

Huisartsen op hun post

Congres naar aanleiding van verrassende uitkomst onderzoek 'Werklast – Werkdruk'





Welkom

Programma

Wat is bekend? Paul Giesen

Wat is nieuw? Roeland Drijver

Vragenronde

Aanbevelingen Van werkdruk naar werklust

15.45 - 16.10 Pauze



De veranderingen in werklast van de huisarts in de 21^e eeuw

Paul Giessen

Wat is bekend?

Nederlands Kennisnetwerk Huisartsenposten &
Spoedzorg

Tussen Lust en last

Overzicht Lezing

- Praktijkcasus en bespiegeling werkdruk
- Resultaten onderzoek HAP + HA praktijk
- Conclusie en advies
- Discussie

Gezondheidscentrum 't Weeshuis Nijmegen

- 30 medewerkers
- HA, TA, FT, LP, MW, Psy
- Platte organisatie
- Wijkgericht
- Werken vanuit één visie



Gezondheidscentrum 't Weeshuis Nijmegen

- Zelfzorg als het kan
- Wijkzorg als het moet
- Ziekenhuis als het écht moet
- Weinig voorschrijven
- Weinig verwijzen
- Breed takenpakket



Werkbeleving positief +

- Werken in team
- Gedeelde visie
- Taakverdeling
- Differentiatie
- Tijd voor patiënt
- Zorg dichtbij
- Prachtig pand



Werkbeleving negatief -

- Gedoe verzekeraars / overheid, gebrek waardering
- Marktwerving zorg: toename consumptie ('shoppen')
- Fragmentatie zorg steeds meer hulpverleners
- Puin ruimen van 2^e lijn, oneigenlijke hulpvragen
- 'Over de top' werken: te intensief, te veel contacten
- ICT, registratie, toename kwaliteitseisen

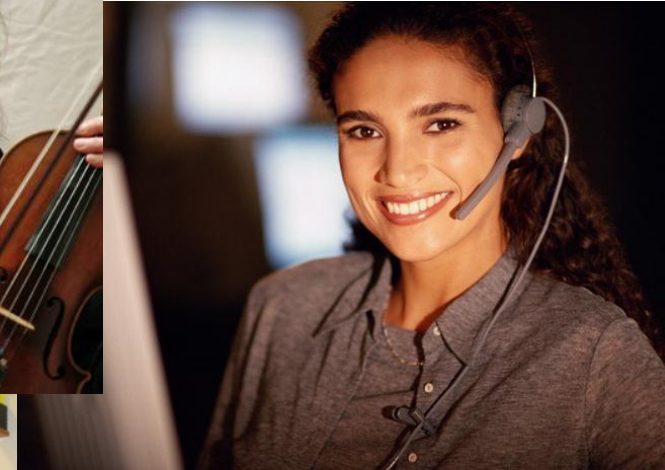
Wat helpt? Actie...

Huisartsenposten begonnen vanuit frustratie!



Wat helpt ook?

- Juiste persoon
- Teambuilding
- Verbinden, stimuleren
- Pret maken



Werkdruk huisartsen: onderzoek



Werkdruk huisartsen

- 4 miljoen contacten per jaar op HAP
- 96 miljoen contacten HA praktijk
- HAP: toename 7% per jaar, vooral U4
- Praktijk: 1987 3.3 2011 6.6 contacten/1000
- 45 uur + 4 uur dienst per FTE/ wk
- Taakdelegatie: HA zwaardere contacten

Werkdruk huisartsen

- Contactduur 5 >> 15 min
- HA consult: veel schakelen + ongedifferentieerde prikkels
- Complexiteit 3x hoger dan cardiologen en 5x hoger dan psychiaters

Werkbeleving huisartsen huisartsenpost

Onderzoek 4 regio's: Zeeland, Oude IJssel, Midden Limburg, Amstelland



Werkbeleving huisartsen

- 85% diensten wordt zelf gedaan
- Redenen uitbesteden:
 - Behoefte vrije tijd
 - Werkdruk overdag
 - Werkdruk tijdens dienst

Werkbeleving huisartsen

- Belastende aspecten:
 - Regelen ziekenhuis opnames
 - Aantal patiënten + lage urgentie
 - Eisend gedrag patiënten
 - Multi-tasking
 - piekbelasting

Advies

- Meer HA, kleinere praktijken
- Meer ondersteuning: ICT, management
- Toegankelijkheid verbeteren (bv. Internetafspraken, meer assistentie, ondersteuning door HAP?)
- Langere consulttijd: zelfzorgadvies

Advies

Onderzoek naar invloed op consumptie van:

- Professioneel gedrag HA, triagisten
- Toegankelijkheid: effecten van verbetering
- Gedragsbeïnvloeding patiënten
- Effecten voorlichting etc

Conclusie: Huisartsenbestaan een lust maar soms een last





De Spoedpost is geen servicepost

Roeland Drijver

Wat is nieuw

- *Wat vinden huisartsen er zelf van?*
- *Wat is een normale werklast?*
- *Hoe verminderen we de werkdruk?*

Waarom dit onderzoek

- HAP opgericht om werkdruk te verminderen
- En dus krap geroosterd > 'Buffelen'
- Vraag en productie nemen jaarlijks toe
- Onvrede over aandeel niet spoedeisende zorg
- Discussie overbruggende vs vervangende zorg
- Veel vragen van organisaties over norm
- Huisartsen in de weerstand >> strijd om organisatie – ha
- Nooit eerder verricht

Wat is wel bekend?

- Productiecijfers HAP
- Benchmark VHN
- Standpunt LHV ANW: 5 con/uur en...?

Landelijk dekkend systeem

Gedeclareerde verrichtingen	2008	2009	Mutatie 2009 tov 2008³
Aantal inwoners	16.284.000	16.361.000	
Telefonisch consult	1.574.000	1.805.000	14,1%
Consult	1.942.000	2.036.000	4,4%
Visite	422.000	420.000	-0,9%
Totaal verrichtingen	3.939.000	4.261.000	7,7%
Totaal consulteenheden ⁴	3.363.000	3.569.000	5,6%

Zorgvraag fors toegenomen

- Ten opzichte van 2005 + 28,6%
- Ten opzichte van 2008 + 7,7%

Per 100.000 inwoners	2005	2006	2007	2008	2009
Telefonische consulten	7.629	8.562	9.460	9.668	11.030
Consulten	10.099	11.168	11.637	11.924	12.443
Visites	2.516	2.559	2.614	2.594	2.569
Totaal	20.244	22.289	23.710	24.186	26.043
% verschil tov 2005		10,1%	17,1%	19,5%	28,6%
% verschil tov 2006			6,4%	8,5%	16,8%
% verschil tov 2007				2,0%	9,8%
% verschil tov 2008					7,7%

3 onderdelen

- Werklast volgens de huisartsen
- Taakopvatting zorg in ANW-uren
- Werkdruk (= last + complexiteit + beleving)

Methode

- Internetenquête
- Via bestuur HAP
- Rapportage per HAP
- Totaalrapportage

Beperking

- Steekproef
- Verkennend onderzoek
- Alleen consultants

Resultaten in het kort

- 50% respons!
- Veel vrije tekst
- ± 25 consulteenheden per dienst / 7 uur
- Spoedzorg = overbruggen, geen vervanging
- Tevreden over organisatie, niet over...

Werklast

- Consult \pm 11 minuten
- Telefonisch consult = $\frac{1}{2}$ consult
- Autorisatie = $\frac{1}{8}$ consult
- Duur achtereen = 2,5 uur
- PT = 40 m. / pauze = 15 m. / overleg e.d. = 45 m.

En dus voor 7,5 uur

- Start, overdracht etc. = 15 min.
- Regeltijd (niet pt gebonden) = 45 min.
- Persoonlijke tijd = 40 min.
- Pauze = 15 min.

= 24 autorisaties + 5 telefoontjes + 24 consulten

Of: 6 telefoontjes + 27 consulten

Tijdmeting SHDA

- Consult = 13 min.
- Tel. Consult = 8 min.
- Autorisatie = 4 min.
- Inefficiencytijd (niet zorggebonden) = 10%
- Pauze = 30 min. per dienst

= 20 autorisaties + 5 telefoontjes + 20 consulten

Of: 6 telefoontjes + 25 consulten

Taakopvatting

- Spoedzorg die niet kan wachten
- 2/3 wil achterwacht oproepen bij wachttijd 90 min.
- Ook achterwacht bij hoge werkdruk of uitval

Werkdruk

- Tevreden over sfeer, organisatie en uitrusting
- Hoge werkdruk door:
 - Volle agenda zonder pauzes
 - Triage
 - Weinig regelvermogen/autonomie

Aanbevelingen

- Ga in gesprek/discussie met de huisartsen
- Verhoog de eigen inbreng/autonomie huisarts
 - Check in/check uit: startgesprek met triagist over wensen en voorkeuren over tijden/pauzes en/of maak een format
 - Laat pauzes van huisartsen samenvallen
 - Creëer buffer in agenda die de huisarts zelf kan managen
 - Sociale aandacht, ondersteuning en complimenten verlagen werkdruk
 - Triage: meer inzicht bij de huisarts of minder U4?
 - Experiment met U4 veranderen in telefonisch consult met huisarts?
 - U4-5: wat kan terug naar reguliere zorg?

Werklast naar werklust

- Aanbeveling om het werk van de huisarts op zijn post (nog) leuker te maken
- Enkele voorbeelden
- Dan graag uw suggesties

Per Groep

- De gouden tip om werklust werklust te maken
- Na 10 minuten wordt u gevraagd per groep de gouden tip op de strook geschreven te vertellen
- Wijs een woordvoerder aan in uw groep

Pauze tot 16.10





Factoren werkstressreductie en burnout-preventie bij professionals

Carlo Mittendorff



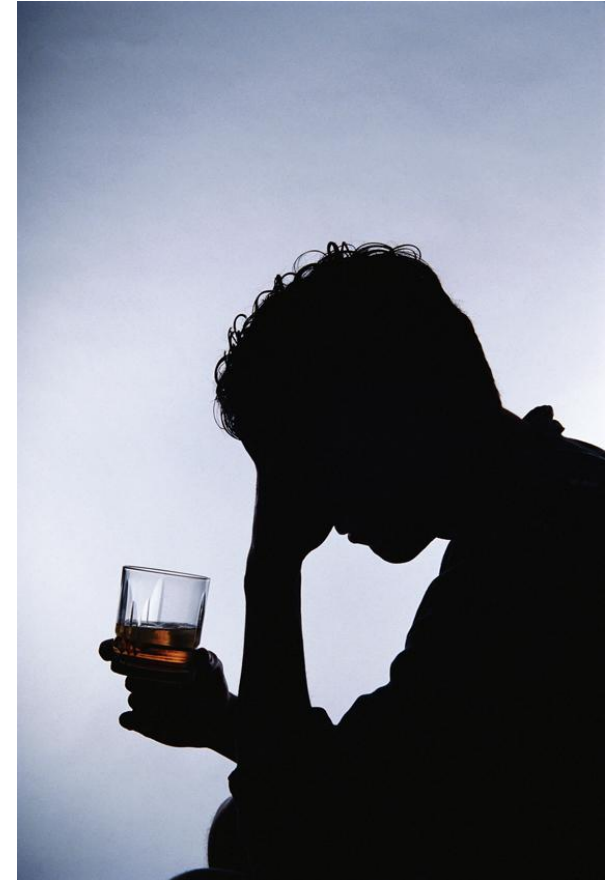
Werkstress

- Ontstaat als we de macht over onze eigen bezigheden kwijtraken: als je in je werk iets moet doen wat je niet wilt of niet kunt.
- Activeert alarm-fysiologie. Hierdoor op den duur psychische vermoeidheid, emotionele uitputting, burnout.



Burnout

- Mentale uitputting
- Distantie
- competentie



Burnout: risicovolle kenmerken van de persoon

- Gedreven, idealistisch, loyaal, verantwoordelijk
- Uitstekende staat van dienst,
- Sterk arbeidsethos,
- Koesteren hoog gespannen verwachtingen van het werk. Stellen zichzelf hoge eisen
- ‘Gaan ervoor’
- Kunnen altijd nog wel een tandje bijzetten



Burnout in de contactuele beroepen

- Als groep niet een hoger risico dan andere beroepen.
- Binnen deze groep hebben echter arbo- en huisartsen, verloskundigen en psychiatisch verpleegkundigen een hoger risico.
- Mogelijke verklaring: laagdrempelige toegang, nachtdiensten, omgang met psychiatrische patienten (Houtman et al, 2000)



Burnout prevalentie in de contactuele beroepen (Houtman et al, 2000)

- Huisartsen 41,4 – 8,2%
- Mantelzorgers 35,2 – 13,9%
- Arbo-artsen 23,5 – 11,3%
- Verloskundigen 23,5 – 6,6%
- Psychiaters 21,8 – 9,1%
- B verpleegkundigen 20,5 – 3,5%
- Verslavingszorg 17,6 - 5,9%



Burnout prevalentie in de contactuele beroepen (Houtman et al, 2000)

- Maatschappelijk werkers 17,1 – 6,9%
- Psychotherapeuten 15,1 – 4,2%
- Wijkverpleegkundigen 13,8 – 7,8%
- SPV 12,7 – 5,5%
- Psychologen/pedagogen 10,2 – 3%
- Oncologen 7,9 – 2,2%
- Politie 7,0 – 0,8%



Praktijktips preventie burr

- “Management gaat over mensen”
- Management trias?
- Span of control? Continuïteit
- Manager betrokken bij aanname?
- Manager hoofdrol verzuimbeleid?
- Persoonlijke omstandigheden?



Werk stressoren

- Werk – thuis interferentie
- Werkdruk
- Samenwerkingsproblemen
- Betekenis verlies
- Rol conflicten



Wat helpt?

- Autonomie
- Ontplooiing mogelijkheden
- Bazen steun/coaching
- Collegiale steun
- Feedback
- Adequate honorering





Muzikale intermezzo





Werkdruk, meten weten en ervaren.

Hansmaarten Bolle

Inhoud

- Waar hebben we het over?
- Welke initiatieven kennen we?
- Hoe krijg je er greep op?
- Wat gaat de VHN doen?



Containerbegrip of grabbe



Waarom is het een proble

- Steeds drukker op de post
- Echt heel hard werken
- Kwaliteit en veiligheid onder druk
- Gewoon minder leuk
- Heel weinig echte spoed
- Planning is lastig
- ANW is corvee en wordt slecht betaald



Ook kapstok voor ongenoe...



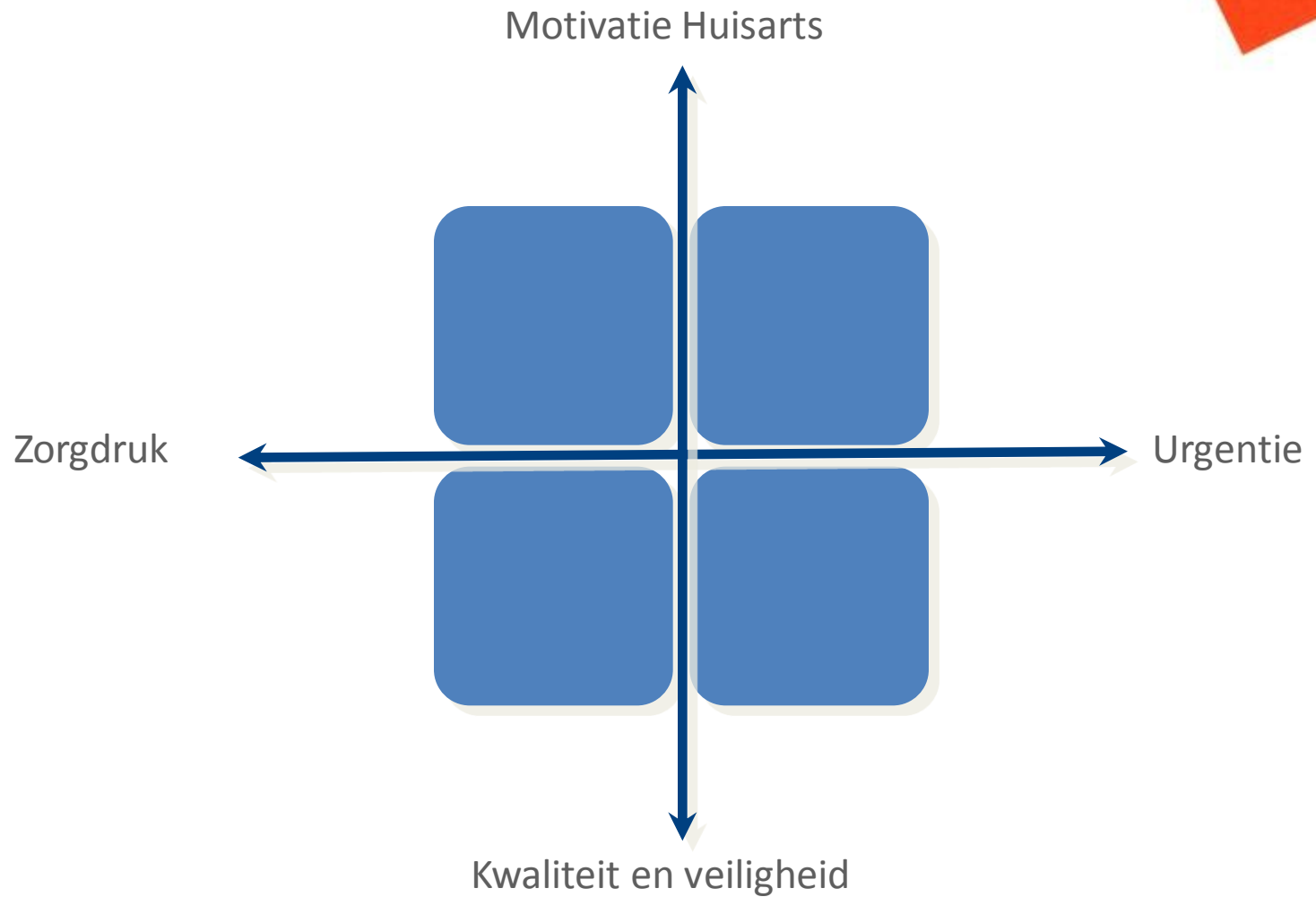
Ongenoegen

Initiatieven

- Analyse bij Primair
- Onderzoek HDS Amsterdam
- DOKh met Van Campen Consulting
- Belevingsonderzoek IQ-Healthcare
- Workshops NHG
- VPHuisartsen

Wat kan je ermee?

- Objectiveren: meten
- Bespreekbaar maken: beleving vs feiten
- Normeren: wat is verantwoord
- Plannen: inzet aanpassen aan vraag
- Beheersen: zorgvraag, werkverdeling



Plannen VHN

- Instrumenten:
 - Meten, zorgvraag per uur, per dag,....
 - Plannen inzet huisartsen
- Beheersing:
 - Kwaliteit triage
 - Taakherschikking
- Onderzoek:
 - Analyse van factoren die werkdruk beïnvloeden
 - Spanning tussen spoed en service



Van 2005 – 2009 30%
meer verrichtingen



In 2010 weer gedaald

Toeval of trend?

FOKKE & SUKKE

PIKKEN HET NIET LANGER



www.foksuk.nl



Vragen



Wie bepaalt de maat?

- Per groep 10 minuten de tijd om advies te geven aan de VHN
- Wat is een goed initiatief?
- Wat kan er nog bij?

Tot slot

- Henk en Ingrid zwaaien u uit....



- Dank voor U komst
- Wilt U het onderzoek ook bij U op de post?
- Voor vragen kunt u terecht bij Dok H en Van Campen Consulting