

**Inspiratiesessie**  
**Persona praktijkmedewerker**  
**FAW-praktijk**  
**Marije van Duijn**



# Project

## “opstellen persona van doktersassistent bij FAW-praktijk”

### *Aanleiding:*

*FAW praktijken zijn vaker dan gemiddeld onderbezet en de FAW praktijken hebben het imago dat het werken met deze patiëntenpopulatie veel pittiger is, zodat vacatures minder snel worden ingevuld.*



# “opstellen persona van doktersassistent bij FAW-praktijk”

## Instrument:

Met een persona heb je duidelijker in beeld wie de doktersassistent/praktijkmedewerker van de FAW-praktijk is, wat essentiële eigenschappen zijn en waarom het aantrekkelijk is om bij een FAW-praktijk te werken.



- **Werving;** een wervingscampagne om de juiste doelgroep aan de FAW-praktijken te binden
- **Selectie;** om de juiste medewerkers te selecteren
- **Behoud;** om de medewerkers zo lang mogelijk aan je te binden.

# Algemene bevindingen

---

- Grote verschillen in hoe huisartspraktijken georganiseerd zijn en hoe de functie van doktersassistent wordt ingevuld;
- ➔ dit heeft invloed op de tevredenheid van de medewerker.
- Veel doktersassistenten werken al lang in de praktijk, zijn rond 40 – 60 jaar en zijn veelal gepassioneerd over hun vak.
- Weinig jongeren gezien en dus ook lastig te bepalen wat hen aantrekt in een FAW-praktijk.
- Enkelen beoordelen het werk steeds iets negatiever; het vak is minder leuk:
  - Patiënten zijn veeleisender.
  - Een andere oorzaak is de samenwerking met de huisarts. Hij/zij is te servicegericht en zit niet volledig op 1 lijn met de doktersassistenten. Ook is hier geen afstemming over .

# Wat is onderscheidend aan werken bij een FAW-praktijk?

---

- Hier heb je écht te maken met een **diverse patiëntenpopulatie**. Super leerzaam en afwisselend, want het vraagt veel van jouw aanpassingsvermogen en flexibiliteit.
- Deze patiënten **hebben jou nodig!** Jouw geduld, open-mindset, inlevings- en oplossingsvermogen bij het uitzoeken wat er aan de hand is en wat ze nodig hebben.
- Juist de complexe puzzels zijn **uitdagend en leerzaam**. Je wordt een kei in triëren; vragen en doorvragen.
- **Dynamisch**; je weet nooit hoe een dag gaat lopen en welke taken je krijgt.
- De patiënten luisteren naar jouw advies en geven jou de nodige **waardering**.
- Je werkt in een team met collega's die er ook al lang werken. Jullie weten (bijna) alles van elkaar en je kunt op elkaar bouwen. De **sfeer is fijn**, laagdrempelig en open.



# Wanneer blijven medewerkers tevreden bij de praktijk werken?

- Als de praktijkmedewerkers met elkaar **op 1 lijn** zitten over hoe je met patiënten omgaat; in hoeverre ben je laagdrempelig en servicegericht en stel je grenzen daaraan.
- Als de praktijk **goed georganiseerd** is en met **voldoende bezetting**, zodat de medewerkers ervaren dat ze tijd hebben om de patiënt goed te helpen en ook vrijheid hebben om te bepalen wanneer ze dat doen.
- Als de medewerkers **regie** hebben over de uitvoer van hun werkzaamheden.
- Als de medewerkers niet de hele dag **aan** hoeven te staan.
- Als ze **scholingen** naar keuze kunnen volgen op zowel medisch-inhoudelijk vlak als in communicatie.
- Als de **sfeer laagdrempelig en prettig** is, zodat medewerkers hulp durven te vragen bij lastige vragen of patiënten.





## Doktersassistent FAW-praktijk

achtergrond  
leeftijd en persoonlijke  
situatie  
hobby's en interesses  
persoonlijke behoeften en  
uitdagingen  
normen en waarden

Hannah is 45 jaar en werkt al sinds het begin van haar carrière bij deze praktijk. Eerst is ze hier als administratief medewerker begonnen, maar al snel deed ze steeds meer triage en mocht ze de opleiding doen. Ze heeft het nog steeds erg naar haar zin, want de patiëntenpopulatie is hier écht divers; van laag tot hoge SES met ook verschillende persoonlijkheden. Ook vindt ze het leuk dat ze veel kan betekenen voor de patiënt door goed naar hen te luisteren en dat ze door het doorvragen de puzzel kan leggen. En door de complexe problematiek is deze echt ingewikkelder dan bij reguliere praktijk. Het is lastig, maar juist daarom ook een echte uitdaging.

Dat de patiënten jou hier vervolgens de waardering voor geven is erg fijn.

Ze is ook erg loyaal aan haar patiënten en collega's. Met haar collega's heeft ze het super fijn; zowel privé- als werkzaken worden open met elkaar besproken en ze kunnen van elkaar op aan. Ze vangen met elkaar gaten op.

Openheid, betrouwbaarheid, loyaliteit, respectvol en open-minded zijn waarden die ze belangrijk vindt.

## Huidige functie en profiel

### Contract, dienstverband, taken

Een contract voor onbepaalde tijd en voor 3 a 4 dagen. De taken zijn voornamelijk triëren in de ochtend en in de middag draait ze soms een eigen spreekuur, belt ze patiënten op en doet ze de administratie.

### Werkervaring

Werkt al een behoorlijke tijd als doktersassistent bij dezelfde praktijk, omdat ze het een diverse en fijne patiëntenpopulatie vindt. Ze voelt zich met hen verbonden en is loyaal aan hen.

### Persoonlijkheid

Geduldig, flexibel in de planning en creatief in de oplossingen, blijft rustig ook al wordt de ander boos, heeft een groot inlevingsvermogen en is een sterke persoonlijkheid, want trekt het zich niet snel aan wanneer de patiënt boos wordt. Kan goed de-escaleren en is laagdrempelig in het contact. Behandelt iedereen op dezelfde manier, is open-minded en heeft niet snel een oordeel klaar.

## Nieuwe functie

## Gedrag

### Frustraties in huidige functie

Het is vooral in het begin soms lastig dat je patiënten niet goed begrijpt door oa de taalbarrière. Dan kan de patiënt boos worden, omdat ze zich niet gehoord voelen en dat is heel vervelend. En ze vindt het lastig als ze te weinig tijd heeft voor hen.

### Must haves

Genoeg tijd hebben voor een patiënt, zodat je goed kan doorvragen en de patiënt zich gehoord voelt. Dit voorkomt misverstanden en onnodige frustratie bij de patiënt én bij jou. En met alle collega's op 1 lijn zitten qua grenzen stellen.

### Nice to haves

Dat de sfeer gemoedelijk en laagdrempelig is, zodat je met elkaar kan overleggen bij lastige vragen. Krijgen van scholingen op medisch-inhoudelijk gebied, maar ook over de-escalatie en vragen/doorvragen. Buddy voor de start mbt omgaan met boosheid.

### Zoek-gedrag vacatures

50+ krant  
Verder: indeed, google op vacatures, facebook. Minder op Instagram.

### Online gedrag: pers & prof

Dit is erg verschillend, want iedereen heeft andere hobby's. Er wordt relatief weinig gebruik gemaakt van apps.

### Hoe communiceren?

Via de telefoon kun je hen goed bereiken. Ook via whatt's app.

**“Werken bij een huisartsenpraktijk midden in de maatschappij, daar ben ik trots op en past helemaal bij mij!”**

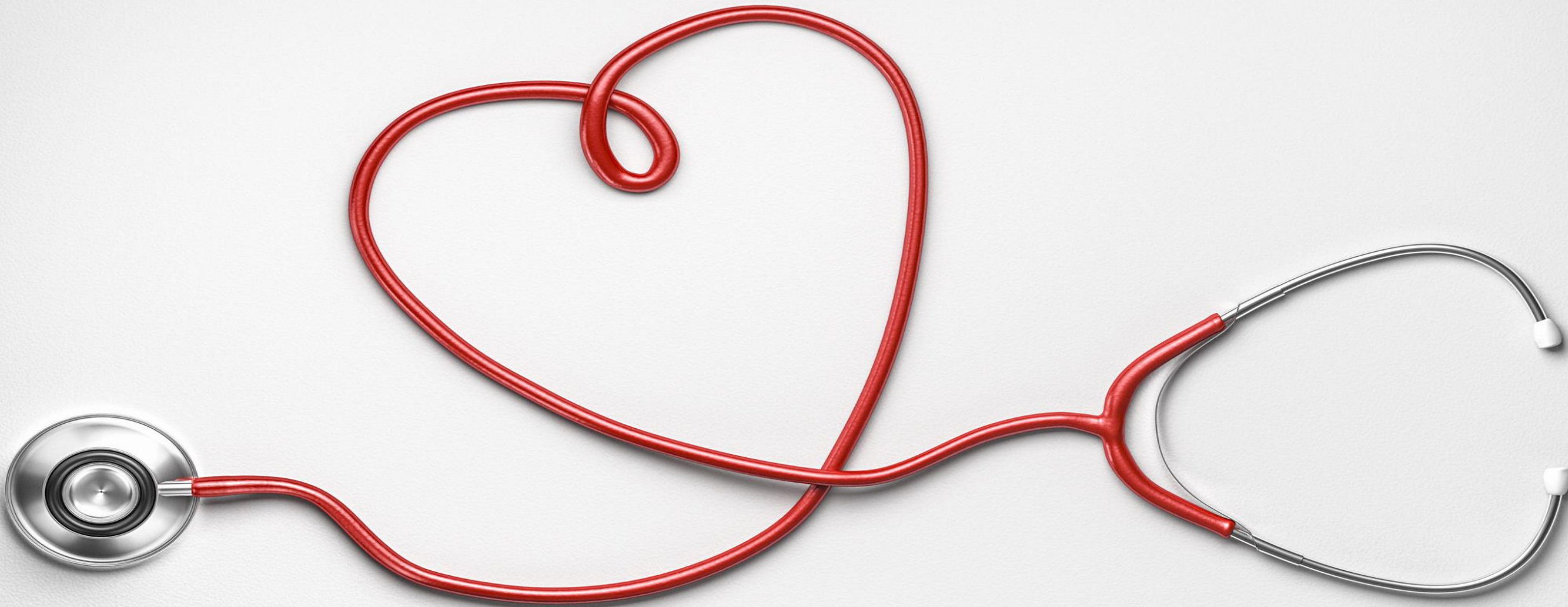
---



- 1. Medewerkers van deze praktijken zijn trots, werken met energie en plezier en blijven daardoor langer en dragen dit uit naar buiten.**
- 2. De doelgroep weet wat werken bij een FAW-praktijk inhoudt, wat het aantrekkelijk maakt en wordt enthousiast te solliciteren.**







**Bedankt voor je aandacht!**