

“Zoek voor IFMS een manier die je aanspreekt”

Sinds 2008 werken medische staven in de Nederlandse ziekenhuizen aan het implementeren van Individueel Functioneren Medisch Specialisten (IFMS) in eigen huis. In het Wilhelmina Ziekenhuis in Assen hebben de internisten daar een externe coach bij betrokken. Gezamenlijk is een specialistenvolgsysteem ontwikkeld, afgeleid van een talentvolgsysteem voor topsporters.

Het Wilhelmina Ziekenhuis heeft gekozen voor een maatschapsgeoriënteerde IFMS-methodiek. Maar de maatschap Interne Geneeskunde bestaat uit negen specialisten. “Dus dat zou van ons veel tijd vragen”, vertelt internist-endocrinoloog Rob Gonera. “We zouden eerst allemaal individueel met elkaar moeten praten en dat alles weer bespreken in de maatschap. Daarmee staat de individu-

ele internist niet op de voorgrond, wat wel het doel is van IFMS. Maatschappen worden bovendien ook al door middel van visitaties beoordeeld. Een ander punt is dat veel specialisten multidisciplinair werken. Als je dan maatschapsgericht kijkt, zie je die samenwerking over het hoofd. Daarom wilden we op een andere manier met IFMS aan de slag gaan.”

Snel effect

Die andere manier kwam bij toeval tot stand. Gonera was voorzitter van de Handbalschool in Drenthe, waar hij in contact kwam met Paul van Gestel die veel ervaring heeft als coach in de topsport en als gedragstherapeut. Van Gestel heeft een talentvolgsysteem ontwikkeld waar ook de zoon van Gonera aan deelnam. “In het systeem word je op competenties beoordeeld en gevolgd. Mijn zoon moest iedere week bijhouden wat hij wel en niet deed en waarom, en de coach gaf

daarop feedback. Ik merkte dat dat snel effect had op de prestaties van mijn zoon.”

Gonera ging met Van Gestel in gesprek, omdat hij parallellen zag met zijn werk: specialisten proberen zich net als topsporters steeds te verbeteren, ze worden continu in de gaten gehouden door de media, moeten onder hoge druk presteren en werken in teamverband. Het volgsysteem leek ook geschikt voor specialisten, met adviezen en tips van een coach om bij te sturen. “Zo is een specialistenvolgsysteem ontwikkeld, met Van Gestel als externe coach. In ons IFMS-systeem hebben we de criteria toegepast die de Orde daarvoor heeft opgesteld.” Het volgsysteem heeft voordelen ten opzichte van de reguliere IFMS-methodiek, vindt Gonera. “Want daarmee vindt een gesprek plaats, waar pas een half jaar later een vervolg op komt. Het blijkt dat in die tussentijd nauwelijks iets gebeurt met wat is afgesproken. In ons volgsysteem zijn prikkels ingebouwd om met de afspraken aan de slag te gaan. En Van Gestel volgt of dat inderdaad gebeurt. Hij geeft ook meteen reflectie op wat wij in het systeem invullen.”

Persoonlijk ontwikkelplan

Het systeem werkt met vragenlijsten voor collega's, medewerkers en ook patiënten. Op basis van de antwoorden wordt meteen duidelijk welke punten niet goed scoren. “Daar kun je aan gaan werken. Ons IFMS-systeem bevat ook een patiëntenenquête, die waardevolle extra informatie geeft. Met alle input kun je een persoonlijk ontwikkel- en actieplan maken. Dat kunnen we niet alleen op het werk,

COACH

Paul van Gestel werkt al jarenlang als coach van topsporters (onder andere handbal, voetbal, tennis en tafeltennis). Hij vindt het boeiend om samen te werken met de internisten in het Wilhelmina Ziekenhuis. “Ik heb diep respect voor hen. Wat zij doen is eigenlijk ook topsport. Op een poli gebeurt heel erg veel en de arts moet aan veel verwachtingen voldoen.”

In het talentvolgsysteem worden gegevens over een sporter bijgehouden en iedereen in diens omgeving kan daarop reflecteren, zoals ouders, de trainer of de fysiotherapeut. “Zo ontstaat tussen al die partijen een verbinding in de begeleiding van de sporter. Dat hebben we vertaald naar een IFMS-systeem, waarin de inbreng van collega's, medewerkers en patiënten wordt samengebracht. De arts kan daarmee in één oogopslag zien waar hij aan moet gaan werken.”

Volgens Van Gestel kan hij als buitenstaander met meer afstand naar de medische wereld kijken. “Ik weet niet exact wat bij de artsen leeft. Ik zie alleen de rode draad in de beoordelingen in het systeem. Door daarover vragen te stellen en er op te reflecteren, komen de artsen zelf op ideeën om dingen aan te passen. Dat vinden zij zelf ook erg zinvol. Ik volg hen via het systeem, maar zij blijven zelf verantwoordelijk.”



R.K. Gonera internist-endocrinoloog, Wilhelmina Ziekenhuis, Assen

Specialisten proberen zich net als topsporters steeds te verbeteren

maar ook vanuit huis of via de mobiele telefoon bijhouden.” De internisten in Assen zijn hier in april 2014 mee gestart. Er is een eerste ronde geweest van een groepsgesprek en individuele gesprekken. Bij elkaar een tijdsinvestering van ongeveer twee uur. Uit de gesprekken zijn enkele punten naar voren gekomen die bij alle internisten bleken te spelen. Deze

kunnen met de hele interne afdeling worden opgepakt in een verbetertraject. “Deze manier van werken heeft dus voordelen voor de individuele specialist, voor de maatschap en voor de afdeling.”

Een van de punten die speelden was de communicatie tussen de internisten en verpleegkundigen. Die vonden dat de artsen soms kortaf reageerden als zij een vraag stelden.

Volgens Gonera komt dat vooral door onbegrip. “We begrepen soms gewoon niet waarom een vraag werd gesteld. Dan dachten we: ‘hoe kun je dat nou vragen, dat weet je toch wel?’ Zo ontstaat een verkeerde aanspreekcultuur. We hebben nu ingezien dat we anders op vragen moeten reageren. We gaan nu samen met de verpleging aan de slag om dat te verbeteren en ook om hun kennis te vergroten. Goede communicatie lijkt een open deur, maar je hebt toch een traject nodig om zo’n open deur te gaan zien.”

Verbeterd

Ook op individueel niveau komen knelpunten naar boven. Zo kwam Gonera zelf regelmatig in de knel met visitetijden. Doordat zijn poli steeds voller werd gepland, begon hij te laat met visites. Met feedback van de afdeling is nu zijn polischema aangepast en heeft hij meer ruimte voor visites. “Ik hoorde hierover soms wel iets tussen neus en lippen door, maar doordat het benoemd is in mijn IFMS-systeem heb ik tips gekregen die ik heb doorgevoerd. Andere internisten hebben zo eveneens bepaalde zaken veranderd en verbeterd.”

De internisten spreken ook elkaar meer aan. Bijvoorbeeld over het feit dat sommigen aan het eind van de dag een nogal ‘kort lontje’ hebben. “We bespreken met elkaar hoe we dat kunnen veranderen. Van Van Gestel hebben we geleerd om eerst even tot rust te komen voordat je iemand antwoord geeft. We zien nu al dat dat leidt tot een gedragsverandering.”

Gonera is blij met de IFMS-methode die zijn maatschap hanteert. Juist omdat de internisten die zelf hebben ontwikkeld, is de motivatie groot om er mee verder te gaan. “Die motivatie is essentieel voor succes. Zoek daarom voor IFMS een manier die je aanspreekt. Onze methode past ons als een jas.”

Zie ook www.specialistvolgsysteem.nl. ■