjon til kundene. Føler meg tryggere på hva jeg skal anbefale»  
«Vil kunne gi bedre rådgivning både ved egenomsorg og legebehandling»

### **Vanskelighetsgrad:**

«Bra kurs, noe vanskelig for teknikere»  
«Disse rådene ville jeg overlatt til en farmasøyt»  
«Lærerikt kurs»  
«Var litt vanskelig for teknikere med medisinske ord og uttrykk, tror kurset er litt lettere for farmasøyter»  
«Kunne dette fra før, kunne vært dypere»  
«Kjempebra, vi trenger repetisjon»  
«Bra kurs – riktig nivå når det er et kurs for alle i apoteket!»

*«Kurset passet for meg»*

*«Veldig bra kurs, men det kunne vært mer avansert»*

*«Bra som oppfriskning for farmasøyter med erfaring i Norge, og veldig godt egnet til teknikere og farmasøyter rekruttert fra utlandet»*

### **Tekniske utfordringer:**

Noen av kommentarene henspiller på tekniske utfordringer: «Video stopper å spille», «video vil ikke starte», «kurs henger seg opp», «lasting av kurs tar lang tid». Etter vår erfaring skyldes dette i de fleste tilfeller bruk av eldre nettlelere og lav hastighet på bredbåndet.

### **Kursgjennomføring:**

*«Kurset tar mye lengre tid enn 30 minutter! Synes dette var litt for omfattende»*

*«Hvorfor ligger ikke kursene under obligatorisk trening? Bruker lang tid på å finne riktig kurs. Irriterende!»*

*«Hektiske omgivelser, vanskelig å konsentrere seg»*

## **Konklusjon**

Vi kan konkludere med at de fleste apotekansatte er fornøyde til svært fornøyde med kursene som ble lansert det siste året. Gjennomsnittsverdien på fornøydhetsgrad for alle kursene er 5,2, hvor 6,0 er svært fornøyd. Evalueringene viser en tendens til at fornøydhetsgrad avhenger av vanskelighetsgrad og hvor nyttig kursene oppleves. Rett vanskelighetsgrad og opplevelse av god nytteverdi ser ut til å gi høyere fornøydhetsgrad.

Selv om ikke alle i like stor grad opplever at kursene gir ny kunnskap viser tilbakemeldingene at nytteverdien av kursene oppleves som høy. Gjennomsnittsverdien på nytteverdi for alle kursene er 5,2 hvor 6,0 er svært fornøyd. Kursene oppfattes som relevante i apotekhverdagen (5,5), at de frisker opp kunnskap (5,3), at de gir økt trygghet i kundemøtet (5,2) og at de bidrar til at den som gjennomfører kurset blir en bedre rådgiver i apoteket (5,2).

Tilbakemeldinger gitt på kurset «AP103 Inhalasjonsveiledning» viser at apotekansatte også er godt fornøyd (5,0) med kurset som er lansert i forbindelse med innføring av tjenesten inhalasjonsveiledning i apotek.

## Vedlegg

Her følger en oversikt over hvilke spørsmål og påstander den som har tatt kurset har måttet ta stilling til i forhold til nytteverdi, vanskelighetsgrad, oppnåelse av læringsmål, funksjonalitet, fornøydhet og ris/ros. Ved evaluering av kurset «Inhalasjonsveiledning» er det under nytteverdi lagt andre spørsmål til grunn. Disse ble presentert tidligere i evalueringsrapporten.

### NYTTEVERDI:

*Kurset er relevant for min jobb i apoteket*

*Kurset har gitt meg ny kunnskap*

*Kurset har frisket opp min kunnskap*

*Kurset vil gi meg økt trygghet i kunderådgivningen*

*Kurset vil bidra til at jeg blir en bedre rådgiver i apotek*

(På en skala fra 1 til 6, der 1 er helt uenig og 6 er helt enig).

Til den siste påstanden, «Kurset vil bidra til at jeg blir en bedre rådgiver i apotek», følger et oppfølgingsspørsmål. Hvilket oppfølgingsspørsmål som stilles avhenger av hvordan man graderer påstanden.

Dersom man på utsagnet gir 1-3 i score (der 1 er helt uenig og 6 er helt enig) vil en få følgende spørsmål:

*«Hvorfor er du helt, eller delvis, uenig i at kurset vil bidra til at du blir en bedre rådgiver?»*  
(åpen besvarelse).

Dersom man på utsagnet gir 5-6 i score (der 1 er helt uenig og 6 er helt enig) vil en derimot få følgende spørsmål:

*«Hva vil du gjøre bedre eller annerledes etter å ha tatt dette kurset?»*  
(åpen besvarelse).

Det stilles ingen oppfølgingsspørsmål dersom man gir 4 i score på påstanden.

### VANSKELIGHETSGRAD:

*«Hvordan var vanskelighetsgraden i kurset for deg?»*

(1: For lett, 2: Litt lett, 3: Passe, 4: Litt vanskelig, 5: For vanskelig)

### OPPNÅELSE AV LÆRINGSMÅL:

*«I hvilken grad har kurset gitt deg kunnskap om følgende (Læringsmål for kurset: Kursets læringsmål er angitt)».*

(På en skala fra 1 til 6, der 1 er i svært liten grad og 6 er i svært stor grad).



#### FUNKSJONALITET:

«Fungerte kurset tilfredsstillende teknisk sett»?

(Ja/Nei).

Hvis nei;

«Hva var det som ikke fungerte tilfredsstillende»?

(Åpen besvarelse).

#### FORNØYDHET:

«Totalt sett, hvor fornøyd er du med dette kurset»?

(På en skala fra 1 til 6, der 1 er svært lite fornøyd og 6 er svært fornøyd).

«Hva er den viktigste grunnen til at du ikke er veldig fornøyd med dette kurset»?

(Åpen besvarelse).

#### RIS/ROS:

«Helt til slutt, har du noen andre tilbakemeldinger til oss, ris eller ros»?

(Åpen besvarelse).