

DE BALANS HERSTELLEN

TEKST: FRANK VAN WIJCK, **BEELD:** PIXABAY/BRU-NO

Met de toenemende werkdruk in de huisartspraktijk ligt het risico om overbelast te raken voor iedere praktijkmedewerker op de loer. Zorggroep HoekseWaard ontving deze signalen vanuit het praktijkondersteuners overleg en besloot hier serieus aandacht aan te geven, door een Repairing Balance Workshop aan te bieden.



De stijgende werkdruk in de huisartsenpraktijken is geen nieuw gegeven. Marielle Schouwink, praktijkondersteuners-coach en kwaliteitsfunctionaris voor Zorggroep Hoeksewaard heeft tijdens haar praktijkbezoeken in 2022 de vraag ernaar voorgelegd aan de praktijkondersteuners. Hieruit kwam naar voren dat de praktijkondersteuners hun werkgeluk ervaren als een negen, maar ook dat ze de werkdruk ervaren als een negen. Een opmerkelijke uitkomst natuurlijk.

Schouwink: "Tijdens de voorbereiding van het praktijkondersteuners overleg kwamen dit onderwerp en deze uitkomst ook ter sprake. Ik bereid dit overleg altijd voor samen met twee praktijkondersteuners. Een van hen gaf aan een training te hebben gevolgd bij Repairing Balance naar aanleiding van een burn-out. Zij heeft hier veel baat bij gehad. We hebben toen besloten dit onderwerp op de agenda van het praktijkondersteuners overleg te plaatsen om te kijken hoe andere praktijkondersteuners hierin staan. Normaal nodigen we voor een overleg altijd een vakinhoudelijke spreker uit, maar voor deze gelegenheid hadden we Berry Rijkers van Repairing Balance uitgenodigd om zijn werkwijze toe te lichten."

Veel verhalen en herkenbaarheid

Naar aanleiding van Rijkers' lezing praatten de aanwezige praktijkondersteuners nog lang na. "Daarbij kwamen veel verhalen naar boven over de werkdruk die zij, ondanks het hoge cijfer op werkgeluk, toch zeker wel ervaren", vertelt Schouwink. "Het zijn stuk voor stuk mensen met een groot zorghart. Als iemand, een werkgever, collega of patiënt, iets van ze vraagt, komen ze meteen in actie. Hiermee zetten ze zichzelf vaak op de tweede plaats. Dit was een duidelijke rode draad in de verhalen die zij vertelden. En hoewel de werkdruk die ze hierdoor ervaren er niet toe leidt dat ze afscheid nemen van hun werk, hebben ze er wel last van."

Toen de vraag werd gesteld wie interesse had om deel te nemen aan een Repairing Balance Workshop, gingen aardig wat handen omhoog.

Eendaagse workshop

Zorggroep HoekseWaard besloot daarop de workshop aan te bieden aan de geïnteresseerde praktijkondersteuners, waarbij de zorggroep zorgde voor de organisatie en financiering. "Er waren twee opties", vertelt Schouwink, "een driedaagse workshop of een beperkter introductieprogramma van een dag. Drie dagen werd in eerste instantie als teveel ervaren."

Toen daadwerkelijk de mogelijkheid kwam om de workshop te volgen, ontstond er toch wat terughoudendheid. Het was voor de praktijkondersteuners al heel wat om te erkennen dat je last had van deze werkdruk.

Drie volle dagen besteden aan deze workshop zou hier teveel gewicht aangeven, vonden ze.” Uiteindelijk durfden een vijfde van de praktijkondersteuners in de regio de stap te zetten en zich in te schrijven voor de eendaagse workshop. “Andere praktijkondersteuners wilden het eerst nog even aankijken en wilden de ervaringen van de deelnemers volgen”, zegt Schouwink. “Het doel van de workshop was de deelnemers te leren om de illusie los te laten dat iets of iemand buiten jezelf voor jou het leven goed moet maken. Het ging over valkuilen, zoals jezelf over-verantwoordelijk voelen naar de patiënt, werkgever of collega, of teveel loyaliteit hebben aan de ander en te weinig aan jezelf. Dingen waaraan je een goed gevoel kunt ontlenen, maar waarmee je wel jezelf voorbij loopt.”

Intensief

“Enkele praktijkondersteuners bleken al zodanig aan het overleven te zijn dat de emoties heel hoog zaten”, vertelt Schouwink. “De deelnemers hebben de dag als intensief ervaren. Maar de workshop gaf ook herkenning en handvatten voor wat ze zouden kunnen veranderen.” De helft van de deelnemers heeft gekozen om alsnog de driedaagse cursus te volgen. Ook deze is vervolgens aangeboden vanuit de zorggroep.

Iedereen die aan de eendaagse (of ook de driedaagse) workshop meedeed, werkt nog steeds als praktijkondersteuner in een van de huisartspraktijken. “Maar ze wilden wel dingen veranderen”, vertelt Schouwink. “Eenvoudig is dat natuurlijk niet. Als je bijvoorbeeld een heel zachtvaardig karakter hebt, kun je je niet zomaar ineens heel assertief opstellen.

Je keert ook weer terug in dezelfde werkomgeving natuurlijk, met de werkdruk en de valkuilen die daarbij horen. Maar je kunt wel degelijk wat doen. Dat werd direct aan de start van de workshop al heel praktisch geïllustreerd. Iedere deelnemer kreeg bij binnenkomst twee flesjes water aangereikt en nam die ook aan. Vervolgens werd de vraag gesteld waarom ze dit deden, hadden ze dorst? Nee, het was gewoon een automatisme. Als je iets wordt aangeboden of gevraagd, vonden ze dat ze daar ook iets mee moesten doen. Het was een eyeopener voor ze en iets wat ze ook meteen de volgende dag in de praktijk konden toepassen. Bijvoorbeeld door bij een aanvullende vraag de afweging te maken of je daar direct op in wilt gaan of er een vervolgspraak voor wilt inplannen. Maar het geldt ook voor de communicatie met de huisarts. Denk aan een situatie waarin je als praktijkondersteuner de vraag krijgt om iets te doen dat buiten de scope van je werk valt. Heb je er tijd en de expertise voor? Moet het nu of kan het later? Of besluit je dat het beter is dat de patiënt een extra afspraak bij de huisarts maakt?”

De huisarts ook?

De praktijkondersteuners gaven aan dat de workshop wellicht ook voor de huisartsen of doktersassistenten interessant kon zijn. “Ook voor hen neemt de werkdruk toe”, zegt Schouwink. “De praktijkhouder is allang niet meer alleen maar arts, maar is ook ondernemer, werkgever en manager. Sommige vinden het lastig om al deze taken erbij te doen, ook al is er een praktijkmanager werkzaam in de praktijk. Taken uit handen geven is lastig, het is immers wel je eigen bedrijf. Toch is doorgaan op de ingeslagen weg niet altijd de beste optie.”

Zorggroep Hoekse Waard heeft de vraag of er interesse is in de workshop nog niet voorgelegd aan de huisartsen of doktersassistenten. “Maar we denken er wel over”, zegt Schouwink. “De zorggroep is er ter ondersteuning van de huisartsen en hun praktijken en daaronder valt ook het behoud van gezonde en mentaal fitte praktijkmedewerkers voor de Hoeksche Waard. Met als hoger doel de huisartsenzorg in de Hoeksche Waard toegankelijk te houden voor zijn inwoners, niet alleen nu maar ook voor de toekomst.”