

Medewerkers behouden voor de huisartsenzorg

De doktersassistent kan méér met haar talent

De doktersassistent moet meer in haar kracht worden gezet in de huisartsenzorg. Haar kwaliteiten beter benutten en investeren in haar ontwikkeling is essentieel. Zo blijft de functie uitdagend en zorg je ervoor dat de doktersassistent behouden wordt voor de praktijk, blijkt uit de aanpak van huisartsenpraktijk Van Kerkhoven en Van de Ven in Maarheeze.

TEKST: MICHEL VAN DIJK

Manda van de Ven, huisarts in huisartsenpraktijk Van Kerkhoven en Van de Ven, en Marloes Linders, alweer elf jaar doktersassistent in die praktijk, zien dat de schaarste aan doktersassistenten oploopt. Daar is niet één oorzaak

voor aan te wijzen, benadrukken ze. Natuurlijk, de zorg is veranderd, en door de vergrijzing neemt de zorgvraag toe. Het appel op de inzet van alle professionals in de huisartsenzorg en zeker de assistenten, is daarmee groter geworden. Tegelijkertijd wordt de assistent vaak te weinig aangesproken op haar kwaliteiten. Bovendien is de ambitie van assistenten de laatste jaren veranderd, constateert Linders: "Assistenten *kunnen* en *willen* vaak meer dan wat ze nu doen in de huisartsenpraktijk."

Van de Ven: "Dat zagen wij ook in onze praktijk. De doktersassistent is de spin in het web in de huisartsenzorg. Ze is een onmisbare schakel in de zorg voor de patiënt. Tegelijkertijd heeft ze een dragende rol binnen het huisartsteam. Ze weet wat in de praktijk speelt en is degene die vaak precies weet wat er beter georganiseerd kan worden. Van die expertise moet je als huisarts gebruik maken. Daardoor floreert niet alleen de assistent, maar ook de praktijk, én jij als huisarts."

Taakherschikking

De assistent goed inzetten, hoe doe je dat? Door goed naar haar te luisteren, stelt Van de Ven. "Is ze nog tevreden in wat ze doet, kan ze haar wensen en talenten kwijt in haar werk, wil ze zich verder ontwikkelen? En hoe kan ik als huisarts die ambitie en kunde zo goed mogelijk inzetten voor de praktijk?" Goed luisteren en meedenken, dat is precies wat de huisartsen in Maarheeze hebben gedaan, reageert Linders. "Ik was – én ben – blij met mijn werk als assistent, maar ik merkte na een aantal jaren dat ik me ook verder wilde ontwikkelen."

Een aantal functioneringsgesprekken en een daaruit volgend persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) leidden tot een opleiding tot praktijkmanager, met veel aandacht voor procesverbeteringen in de huisartsenpraktijk. Een functie die bij Linders past én meerwaarde biedt aan de

praktijk. Naast haar werk als doktersassistent verricht ze deze taken alweer enkele jaren met plezier. Ook breidde – in het kader van de taakherschikking – het aantal kleine medische verrichtingen van haar en haar collega-doktersassistenten zich steeds verder uit. "In het begin konden we weinig handelingen in de behandelkamer zelfstandig uitvoeren. Intussen is ons takenpakket steeds omvangrijker geworden, zoals hechtingen verwijderen, hartfilmpjes maken, injecties zetten, echt breed. Dat zijn taken waarmee we de huisarts ontlasten." Het is zelfs breder dan dat, vult Van de Ven aan, want Linders en haar collega's doen ook zelfstandig een fractuurpreventiespreekuur voor patiënten met osteoporose. Verder ondersteunen ze de praktijkondersteuner bij diens CVRM-spreekuur. Linders: "Daarnaast werk ik samen met de huisartsen om praktijkprocessen te verbeteren, zodat we met minder handelingen hetzelfde werk nog beter kunnen doen."

'Ik word op mijn kwaliteiten ingezet. Goed voor mij, de patiënt en de praktijk'

Afwisseling in het werk

Linders is blij met de invulling van haar functie en de kansen die ze heeft gekregen. "We worden als assistenten daarmee aangesproken op de competenties die we in huis hebben. Bovendien zorgen de extra taken en verantwoordelijkheden voor afwisseling in ons werk. Tegelijkertijd kunnen we voor vragen en consult altijd terecht bij de huisarts, zij blijft ons aanspreekpunt."

Ook voor de huisarts is het waardevol, vult Van de Ven aan. "De assistenten nemen een deel van mijn taken over en de praktijk is beter georganiseerd. Met het hele team zorgen we samen dat de patiënt de zorg krijgt die hij nodig heeft. Iedereen heeft daarin een even belangrijke rol. Het herschikken van taken geeft mij de gelegenheid om andere dingen te doen. Ik kan bijvoorbeeld meer tijd besteden aan mijn werkzaamheden als kaderhuisarts urogynaecologie tijdens mijn kaderspreekuur." En de patiënten? Linders: "Die accepteren mijn rol zeker. Ze vinden het fijn, bij mij is de wachttijd korter dan bij de huisarts. Als je nu belt, kun je over een uur bij me langskomen om je oren te laten uitspuiten. Maar sommige patiënten zeggen: 'Ik zie liever de huisarts'. Dat is prima, dan plannen we een afspraak bij de huisarts in."



Assistent Marloes Linders (rechts) en huisarts Manda van de Ven.

Welke boodschap hebben ze voor andere huisartsenpraktijken? Van de Ven: "Zet de doktersassistent in haar kracht en benut haar competenties maximaal. Zorg daarnaast voor nascholing en investeer in haar. Dat gaat verder dan woorden alleen. Wij hebben Marloes geholpen met haar opleiding praktijkmanager, zowel in tijd als geld. Met plezier, want daar profiteert iedereen van. Zij voelt zich prettig op de werkvloer, ze ontlast haar collega's en de patiënt is tevreden. Wat wil je nog meer?" <<

Artikel in samenwerking met KOH, partner van De Eerstelijns

WAAR AAN TE DENKEN?

Meest bekende taken van de assistent:

- Inroommanagement
- Zelfzorgadviezen
- Planning en administratie
- Kleine verrichtingen; bijvoorbeeld hechtingen verwijderen
- Eigen spreekuur; bijvoorbeeld cervixscreening, wrattenspreekuur

Maar heeft u ook al eens gedacht aan?

- Uitbreiding spreekuur; bijvoorbeeld SOA-spreekuur of preventieconsult
- Spreekuur Ondersteuning Huisarts (SOH)
- Wondzorg met meten enkel-arm-index en compressief zwachtelen
- E-health; zoals faciliteren online afspraken en inzage digitale dossier
- Managementtaken; bijvoorbeeld roostering of opstellen protocollen
- Verbeteren zorgprocessen in de praktijk; bijvoorbeeld voorraadbeheer

Voor meer informatie kunt u terecht bij NVDA, LHV en KOH