

Er is mij gevraagd geweest om tips te geven inzake de huidige overbelasting dat de artsen doormaken inzake de COVID crisis. Overbelasting kan je aan 2 kanten aanpakken: je kan enerzijds vragen aan extern (overheid, ziekenhuisdirectie, ...) om de belasting te verminderen, maar anderzijds kan je bij jezelf (als persoon, maar ook als groepspraktijk) kijken wat je kan veranderen om de belasting te veranderen.

Dit document kijkt vooral naar het tweede gedeelte. Zo'n crisis (overbelasting) is tegelijkertijd ook een opportuniteit om na te kijken wat er veranderd kan worden.

## 1. Ken jezelf

Dit is eigenlijk het belangrijkste. Wie ben ik? Als je zaken wilt veranderen, moet je eerst weten wat bij jou zelf de sterktes en zwaktes zijn. Dit is een moeilijke, omdat men zichzelf vaak over of onderschat. Het is soms interessant om dit zelf met een psycholoog te bekijken, als je merkt dat hierover een incongruentie bestaat tussen wat jezelf denkt en wat je omgeving denkt dat je bent. Dat hoeft niet altijd aan jezelf te liggen, maar dit kan ook aan je omgeving liggen die je op één of andere manier aantrekt.

Een paar punten om te reflecteren:

- ben ik chaotisch? Dat is niet erg, je bent niet een slechte arts als je chaotisch bent. Maar het is wel belangrijk te weten, omdat stresssituaties moeilijker op te lossen zijn. Of ben ik heel geordend?
- ben ik een manager of kan iemand anders beter managen?
- kan ik tegen kritiek of vind ik opmerkingen juist een opportuniteit?
- heb ik een opvliegend karakter of blijf ik meestal rustig?
- heb ik problemen met veranderingen of kan ik mij hier in smijten?
- kan ik het werk van anderen (collega's, maar ook anderen) appreciëren of zie ik vooral het slechte in anderen?
- werk ik goed in groep of werk ik liever alleen?
- kan ik grenzen stellen naar mij patiënten en collega's of heb ik het daar moeilijk mee?

Van de bovenstaande punten zijn er die je van jezelf kan veranderen, maar ook er zijn er ook dit niet veranderbaar zijn. Soms weet je dat van jezelf, maar je kan dit ook bevragen aan je partner, goede vrienden of goede collega's. Je kan proberen aan jezelf te werken, maar soms is dat ook niet mogelijk. Neem daar vrede mee. Als je 40 bent, en je bent nog steeds chaotisch, dan gaat dat vermoedelijk niet veranderen. Dat ben je nu éénmaal en dat is niet goed, noch slecht. Dan ga je dat anders moeten aanpakken. Iemand die chaotisch is, kan misschien een secretaresse nemen die orde op zaken stelt. Je gaat dan wel moeten aanvaarden dat je dat gebrek hebt en dat je dit beter kunt overlaten aan iemand anders. En dat je de ander daarin ook kunt appreciëren.

## 2. Ken je samenwerkingsverband

Als je in een groepsverband (groepspraktijk, ziekenhuis, ...) werkt, is het normaal dat je problemen tegenkomt. Geen enkele groepsverband is perfect. Echter problemen in een groepsverband worden erger als de stress op het groepsverband verhoogt.

Zo'n gebeurtenis is ook de perfecte moment om de groepswerking in vraag te stellen. Is het groepsverband voor jezelf nog de moeite waard of kost dit jou teveel energie? Is dit probleem van tijdelijke aard of is deze altijd aanwezig geweest?

Dan moet er gepraat worden. Een paar punten zijn hier essentieel:

- als je denkt dat het gesprek moeilijk gaat zijn, kan je beter een externe partij nemen
- als je merkt dat er partijen zijn die intentioneel liegen, kan je beter de samenwerking stoppen. Een samenwerking op leugens, is geen samenwerking.
- je moet niet proberen kost wat kost de samenwerking te behouden. Denk na over het idee als je uit de samenwerking zou stappen. Geeft zo'n idee meer rust dan de problemen die in de samenwerking niet opgelost geraken, dan moet je er uit.
- probeer te benoemen wat de intenties zijn van de andere partij en benoem ze ook. Je moet ze zeker niet verbergen, omdat je bang bent van de reactie van de andere partij, anders blijft dit niet opgelost. Een paar voorbeelden:
  - heb je het gevoel dat een persoon niet wilt veranderen, omdat hij/zij niet technisch aangelegd is om deze oplossing te integreren: benoem dit.
  - heb je het gevoel dat de huwelijkspartner van deze partij dat eist, benoem dit
  - heb je het gevoel dat een persoon intentioneel liegt: benoem dit
  - heb je het gevoel dat de gezinslast van de persoon te zwaar is en hij/zij extra veranderingen niet aankan, benoem dit
  - heb je het gevoel dat de persoon niet minder geld wilt verdienen, benoem dit
  - heb je het gevoel dat een persoon jaloers is, benoem dit
  - heb je het gevoel dat een persoon gewoon moeite heeft met te veranderen, benoem dit
  - heb je het gevoel dat een andere partij jou gewoon verwijten geeft die niet kloppen, maar bedoeld zijn om zijn/haar punten door te duwen, benoem dit maar draai alsjeblieft niet rond de pot. Want dan kom je niet tot een oplossing. En als je het gevoel hebt dat er zaken zijn 'die niet mogen benoemd worden', kan je beter de samenwerking stoppen.

En het kan zijn dat je fout zit, maar dan raakt het in ieder geval uitgepraat.

De uiteindelijke beslissing om te stoppen in een samenwerking, ligt bij jezelf. Het kan zijn dat een teamlid gewoon toxisch is, maar op één of andere manier raakt het je niet en kan het jou ook niet schaden. Dan is er een modus vivendi gevonden om gewoon bij elkaar te blijven.

Als een samenwerking toch de moeite waard is en hopelijk is dat zo, dan moet er gepraat worden:

- over de mogelijk verschillen van de partners in de samenwerking en hoe dit opgevangen moet worden
- over de mogelijk stressoren buiten de samenwerking en hoe deze opgelost moeten worden

Bijvoorbeeld aan iemand die chaotisch is, ga je niet de financiën van de praktijk toevertrouwen: dat lukt gewoon niet. Dat vertrouw je aan iemand anders toe.

Als er iemand niet diplomatisch is, ga je die niet sturen om te onderhandelen met externe partijen, dat heeft geen zin.

Erken de sterktes en de zwaktes van elke partij en handel hiernaar. En kunnen jullie het zelf niet oplossen, dan moet je eraan denken om externen in te schakelen. Bijvoorbeeld is de druk van de telefoontjes te groot, neem dan een externe persoon: dit kan een secretaresse zijn, telesecretariaat of een tijdelijke studentenkracht.

Een handige tool om te gebruiken in een samenwerkingsverband, is het [subsidiariteitsprincipe](#).

En ook een belangrijke: het kan zijn dat er een persoon binnen het team goede leiderscapaciteiten heeft. Geef de leiding dan aan die persoon. Neem wel in acht dat een leider niet hoger staat dan een ander, maar wel de persoon is dat de ander moet dienen.

En last but not least: we leven in een prestatiegebonden systeem (buiten de medisch huizen). Dat betekent dat je alleen geld verdient als je patiënten ziet. De artsen die andere taken doen, moeten wel vergoed worden voor die taken, want ze zijn essentieel voor de groep.

### 3. Wat kan je praktisch doen?

Buiten jezelf te kennen en je samenwerkingsverband, zijn er praktische ideeën die je kan proberen te integreren:

- overleg met een externe collega waarin je vertrouwen hebt en die zich bewezen heeft om structuren op te zetten. Een voorbeeld is iemand die een wachtpost heeft opgebouwd: dat is immers een persoon die heel wat problemen is tegengekomen en weet hoe hij/zij hier mee moet omgaan.
- overleg met een jonge collega over nieuwe ideeën (win-win situatie trouwens)
- is de druk van de telefoontjes te hoog: denk aan een telesecretariaat, secretaresse of een tijdelijke studentencontract.
- een tijdelijke studentencontract: dit laatste is interessant als je weet dat het maar om een tijdelijke situatie gaat, waar je de contracten met de week kan verlengen. Ze zijn ook goedkoper (sociale bijdragen zijn beperkt). Er is ook een win-win situatie als dit studenten geneeskunde zijn:
  - ze zijn gemotiveerd omdat dit hun toekomst is
  - ze leren wat bij uit de praktijk
  - mogelijke instroom voor later (als stagiair/assistent/haio/collega), omdat ze dit een goede praktijk vonden

Voorbeelden:

- secretariaat
- COVID-testen
- bloednames
- bloednames:

- ⊖ je labo vragen om langs te komen op een vast moment om bloednames te doen en als ze het niet willen, vragen aan een concurrent. Of aan een thuisverplegingsdienst
  - je patiënten verwijzen naar een 'prikcentrum'
- een automatische telefooncentrale die je telefoontjes afhandelt en doorstuurt naar je website (afspraken), of een gesproken bericht doorstuurt naar je mailbox, die je dan zelf kan beantwoorden wanneer je zelf tijd hebt
- je patiënten aanleren dat je niet ALTIJD en OVERAL beschikbaar bent. Duidelijk grenzen stellen op een vriendelijke manier.
  - Bijvoorbeeld een patiënt die zonder afspraak in de wachtzaal zit voor één of ander attest, zeggen dat je geen tijd hebt. Verwijzen naar de secretaresse of een afspraak laten maken. Tonen dat er andere patiënten zijn die in de wachtzaal aan het wachten zijn
  - Bijvoorbeeld iemand die je belt op de directe lijn voor iets banaals (afspraak, attest, ...): "Sorry, ik heb nu een patiënt voor mij, dat gaat niet. Ga naar de website of bel terug als de secretaresse er is."
- een analyse doen van de IT in je praktijk door een collega die sterk is in de IT (en heb het respect om die persoon hier ook voor te betalen of hem/haar iets cadeau te doen)
- denken om te switchen naar een medisch huis, waardoor er meer efficiënte taakdelegatie kan gebeuren (bvb diabetescontrole door diabetesverpleegkundige, sociale situaties naar een sociaal werker, ...)
- communicatie met de WZC kan soms heel chaotisch zijn (interims, geen verpleegkundige beschikbaar, personeel niet capabel, te druk, ...). Hiervoor de integratie gebruiken van [wzcom.be](http://wzcom.be) en je elektronisch medisch dossier.
- een verplicht middagetentje met de artsen (1x/week), dit om de sociale cohesie te vergroten en probleemsituaties tijdig te onderkennen
- een jaarlijks drink met je thuisverpleging/kinesisten/etc ...
- doe je huisbezoeken met de fiets, indien mogelijk. Geeft automatisch ontspanning (en patiënten appreciëren dit).
- zijn er toxische patiënten? Dit zijn die jou misbruiken, meestal door schuldgevoel te geven. Of jou niet respectvol behandelen. Bespreek dit met collega's. Er zijn verschillende mogelijkheden:
  - doorsturen naar een collega die hier beter mee kan omgaan (medicatiemisbruik, toxicomanen, ...)
  - bespreken met de patiënt en duidelijk grenzen stellen op een strenge maar vriendelijke manier (persoonlijkheidsstoornissen)
  - verwittigen dat de relatie beëindigt wordt als dit zo doorgaat (art 32 van de code medische deontologie<sup>1</sup>)
  - de relatie beëindigen (idem)
  - als je het gevoel hebt dat er gewoon een miscommunicatie is: doorsturen naar een andere arts
- patiënten die teveel energie vragen:

---

<sup>1</sup> Art. 32 De arts die oordeelt dat hij een therapeutische relatie niet kan verderzetten of geen tussenkomst of behandeling kan verlenen, verwittigt de patiënt tijdig en organiseert de zorgcontinuïteit.

- huisbezoek is gewoon te ver: vragen om over te nemen door andere collega die dichterbij is
- onnodige huisbezoeken (terwijl die wel naar de kapper gaat 2 huizen verder): benoemen en stoppen
- regels inzake herhalingsvoorschriften: afspraken maken met secretaresse
- zijn de wachten te zwaar: bespreken met het bestuur of met vertrouwsvolle collega
- zijn er zaken die een secretaresse ook kan doen, delegeren!
  - aankopen praktijk
  - financiën
  - aanvullen materiaal
  - inschrijven patiënt
  - IT
  - ...

Dr Thomeer Koen

<https://www.huisartsen-blancefloer.be/over-ons>