

Zorg verlenen in plaats van produ

De werkdruk en het personeelstekort in de eerstelijnszorg nemen toe. Duurzame inzetbaarheid van professionals is dan ook een speerpunt binnen de Cao Huisartsenzorg. Via het project 'Anders Werken' geeft de Huisartsenpost Maastricht en Heuvelland het goede voorbeeld. Huisarts Vincent Zwietering: "Laatst dacht ik zelfs: wat is mijn baan toch leuk!"

Er waren zaterdagen waarop huisarts Vincent Zwietering uit Maastricht na een belachelijk drukke dienst buiten stond en bij zichzelf dacht: "Nu stop ik met dit vak, zo houd ik het niet meer vol." Hij zegt: "Had ik mezelf uren uit de naad gewerkt, liep ik met een duf hoofd naar buiten, zat de wachtkamer nog net zo bomvol als aan het begin van mijn dienst. Soms stonden patiënten letterlijk tot buiten. Dat geeft een onbevredigend gevoel."

Meewerkend teameidster en triagist Anneke Witjes - te Nijenhuis knikt instemmend: "Op de post heerste veel onvrede. Als triagist voelde ik me weleens schuldig richting de huisartsen dat ik mensen hier naartoe liet komen. Maar je wilt ook helpen. Collega-assistenten klaagden over de hoge werkdruk vanwege de onophoudelijke stroom telefoontjes en al die

wachtende patiënten. Ook de samenwerking met huisartsen liep niet lekker. Onze triagisten hadden het gevoel productie te draaien in plaats van zorg te verlenen."

Minder ervaren werkdruk

Dat er een einde moest komen aan de negatieve werksfeer op de HAP Maastricht en Heuvelland, was duidelijk. Onder leiding van Zwietering - tevens huisartsopleider - begon in 2016 de werkgroep 'Anders Werken', met in totaal drie huisartsen en twee teamleiders.

Hun doelen: minder lange wachttijden, minder ervaren werkdruk, meer werkplezier, zorg verlenen in plaats van productie draaien en hogere kwaliteit van zorg. "Duurzame inzetbaarheid of mensen behouden, was toen geen doel", zegt Witjes - te Nijenhuis. "Al is dat in de

huidige tijd natuurlijk wel een prettig neveneffect."

Analyses over onder meer werkdruk, piekbelasting en urgente zorg leidden tot praktische werkaanpassingen. "Het goede is dat deze echt lokaal zijn bedacht door de mensen in het veld", vindt Zwietering. "In de afgelopen twee jaar tijd is de methode 'Anders Werken' stapsgewijs doorgevoerd.

Witjes - te Nijenhuis: "Het was duidelijk dat de volle wachtkamer tot de meeste stress leidde. Hoe los je dat op? Heel simpel: door onder meer extra behandelkamers en één extra fulltime assistent. Begin 2018 zijn we uitgebreid van één naar drie behandelkamers. Een van deze behandelkamers wordt permanent bemand door een behandelkamerassistent (BAS). Witjes - te Nijenhuis: "Voorheen moest de huisarts de triagist achter de balie

Fluitend naar het werk

Hoe zorgen we in de eerste lijn voor voldoende werknemers die hun vakbekwaamheid en vaardigheden blijven ontwikkelen en gezond en met plezier naar het werk blijven gaan?

Om huisartsen en huisartsenorganisaties en hun werknemers - zoals doktersassistenten, praktijkondersteuners en triagisten - verder te helpen met het praktisch vormgeven van 'duurzaam inzetbaar', bundelen de cao-tafel Huisartsenzorg en het sociaal fonds SSFH hun krachten met het programma 'Fluitend naar het werk'. De eerste prioriteit van het programma is het vergroten van de bewustwording over duurzame inzetbaarheid. Want werkgevers en werknemers moeten samen deze verantwoordelijkheid nemen in de eerste lijn, willen zij

vitaal en met plezier blijven werken. De cao-tafel Huisartsenzorg en het sociaal fonds SSFH hanteren daarbij het motto: 'Nu en in de toekomst, duurzaam inzetbaar'.

Dit krijgt onder meer gestalte via publicaties, congressen en workshops met werkgevers en werknemers. Daarnaast zorgen de cao-tafel Huisartsenzorg en het sociaal fonds SSFH voor praktische handvatten, scholingsmogelijkheden en middelen om het werkplezier te bevorderen. Via workshops en het concreet aanreiken van middelen wordt de dialoog op de werkvloer gestimuleerd, want in de praktijk gebeurt het. Start van het programma is een serie prikkelende en indringende interviews met vakgenoten. Op de hoogte blijven? Houd de vakbladen en kanalen van de betrokken partijen in de gaten.

ctie draaien



Huisarts Vincent Zwietering en meewerkend teamleidster en triagist Anneke Witjes-te Nijenhuis.

vandaan plukken als er hulp nodig was. Nu zorgen de BAS en behandelkamerhuisarts (BkA) echt als duo voor urgente patiënten. In de spreekkamer zijn in principe geen behandelingen." Andere belangrijke aanpassing is het werken met twee agenda's: een voor de spreekkamers en een voor de behandelkamers. Dienstdoende huisartsen hebben duidelijke, afgebakende taken. Zo werken op de HAP een behandelkamerkamerarts, visitearts en één of meer spreekkamerartsen.

Betere doorstroom

Deze werkwijze heeft grote voordelen, ervaren zowel triagisten als huisartsen. "Dankzij de extra kamers en assistent kunnen we mensen die spoedhulp nodig hebben - denk aan pijn op de borst, een druppende snijwond - nu sneller uit de wachtkamer halen. Ik durf nu al te zeggen dat de wachtkamer minder vol is", zegt Witjes-te Nijenhuis. "Dat zie ik met eigen ogen en ik lees het terug in verslagen. Een heerlijk gevoel." De nauwe samenwerking met huisartsen vindt

Witjes prettig. "In de behandelkamerdienst zijn de behandelkamerassistente en behandelkamerkamerarts echt fysiek aan elkaar gekoppeld. De deuren staan continu open, waardoor er veel meer overleg is. Ik doe ook meer medische handelingen, zoals drukverband aanleggen of een bloedneus stelpen. Dat bevordert de doorstroom en maakt mijn werk afwisselender."

'Minder volle wachtkamer dankzij extra behandelkamers'

"De behandelkamerdienst is efficiënt en dynamisch", ervaart huisarts Zwietering. "Omdat je alleen mensen ziet met een hoge urgentie of trauma, is het hard houden, Maar het geeft wél voldoening. De samenwerking met de assistent maakt het werk ook leuker. Je staat er niet meer zo alleen voor."

Rouleren

Tot slot behelst 'Anders Werken' ook dat alle assistenten tijdens de dienst rouleren. "Als je acht uur aan de telefoon zit, word je horendol", vertelt Witjes-te Nijenhuis. "Na een paar uur ben je niet meer zo scherp en geduldig. Nu doet geen assistent langer dan vier uur hetzelfde werk. Dat wordt als verbetering ervaren. Ook de geïntroduceerde vaste pauzemomenten vindt men prettig." De werkgroep heeft voorgesteld ook dienstdoende huisartsen te laten rouleren. "Vijf uur behandelkamerdienst na een volle werkdag is een zware belasting", weet Zwietering. "Verder broeden we op vermindering van de stroom laag-urgente patiënten en permanente bemanning van de post door een extra basisarts. Anders Werken is een continu proces: we blijven ervoor waken dat wij samen op een prettige, goede manier zorg kunnen bieden." <<

Tekst: Ingrid Beckers