

“Samen bewust aan de slag is veel doeltreffender”



“Onregelmatig werken heeft invloed op ons als team”

Daniëlle Kragt,
SEH-arts

De zestien spoedeisende hulp artsen van ziekenhuis St Jansdal in Harderwijk merkten dat de werkdruk op hun afdeling na de coronacrisis onverminderd hoog bleef. Ze besloten zich aan te melden voor het project Gezond en veilig werken van de LAD. Nu, bijna twee jaar later, is de werkdruk nog steeds hoog, maar volgens SEH-arts Daniëlle Kragt is er gevoelsmatig veel meer 'lucht' gekomen door een verbeterde samenwerking (zowel binnen als buiten het ziekenhuis), duidelijke prioritering en een andere taakverdeling. “We houden elkaar scherp.”

“We waren zelf al bezig met projectjes om iets aan de werkdruk te doen, maar die kwamen niet echt van de grond. Iedereen was namelijk in z'n eentje verantwoordelijk voor een project of taak. Door de hoge werkdruk en het invallen bij ziekte, kwam het regelmatig voor dat iemand dan niet bij een vergadering aanwezig kon zijn namens de SEH”, aldus Kragt. “Toen een collega in *Medisch Contact* iets had gelezen over het project Gezond en veilig werken, besloten we ons aan te melden. Met name het feit dat je langdurig wordt begeleid, sprak ons zeer aan.” Het team wilde via het project de werkdruk verlagen en de samenwerking verbeteren. Niet alleen onderling op de afdeling, maar ook binnen het ziekenhuis en met andere zorgverleners, zoals huisartsen, ambulancediensten en verpleeghuizen.

Werkdruk en samenwerking

In maart 2022 startte het team van zestien artsen met het project. Ze deden eerst een nulmeting. Kragt: “We wisten wel dat iedereen een hoge werkdruk ervaarde, maar we hadden niet echt tijd om dit samen te bespreken. Toch was het heftig om de getallen uit de nulmeting zwart op wit te zien. Dit werd ons belangrijkste verbeterpunt.” Samenwerking was het tweede punt waar het team mee aan de slag ging. “Wij hebben tenslotte met heel veel zorgprofessionals te maken. Niet alleen met de andere vakgroepen in het ziekenhuis, maar ook met ambulancediensten, huisartsen, verpleegafdelingen, verpleeghuizen, ggz-instellingen, etc. Met name de hoge werkdruk maakt het moeilijk om met alle partijen een goede band te onderhouden. Dat doe je niet



De werkdruk op de spoedeisende hulp is vaak hoog. SEH-arts Daniëlle Kragt en haar collega's wilden zelf kijken hoe ze die kunnen verlagen

alleen door samen goed voor patiënten te zorgen, maar ook door samen te werken in ziekenhuisbrede projecten. Dat laatste is vaak lastig, omdat wij erg onregelmatig werken. Het lukt bijvoorbeeld niet om na een nachtdienst om 10 uur te vergaderen. Onregelmatig werken heeft dus invloed op ons als team. Wij kunnen nooit met de hele vakgroep tegelijkertijd overleggen of iets ondernemen, omdat een deel van ons altijd werkt of in de nachtdienst zit”, vertelt Kragt. Op basis van de nulmeting heeft het team drie werkgroepen gevormd. Twee groepen zijn aan de slag gegaan met het thema werkdruk, waarbij de ene groep zich richtte op externe factoren die de werkdruk verhogen en de andere groep keek hoe het aanpassen van interne processen de werkdruk kon verlichten.

De derde groep focuste op samenwerking. Kragt vertelt dat sommige collega's in het begin nog twijfels hadden, omdat het team al een paar keer teleurgesteld was. Bij die groep heerste het gevoel van ‘eerst zien, dan geloven’. Dat hield echter niet het proces tegen en de werkgroepen gingen aan de slag.

Gestructureerde aanpak werkt

Wat Kragt en haar collega's vooral hebben gemerkt, is dat ze veel doeltreffender zijn door samen bewust met iets aan de slag te gaan. Kragt: “Wij waren al een tijdje bezig om POCT-meters aan te schaffen, maar kregen dat niet voor elkaar. Nu wij ons hier gezamenlijk voor inzetten, lukte het wel, omdat we elkaar konden vervangen tijdens overleggen. De meters zijn binnen en de verpleging wordt geschoold.

Dit levert enorme tijdswinst op, want patiënten hoeven niet meer 1,5 uur te wachten op uitslagen. Hetzelfde geldt voor het organiseren van informatieavonden voor huisartsen. In het verleden had een collega al geprobeerd die te organiseren, maar dat lukte niet. Nu hebben we twee avonden georganiseerd, met als doel kennis met elkaar te maken en wederzijdse verwachtingen uit te spreken. Wij merken dat huisartsen zich nu meer bewust zijn van de piekbelasting. Ze overleggen vaker met ons voordat ze iemand doorsturen en daar waar mogelijk sturen ze patiënten later door. De lijntjes zijn korter geworden. Huisartsen vragen nu bijvoorbeeld ook vaker aan ons hoe ze een bepaalde eenvoudige verrichting uitvoeren, zodat zij die voortaan zelf kunnen doen.” Een ander winstpunt van de deelname aan ►►



het project is volgens Kragt dat de prioriteiten duidelijker zijn. “Per week komen er veel vragen op ons af waar we eigenlijk wel iets mee kunnen of moeten doen. Doordat we nu eerst focussen op het verlagen van de werkdruk en het verbeteren van samenwerking, is het makkelijker die te laten liggen voor een later moment.”

Duidelijke afspraken

De werkdruk is nog steeds hoog, maar er is wel meer lucht gekomen, bijvoorbeeld door duidelijke afspraken met de afdeling radiologie over het automatisch doorsturen van patiënten met afwijkende beelden naar de SEH. Heeft een patiënt een oude fractuur, dan overlegt de afdeling radiologie met de chirurg en wordt de patiënt doorgestuurd naar de gipskamer. Ook binnen het team zijn duidelijke afspraken gemaakt over onder andere de taakverdeling van de verschillende rollen van de SEH-arts tijdens een dienst. Zo begeleidt de arts, die de ziekste patiënten opvangt, nu de co-assistenten. Hiervoor werd dat gedaan door de arts die de coördinatie had over alle binnenkomende telefoontjes, patiënten en het doorzetten naar

verpleegafdelingen. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt over het afgeven van de telefoon tijdens de pauzes, zodat een arts écht pauze neemt. “We houden elkaar hier scherp op, want het is belangrijk dat je tijd neemt om even rustig te kunnen eten. Ook al is dit maar tien minuten.” Kragt vertelt ook dat ze slimmer overleggen. “Als we nu input van elkaar willen over een bepaald onderwerp, sturen we via WhatsApp een poll uit. Zo bereiken we iedereen en wordt er snel en efficiënt informatie verzameld, zodat we een gewogen beslissing kunnen nemen. Cécile van Erp die ons tijdens het project vanuit de LAD heeft begeleid, kwam met deze handige tip.”

Grotere bewustwording

Kragt merkt dat er bij de verpleging, raad van bestuur, huisartsen en de andere afdelingen een groter bewustzijn is dat iedereen baat heeft bij een goed doorstromende SEH. “We hebben zelf een hoop voor elkaar gekregen de afgelopen twee jaar, maar er zijn punten waar we nog niet verder mee zijn gekomen, zoals ons voorstel voor een goed achterwachtstelsel

en het uitbreiden van de SEH-ruimte. Deze moeten we samen met de raad van bestuur oplossen. Het is heel fijn dat de LAD ons hier echt bij helpt. Zo is er tijdens het laatste gesprek een van de onderhandelaars meegegaan. De raad van bestuur gaf tijdens dat gesprek aan dat ze onze punten serieus neemt en we gaan binnenkort met HR om tafel om de door ons aangedragen oplossingen te bespreken.”

Schoolvoorbeeld

In maart 2024 hebben de SEH-artsen van St Jansdal er twee jaar begeleiding op zitten en dus stopt dan hun deelname aan het project. Romy Steenbeek, projectleider Gezond en veilig werken van de LAD: “Het is mooi om te zien hoeveel deze jonge vakgroep zelf heeft opgepakt en voor elkaar heeft gekregen. Zij zijn een goed voorbeeld van hoe krachtig het is om als groep samen te werken en oplossingen te zoeken voor zaken die binnen de eigen ‘span of control’ liggen. Als je dat samen lukt, kun je vervolgens ook makkelijker met een raad van bestuur om de tafel gaan zitten.” ■

Over het project Gezond en veilig werken

De LAD regelt de randvoorwaarden voor een gezond en veilig werkklimaat in cao's. Maar wat als cao-afspraken onder druk komen te staan door een personeelstekort of hoge werkdruk? Of als artsen nauwelijks inspraak ervaren bij de organisatie van hun werk? Om artsen daarbij te helpen, is de LAD in 2020 het project Gezond en veilig werken gestart. Via het project worden groepen artsen in instellingen gedurende een tweejarig traject begeleid. Doel is een wetenschappelijk bewezen

procesinterventie te ontwikkelen die artsen helpt de werkkultuur te verbeteren en hun duurzame inzetbaarheid te vergroten. Het project wordt uitgevoerd door de LAD in samenwerking met de Federatie Medisch Specialisten, Landelijke Huisartsen Vereniging en KNMG. Er is tot 2025 een subsidie verleend voor het begeleiden van groepen artsen in 24 instellingen door stichting SWG, waaraan de Federatie, LHV, KNMG en LAD zijn verbonden.

Meld je aan!

De 24 groepen zijn intussen gevuld, maar de LAD krijgt regelmatig vragen van leden die ook behoefte hebben aan begeleiding. De LAD wil en kan in die behoefte voorzien. Omdat er geen subsidie meer beschikbaar is kan dat niet gratis, maar de LAD kan tegen een aantrekkelijk tarief nieuwe groepen begeleiden. Wil jij samen met jouw collega's de werkkultuur verbeteren en jullie duurzame inzetbaarheid vergroten? Meld je dan aan en leer hoe jullie samen effectiever én met meer plezier kwalitatieve zorg kunnen verlenen. Voor meer informatie kun je terecht bij projectleider Romy Steenbeek via lad.gvw@lad.nl.