

De NVvPM komt naar je toe!

Het tweede interview in deze reeks is een interview met een voormalig triagist die als praktijkmanager voor huisartsenpraktijk Roland & Hogewoning in Limburg werkt. Een fijne praktijk waar werkplezier voorop staat en bewust gekozen wordt voor een ruime bezetting en brede scholing van alle praktijkmedewerkers.



Loes Peerboom

Loes heeft als doktersassistente het medisch vak en de ondersteunende taken leren kennen. Als researchcoördinator c.q. clinical trial monitor heeft ze voornamelijk de organisatorische kneepjes geleerd en bij de zorggroep Meditta heeft ze het vak als triagist geleerd. Loes heeft vanaf het eerste moment met het Nederlands Triage Systeem gewerkt. In 2018 heeft Loes de post-hbo studie praktijkmanagement gevolgd bij Sitis en heeft ze tot 2021 een duo-rol gehad als praktijkmanager en doktersassistente van een apotheekhoudende huisartsenpraktijk en als triagist op de huisartsenpost. Vanaf 2021 werkt ze volledig als praktijkmanager voor huisartsenpraktijk Roland & Hogewoning in Maasbracht.

Provincie Limburg

De praktijk ligt in Maasbracht, een historisch dorp in de mooie, eigenzinnige en middelgrote provincie Limburg. Het oude, rustige dorp Maasbracht is gelegen aan de Maas, ten zuidwesten van Roermond. De zorggroep heet Meditta en net als in de provincie Zuid-Holland is hier in Limburg CZ de preferente zorgverzekeraar.

“Maak als praktijkmanager onderdeel uit van het team waardoor je feeling hebt met de werkvloer.”



Samenwerking

De samenwerking met praktijkmanagers binnen en buiten de regio gaat goed. Met enkele praktijkmanagers heeft ze regelmatig contact en ze helpen elkaar. Loes vindt het mooi dat ze laatst benaderd werd door een praktijkmanager uit Middelburg met de vraag uitleg te geven over het fast-track-spreekuur. Andersom kan ze bij haar terecht voor informatie over IPH (Institute voor Positive Health) speciaal gericht op praktijkmanagers. Ze kan bij de praktijkmanagers-overleggen binnen de zorggroep Meditta aansluiten en er is een app-groep waardoor ondersteuning mogelijk is.

Veel praktijkmanagers zijn in dienst van zorggroep Meditta. Daar spelen toch vaak andere zaken dan waar Loes zich mee bezig houdt, of ze richten zich op zaken die zij al hebben opgepakt. Loes vindt het een groot voordeel dat ze in vaste dienst is en volwaardig lid is van het team: “Ik pak nu veel zaken op die ik als ‘externe dienstverlener’ niet zo snel zou oppakken”.

Loes denkt erover na om een intervisiegroepje te starten met enkele praktijkmanagers waarmee ze op een lijn ligt en met wie ze dezelfde visie deelt. Ze vindt dat hier nog winst te behalen valt. Op dit moment heeft Loes geen vaste rol in de HAGRO of binnen de wijk maar mogelijk dat dit in de toekomst gaat veranderen.



Praktijk Roland & Hogewoning

Het is een praktijk van twee huisartsen die samen een man/vrouw maatschap vormen. Loes kende de artsen al jaren vanuit de huisartsenpost en zij hebben haar gevraagd om voor hen te komen werken. De praktijk heeft een kleine 2600 patiënten. Het team bestaat naast de twee praktijkhouders uit een vaste waarnemer, twee POH-S, een POH-GGZ en vier assistentes. Iedereen werkt in loondienst van de praktijk, wat in deze tijd waarin zovelen als ZZP'er werken, best bijzonder is. Initieel is Loes met twee dagen per week begonnen, later is dit uitgebreid naar drie.

Werkgeluk



Er heerst een goede sfeer binnen de praktijk. Er is saamhorigheid en gezelligheid. “We hebben iets over voor de ander. ‘Gewoon’ werkgeluk!” En daar boft Loes mee, want wanneer er een goede basis is, is er ruimte voor verdieping. En dat is waar Loes zich voornamelijk op richt en ze zet zich in om dit te behouden. Dat is mogelijk wanneer je drie dagen werkt als praktijkmanager in, in haar ogen, een top-praktijk en daarbij de functie van triagist als achtergrond hebt. Gelukkig kampen ze niet met personeelstekorten, zoals veel andere praktijken wel ervaren. Enige tijd geleden hadden ze zelfs twee sollicitanten die graag bij de praktijk wilden komen werken. De praktijkhouders kiezen liever voor een ruime bezetting waarbij het personeel het werk met plezier kan uitoefenen, dan voor winstmaximalisatie. Problemen met agenda of vakantieplanning van het personeel zijn er in deze praktijk niet, alles wordt onderling geregeld en opgelost.

De taken zijn verdeeld binnen het team en iedereen is van elkaar op de hoogte en werkt samen, dus ook de POH-S, POH-GGZ en waarnemend huisarts. Als die binding er niet is, kun je niet de diepte in, aldus Loes.

Loes is blij dat ze als triagist de doktersassistenten kan ondersteunen. Door haar achtergrond weet ze wat er speelt en waar ze tegenaan lopen. Dit zijn zaken die ze direct kan oppakken en oplossen zodat de assistenten fijn kunnen werken. Ze kan invallen en ondersteunen wanneer dit nodig is. Ze geeft intervisie over verschillende onderwerpen zoals gesprekstechnieken en agressie en geweld en ze coacht *on the job*. Een mooie aanvulling. Vanaf het najaar gaat ze deze trainingen ook verzorgen voor een andere huisartsenpraktijk. Iets wat Loes spannend, leuk en uitdagend vindt.

De belangrijkste kernwaarden van de praktijk zijn laagdrempeligheid, tijd voor de patiënt en kwaliteit. Ze hechten veel waarde aan innovatie en samenwerken, met name binnen het eigen team. Zo hadden ze al vroeg aandacht voor taakherschikking; kijken naar waar de kracht zit van de doktersassistente en POH en ze van daaruit laten groeien. Loes denkt dat dit de praktijk zo bijzonder maakt. Het personeel laten praten en niet alleen tijdens een functioneringsgesprek “...want dan ben je meestal al te laat”. Loes is trots dat de medewerkers de gesprekskaart tijdens het voeren van een functioneringsgesprek niet meer nodig vinden. Ze voelt zich als een vis in het water omdat ze mandaat heeft vanuit de artsen en een gelijkwaardig teamlid is. Ze hoort en weet bijna alles en er is geen drempel.

Iedere doktersassistente heeft een extra taak of verdieping, te denken aan SOH-spreekuur, vrouwenkwalen, preventie, of huid. De POH-S is gespecialiseerd in palliatieve zorg en de POH-GGZ richt zich op jeugd, is veel met e-health bezig en gaat haar kennis uitbreiden als cognitief gedragstherapeutisch werker.

Drs. Roland is kaderarts bewegingsapparaat en maakt de nodige echo's en drs. Hogewoning start de opleiding *echo buik*. In het kader van het project *MTVP* zijn ze begonnen met het *fast track spreekuur* waarbij drs. Hogewoning korte consulten ziet. Daarnaast verzorgt ze een *vlekken/plekken spreekuur*, is ze geregistreerd voor oogheelkundig onderzoek, en heeft aandacht voor de financiële administratie, chirurgische ingrepen en rijbewijskeuringen. Een extra doktersassistente is hiervoor ingezet en dit werkt super.

Waar ze tegenaan lopen is ruimtegebrek. Het team groeit maar de ruimte groeit niet mee. Dit is echt een probleem, maar ze hopen dat dit binnen enkele jaren opgelost is. In de toekomst zou de praktijk graag artsen willen opleiden maar voorlopig is dit vanwege het ruimtegebrek niet mogelijk.

Wist je dat?



Coaching on the job een telefonische triagetraining is waarbij gelet wordt op het veilig laten verlopen van een telefoongesprek via het Nederlands Triage Systeem? Loes heeft hier extra uren voor gekregen en de doktersassistenten vinden het fijn dat er extra aandacht is voor het moeilijkste deel van hun vak. De assistente meer zelfvertrouwen geven aan de telefoon, korte en strakke gesprekken creëren en meer veilige zelfzorgadviezen geven. Een win-win situatie voor de huisarts, waarbij natuurlijk wel alle calls worden geautoriseerd.