

Goede voorbeelden en tips op gebied van privacy aan de balie



Inleiding

In deze brochure vindt u tips van collega-apothekers en patiënten om de aandacht voor privacy van de patiënt in de apotheek te verhogen. Het gaat hierbij om de privacy van de patiënt aan de balie en niet om privacy van de gegevens van de patiënt, alhoewel dit aspect natuurlijk ook meespeelt. De theoretische achtergronden van de privacy van zowel de patiënt als diens gegevens worden vastgelegd in de KNMP Richtlijn privacy. Goede farmaceutische zorg gaat samen met aandacht voor de privacy van de patiënt. De patiënt moet zich vrij voelen om alle informatie te geven en te ontvangen die nodig is voor goede zorgverlening. Maar ook voor andere patiënten is het vervelend als zij gesprekken van anderen kunnen volgen. Het waarborgen van privacy staat in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). De behandeling in de apotheek moet tenminste buiten gehoorafstand van derden plaatsvinden. Maar wat betekent dat precies voor de apotheek? De wetgever laat zich daar verder niet over uit. Daarbij komt dat iedere apotheek(balie) anders is en ook om andere toepassingen vraagt om aan de algemene eis van de wet te kunnen voldoen. Uitgangspunt is in alle gevallen altijd datgene wat de patiënt wil, het gaat tenslotte om zijn privacy van de patiënt.

Algemeen:

Apotheken die goed scoren bij de patiëntervaring op gebied van privacy zijn apotheken die meestal ook op andere onderdelen goed scoren. Patiënten krijgen een positief beeld van de apotheek als men respect en aandacht voor de patiënt heeft. Goede waardering krijg je als de apotheker aanwezig en zichtbaar is en het apotheekteam toegankelijk is en als er tijd voor patiënten wordt genomen.

Spreekkamer:

- Spreekkamer zichtbaar en uitnodigend (laagdrempelig) voor patiënten. Bijvoorbeeld direct bij ingang of bereikbaar via wachtruimte
- Spreekkamer "Spreekkamer en Informatiekamer" noemen
- Bordjes in apotheek om spreekkamer uitdrukkelijk aan te bieden
- In een informatiesprek ook snel en actief wijzen op de spreekkamer
- Spreekkamer uitdrukkelijk aanbieden bij een eerste uitgifte gesprek. Het blijkt dat als men eenmaal in de spreekkamer is geweest, men gemakkelijker weer in de spreekkamer wil
- Daarnaast bij ieder informatiesprek spreekkamer actief aanbieden. Ook 2e, 3e of 100e uitgifte kan privacygevoelig zijn. Dit kan ook het geval zijn bij verkoop of advies van zelfzorgmiddelen

Balie (niet altijd zijn alle oplossingen mogelijk)

- Brede balie, waardoor men bij meerdere patiënten toch ver uit elkaar kan staan
- Schotten tussen balies
- Verspringende balies of losse balies waardoor men niet naast elkaar staat
- Patiënten, zo mogelijk, niet naast elkaar helpen aan de balie
- Balie zodanig inrichten dat afrekenen en gesprek gescheiden zijn
- Privacystreep voor balie of matten voor balie waarop staat: "in verband met privacy hier graag wachten"
- Telefoongesprekken niet bij de balie voeren.
- Aparte (zit)balie voor gesprekken
- Scherm van nummerapparaat niet achter de balie plaatsen, maar zodanig dat de wachtenden niet constant richting balie blijven kijken

Wachtruimte (niet altijd zijn alle oplossingen mogelijk)

- Na inname van recept patiënten naar wachtruimte sturen
- Wachtruimte zo ver mogelijk van de balie
- Zelfzorgproducten in wachtruimte maar niet te dicht bij de balie
- Wachtruimte met glazen wand afschermen (bijvoorbeeld aan 1 of 2 kanten) zodat geluid wordt gedempt

- Met nummertjes werken waardoor men direct naar wachtruimte gaat
- Nummertjesapparaat in wachtruimte
- Bij wachtruimte beeldscherm met tekst over spreekkamer en aandacht voor privacy
- Televisie, video, of ander bewegend beeld in wachtruimte, zodat men afgeleid wordt
- Muziek op de achtergrond waardoor gesprekken vanaf de wachtruimte niet goed te volgen zijn
- Wifi aanbieden zodat patiënten gebruik kunnen maken van het internet en daardoor worden afgeleid van de balie

Contact met patiënt

- Uitgangspunt is altijd aan patiënt vragen wat hij wil (ook als aandoening niet privacygevoelig lijkt)
- (Medicijn)gesprek aanvragen via website
- Meegeven van medicatie: bij voorkeur alle medicatie in zakjes zodat er geen onderscheid is te zien tussen soorten medicatie
- Medicatie overzicht per persoon in een gesloten envelop meegeven
- Zacht praten met patiënten voor zover dit mogelijk is
- Afspraak voor tweede uitgifte maken waarbij gesprek in spreekkamer wordt gevoerd

Intern

- Privacy als vast agendapunt in werkoverleg
- Actief instrueren om zacht te praten
- Geen medicijnnamen of ziektebeelden noemen aan de balie
- Medewerkers in apotheek praten niet over lange afstanden met elkaar
- Medewerkers worden direct aangesproken indien er op gebied van privacy iets misgaat (bijv. als er hard gepraat wordt in de apotheek met patiënten)
- Aparte medewerker voor privacy benoemen
- Aan patiënten vragen wat zij van privacy vinden en naar verbeterpunten vragen
- Bespreken hoe je patiënten kunt sturen (naar wachtruimte of weg van balie)

Procesgang

- Voor iedere patiënt even de tijd nemen, ook al is het druk in de apotheek
- Proces gericht op snel afhandelen van ophalen van medicatie, waardoor minder wachtenden in de apotheek zijn
- Zelfzorg en receptuur zo veel mogelijk scheiden
- Recepten inleveren scheiden van ophalen medicijnen (andere balie)
- Afhaalbalie voor geneesmiddelen zonder gesprek
- Eventueel thuisbezoek aanbieden
- Aan de balie staan alleen de mensen die geholpen worden. Wachtende patiënten naar de wachtruimte sturen. Dit kan bij binnenkomst (bij nummertje trekken), door een bordje op de balie of actief door een medewerker.
- Apart nummertjes apparaat voor spreekkamer of gespreksbalie

Bewustwording

- Hele team is zich bewust van belang van privacy in apotheek
- Ga zelf eens in de wachtkamer zitten om te ervaren wat je ziet en hoort
- Ga zelf eens in een andere apotheek staan om ideeën op te doen
- Volg een training mbt privacy in de apotheek (bijv. de cursus van SBA)
- Volg een training om gedrag van patiënten te beïnvloeden

Tips van NPCF

- (Meer) website etc gebruiken voor bijv. maken van afspraak
- Consulten via skypeverbinding
- Managen verwachtingspatroon mbt privacy

Wilt u meer weten, heeft u vragen of heeft u aanvullende tips? Neem contact op via: juridischezaken@knmp.nl

Colofon
KNMP
Alexanderstraat 11
2514 JL Den Haag
T 070 - 37 37 373
I www.knmp.nl

