

11 tips

Wat te doen als de doktersassistent uitvalt?



Net als alle sectoren kampt de huisartsenzorg met hoog ziekteverzuim en enorme krapte op de arbeidsmarkt. Maar de zorg kan niet even een tandje lager. Wat kunt u doen bij een plotseling tekort aan assistenten? Elf tips voor tijdelijke oplossingen.

TEKST: BERBER BIJMA / FOTOGRAFIE: SIMONE MICHELLE

Huisartsen zaten de afgelopen twee jaar soms met de handen in het haar: wat te doen als zoveel medewerkers tegelijk uitvallen? Het is onzeker wat het komende najaar gaat brengen, maar dat de assistentenbezetting nog wel even krap blijft, is zeker, zegt Berdien van den Heuvel, senior beleidsmedewerker bij de LHV. De LHV werkt aan oplossingen voor de langere termijn (zie kader 'Oplossingen voor de langere termijn'), maar situaties van acute personeelskrapte vragen om een snellere oplossing. 'Daarom

hebben we diverse mogelijke oplossingen op een rij gezet, die we ondermeer tegenkwamen bij diverse huisartsenpraktijken in het land', vertelt Van den Heuvel. 'Het gaat nadrukkelijk om tijdelijke oplossingen die ervoor kunnen zorgen dat de rust in de praktijk weerkeert, voor zover mogelijk. De tips zijn met name gericht op de uitval van assistenten, maar zijn soms ook bruikbaar als andere medewerkers uitvallen. Met veel tips kunt u nu al aan de slag, nog voordat een medewerker uitvalt.'

1 Overleg in hagro-verband over uitwisseling

Iedereen zit krap, maar bij een corona- of griepgolf kan de piek bij de ene praktijk net op een ander moment vallen dan bij de ander. U kunt in hagro-verband bespreken hoe de leden denken over het tijdelijk 'uitlenen' van assistenten aan een collega-praktijk. Maak daarover al afspraken vóór de nood op z'n hoogst is. De uitwisseling kunt u onderling factureren. Daarover betaalt u in principe BTW, tenzij het gehele deel van uw omzet waarover u BTW verschuldigd bent, onder de BTW-vrijstelling van 20.000 euro per jaar blijft. Bespreek ook hoe u wilt omgaan met eventuele aansprakelijkheidsrisico's bij het uitlenen van medewerkers. 'Van huis uit werken voor een andere praktijk, bijvoorbeeld in tijden van quarantaine, is ook een optie om te bespreken, net zoals dat voor de eigen praktijk mogelijk is, zegt Berdien van den Heuvel. 'Als de hagro-leden daarvoor open staan, kun je in een vroeg stadium al nagaan welke mogelijkheden het HIS biedt en welke afspraken je kunt maken over thuiswerken. Het is in ieder geval goed om af te spreken dat niemand thuis werkt op een computer die ook voor privé-zaken wordt gebruikt. Er moet dus een computer of laptop beschikbaar zijn vanuit de praktijk. Assistenten werken met persoonlijke gegevens en medische informatie; je moet er zeker van zijn dat dat veilig gebeurt.'

2 Overweeg de inzet van een student

Een geneeskundestudent die tussen twee coschappen in zit, een bijna of net afgestudeerde basisarts, een hbo-verpleegkundestudent die bezig is met de afronding van de scriptie: er zijn diverse studenten denkbaar die in hoge nood tijdelijk kunnen bijspringen. Elsbeth Calf heeft daar ervaring mee. Zij is coördinerend assistente in gezondheidscentrum De Ring International in Eindhoven, dat samen met negen andere gezondheidscentra in de stad onder één stichting valt. 'Wij hebben tot eind vorig jaar veel met studenten geneeskunde gewerkt. Inmiddels hebben we zelf gelukkig weer een goede bezetting. De studenten zaten met name aan de telefoon en soms aan de balie. Het niveau was wisselend, ook omdat we zowel beginnende als gevorderde studenten hebben gehad. Wij huurden hen in via een commerciële organisatie. Via die organisatie kregen ze een basis cursus triage.' Bijna altijd was de inhuur van een

geneeskundestudent een succes, vertelt Calf. 'Met de meesten ging het als een speer. We hebben bijvoorbeeld iemand gehad die ook heel goed kleine ingrepen kon doen. Een enkele keer hebben we iemand moeten wegsturen omdat die nog te weinig inhoudelijke kennis had om zomaar mee te draaien en te onzeker was.' De student werkt, net als de assistenten, onder verantwoordelijkheid van de huisarts. 'Dat heeft bij ons nooit voor problemen gezorgd', vertelt Calf. 'Net als de assistenten kan een student medisch-inhoudelijke vragen rechtstreeks aan de huisarts stellen. Andersom geeft de huisarts zo nu en dan feedback, net als aan de assistenten. Een belangrijk aandachtspunt is de verslaglegging. Alles wat je als invalkracht doet, moet je in het dossier noteren. Soms duurt het even voor die gewoonte is ingesleten.' 'Het fijne van het inhuren via een organisatie is dat je een back-up hebt als er iets is. En praktijken die vermoeden dat ze komend najaar misschien met acute krapte te maken krijgen, kunnen nu al afspraken maken met zo'n organisatie die invalkrachten kan aanleveren.'

3 Bouw aan een pool potentiële invalkrachten

U kunt via verschillende sporen alvast werken aan een pool met mensen die u in geval van nood kunt bellen. Kennismaken met een commerciële organisatie die tijdelijke invalkrachten kan leveren is een van die mogelijkheden. Het is ook mogelijk via de zorggroep aan een gezamenlijke 'invalpool' te werken. Of dichterbij huis: houd contact met stagiaires als de stageperiode wederzijds goed is bevallen. Belangrijk is om – zeker met het griepseizoen in aantocht – kansrijke contacten warm te houden.

4 Gebruik een terugbelsysteem om drukte beter te spreiden

Hebt u tijdelijk te weinig assistenten om telefoontjes te beantwoorden? Dan kunt u kiezen voor een terugbelsysteem. De beller kan dan via een keuzemenu bijvoorbeeld kiezen voor: de voicemail inspreken, een terugbelverzoek indienen of wachten op de assistente. Met name voor de eerste uren in de ochtend kan zo'n systeem wat lucht geven. Jessica Leeuwenburg, LHV-beleidsmedewerker en praktijkmanager, zag in diverse huisartsenpraktijken dat een terugbelsysteem prima werkt. 'De praktijken die ermee werken, zijn er eigenlijk altijd positief over. De hoeveelheid werk neemt er niet door af, maar je spreidt de pieken beter. Als het tussen 8 en 9 uur erg druk is aan de telefoon, kun je een aantal patiënten misschien tussen 10 en 11 terugbellen. Je kunt in het systeem ingeven hoeveel assistenten hoeveel telefoontjes kunnen plegen op welk moment. Het systeem plant die telefoontjes vervolgens zelf in, op basis van wat patiënten in het terugbelsysteem hebben aangegeven. Natuurlijk moet je wel altijd de optie aangeven om bij spoed meteen een assistente aan de lijn te krijgen.'



Het gaat nadrukkelijk om tijdelijke oplossingen die ervoor kunnen zorgen dat de rust in de praktijk weerkeert

5 Zet een assistent-op-afstand in

Een andere digitale oplossing is een assistent-op-afstand. Diverse commerciële oplossingen bieden deze oplossing aan, met gediplomeerde assistenten. Het is even wennen en wellicht niet ideaal om hiermee te werken, maar deze oplossing kan tijdens een paar écht hectische dagen wel de benodigde lucht geven. ‘Continuïteit, het bijwerken van dossiers, het medisch beroepsgeheim en de aansprakelijkheid zijn de belangrijkste onderwerpen om te bespreken bij de inzet van zo’n commerciële dienst’. Jessica Leeuwenburg adviseert om daarnaast ook afspraken te maken over updates in het HIS, om ervoor te zorgen dat de assistent-op-afstand actuele informatie heeft. Ook is het handig afspraken te maken over onderling overleg. ‘Het is niet handig als een assistent uit een callcenter de huisarts meerdere keren tijdens een spreekuur belt voor overleg. Je kunt bijvoorbeeld een vast overlegmoment op zo’n dag afspreken. De ervaringen die ik hierover hoor, zijn heel uiteenlopend. Er zijn heel enthousiaste huisartsen, maar ook praktijken die er tegenaan lopen dat een assistent-op-afstand geen binding heeft met patiënten, waardoor het niet goed werkt.’

6 Laat patiënten zelf een afspraak inplannen

Een derde digitale optie is om patiënten via het patiëntportaal zelf een afspraak bij de dokter te laten inplannen. Met name patiënten tussen de 50 en 65 maken hier graag gebruik van, hoort Jessica Leeuwenburg. ‘Ook hier zijn heel wisselende ervaringen mee. Zo’n systeem vraagt heel duidelijke regels, bijvoorbeeld om te voorkomen dat patiënten met vijf gezondheidsvragen naar één consult komen. Als je die regels duidelijk aangeeft, is de ervaring vaak dat het de eerste maand nog wat bijsturing vraagt, maar daarna wel voordelen oplevert.’

7 Wijs uw patiënten op thuisarts.nl

Lang niet iedere patiënt weet van het bestaan van de website thuisarts.nl of website en app moetiknaardedokter.nl. In tijden van drukte – maar ook daarbuiten – kunt u op uw website of op het antwoordapparaat van de praktijk uw patiënten naar deze site verwijzen. Dat kan een paar telefoontjes per dag schelen.

8 Stel prioriteiten vast voor de assistentie-agenda

Bespreek tijdens ieder werkoverleg wat er de komende dagen of week speelt bij de assistenten en wat voorrang moet krijgen. Daarmee hebt u altijd scherp wat de prioriteiten zijn op het moment dat de assistentie krap bezet raakt of een invalkracht aan de slag gaat. Zorg er daarnaast ook voor dat iedereen weet waar alles te vinden is. Voor ieder voorwerp een vaste plek – een van de uitgangspunten van Lean werken – is daarbij een handige stelregel.

Op de dag dat de plotselinge uitval speelt, is het raadzaam de agenda voor die dag kritisch te bekijken. Zijn er afspraken om bijvoorbeeld oren uit te spuiten of wratten aan te stippen? Dergelijke afspraken verzetten naar een andere dag geeft op zo’n hectische dag net iets meer rust om bijvoorbeeld telefonisch goed bereikbaar te blijven – de eerste prioriteit. Ook voorraadbeheer kan doorgaans prima op een later moment. Jessica Leeuwenburg: ‘Belangrijk is wel dat er later, als je de gemiste zorg wilt inhalen, net iets méér personeel aanwezig kan zijn dan gewoon. Anders loop je dan net zo hard weer vast. Als iedereen er weer gewoon is, kun je niet ineens veel inhaalzorg erbij doen.’

9 Vervul als huisarts een triagedienst

Als de werkdruk bij de assistenten tijdelijk heel hoog is, kunt u er als huisarts voor kiezen om een paar uren of een dagdeel bij hen te gaan zitten om te triëren. Deze oplossing is voor een solohuisarts wellicht minder goed te realiseren, maar in een grotere praktijk met veel huisartsen is de flexibiliteit er soms wel. Uiteraard moet u zelf niet in de problemen komen door het uitstellen van geplande werkzaamheden, zoals administratie. Als u zelf een tijdje aan de telefoon zit, scheelt dat waarschijnlijk in het aantal patiënten dat die dag en de volgende dag naar de praktijk komt, doordat u een aantal consulten telefonisch afhandelt.

Het tijdelijk bijspringen van de huisarts bij de triage kan mooie bijeffecten hebben, zegt Berdien van den Heuvel. ‘Vaak heeft het een goed effect op de sfeer in het team. De huisarts merkt hoe lastig triage aan de telefoon kan zijn en de assistenten merken hoe de huisarts bepaalde gesprekken aanpakt. Dat zorgt voor saamhorigheid. Je zou er ook een waarnemer voor kunnen inschakelen, maar dat kost uiteraard geld en dan mis je ook dat bijeffect op het team.’

10 Kies voor beeldbellen

Veel huisartsen zijn in coronatijd begonnen met beeldbellen. Sommigen zijn er daarna weer mee gestopt, maar als u weinig assistenten beschikbaar hebt, kan beeldbellen wel een gedeeltelijke en tijdelijke oplossing zijn. Videoconsulten zijn vaak efficiënt. Belangrijker nog: ze zorgen voor minder aanloop naar de praktijk. Dat betekent dat er voor assistenten meer tijd over is om andere taken uit te voeren.

LHV en NHG maakten in 2020 een overzicht van applicaties die geschikt en veilig zijn voor videoconsulten door huisartsen. U vindt het overzicht op lhv.nl, zoek op ‘videoconsult’.

11 Stel antwoorden op voor veelgestelde vragen

In bepaalde situaties kunt u ongeveer voorspellen met welke vragen veel patiënten gaan bellen. Dat kan zijn: coronaklachten, (booster)vaccinaties, maar wellicht ook de uitbraak van een kinderziekte. Ziet u een hausse aan specifieke vragen aankomen, stel dan met uw team de antwoorden en bijbehorende adviezen op. Dat zorgt ervoor dat de assistenten op die vragen meteen het antwoord paraat hebben en ook steeds hetzelfde antwoord geven. U kunt de veelgestelde vragen met de antwoorden en adviezen uiteraard ook op uw website publiceren en daarnaar verwijzen op het antwoordapparaat van uw praktijk.

Oplossingen voor de langere termijn

De LHV-projectgroep Arbeidsmarkt Huisartsenzorg werkt aan oplossingen voor de langere termijn voor het huisartsentekort en personeelskrapte in de huisartsenpraktijk. U kunt als huisarts zelf een belangrijke bijdrage leveren, bijvoorbeeld door plek te bieden aan stagiaires en uw praktijk aantrekkelijk te maken voor een opvolger.

De projectgroep zet onder andere in op:

Zicht op de arbeidsmarkt en strategische personeelsplanning. De LHV richt zich op voldoende instroom van huisartsen en ondersteunend personeel en op het behoud van iedereen die werkt in de huisartsenzorg. Dat doen we onder meer door te werken aan inzicht in de instroom, doorstroom en uitstroom van de belangrijkste ondersteunende functies binnen de huisartsenzorg en trends daarin. De Handreiking Team Huisartsenpraktijk helpt u bij het samenstellen van een team dat past bij uw visie en bij de context waarin u werkt.

Beschikbaarheid en kwaliteit van medewerkers. De LHV stimuleert huisartsen om stageplaatsen aan te bieden en personeel op te leiden en ondersteunt huisartsen daar ook bij. Samen met andere partijen hebben we het Regionaal draaiboek

zij-instromers doktersassistent in de huisartsenpraktijk opgesteld. Dit draaiboek, te vinden op ssfh.nl, beschrijft de stappen en geeft praktische handvatten en modelovereenkomsten bij het opleiden van zij-instromers tot doktersassistent in uw regio. De Subsidiewijzer geeft u inzicht in de subsidiemogelijkheden voor het opleiden van personeel. Daarnaast werkt de LHV mee aan functie- en competentieprofielen.

Werven & binden van medewerkers. In onze handreiking Medewerkers werven, inwerken en verbinden vindt u tips over zowel het werven van nieuwe medewerkers aan uw praktijk als het inwerken en binden van medewerkers. Dit najaar verschijnt bovendien een toolbox met ideeën en tips om het werken in de praktijk aantrekkelijk(er) te maken. Denk hierbij aan de inzet van digitale mogelijkheden en Lean werken.

Vormgeven van goed werkgeverschap. Op lhv.nl vindt u verschillende producten beschikbaar over bijvoorbeeld functioneren en beoordeling, verzuim en arbeidsomstandigheden. Alle genoemde handreikingen en producten kunt u vinden op lhv.nl, tenzij anders vermeld; vul in het zoekveld de titel van het betreffende product in.