



In januari startten twee groepjes doktersassistenten met intervisiebijeenkomsten, een cursus van het WDH Midden Nederland. Onder begeleiding van een huisarts die tevens coach is, nemen ze samen situaties uit de praktijk door. Ze leren van elkaar.

TEKST EN FOTO'S: JOSÉ HOPPENBROUWER

*Gert, Rosemary, Hanny, Margo en Sylvia aan het werk*

Elkaar en jezelf beter leren kennen

# Intervisie voor doktersassistenten

En van de begeleiders is Gert Roos, huisarts in Laren. Hij is lid van de NHG-vereniging Coaches voor Medici. Dit zijn coaches (van huis uit arts of psycholoog) gespecialiseerd in het werken met (para)medici. Allen hebben een aanvullende erkende opleiding hiervoor gevolgd. Na intervisiebijeenkomsten voor doktersassistenten op de huisartsenpost, vond Gert Roos het hoog tijd dat er ook voor doktersassistenten uit de dagpraktijk, zoiets werd georganiseerd.

## Werving

Uit de folder voor de cursus: 'Assistentes werken in de frontlinie: het eerste contact aan de telefoon, het aanspreekpunt voor praktijkbezoekers. Ze regelen, plannen, voeren een steeds meer toenevend aantal medische handelingen uit. En, niet te vergeten, ze werken intensief samen met diverse, vaak enorm verschillende huisartsen. Dit alles stelt hoge eisen aan persoonlijke en professionele eigenschappen, goed kunnen communiceren, optimaal kunnen samenwerken en daarbij ook nog 'jezelf' laten zien: die hulpverlener blijven die je ook graag wilt zijn!

Makkelijk is dat allemaal niet. Soms levert het spanningen of vragen op: hoe zouden collega's omgaan met die lastige klagers? Waarom voel ik me soms blij na een dag werk, en soms zo ontzettend moe? Hoe maak ik de huisarts duidelijk dat ik moeite heb met sommige dingen in de samenwerking. Ik voel me soms zo machteloos... Hoe zou het zijn om dat soort vragen eens rustig, en onder deskundige leiding, te kunnen bespreken met collega's die vergelijkbare ervaringen hebben?'

Acht doktersassistenten durfden het aan. In twee groepjes van vier, spreken ze met elkaar over situaties die ze tegenkomen op het werk. Ik mocht de derde bijeenkomst van de ervaren doktersassistenten Rosemary (56), Hanny (53), Margo (55) en Sylvia (51) bijwonen, op een maandagavond in de huiselijke praktijk van Gert Roos. Hij volgt op zo'n avond het protocol van de intervisiemethodiek en leert de deelnemers deze, zodat ze indien gewenst, samen verder kunnen na de zes bijeenkomsten.

## Open vragen stellen

De ontvangst is compleet met koffie, thee en koekjes, een brandende kaars. Gert laat iedereen even over haar dag vertellen en de vraag 'hoe zit je hier?' beantwoorden. Iedereen heeft zin in de avond. 'Het is fijn elkaar weer te treffen.' Vervolgens wordt er teruggekeken naar de vorige sessie. Is er nog iets gedaan met de tips die toen gegeven zijn voor situaties met een dwingende patiënt? Er is geoefend op open vragen stellen, op goed luisteren naar de toon waarop iemand iets zegt. Het is duidelijk dat de deelnemers op een nieuwe manier naar onderdelen van hun werk zijn gaan kijken. Ze zijn zich beter bewust geworden van hun eigen reactie, ze herkennen het moment waarop het mis of juist goed gaat.

Intervisie  
=  
samen sta  
je sterk

Gert benadrukt dat iedere kleine stap een belangrijke stap is. Ook heeft iedereen een eigen leerstijl. De een denkt eerst na, en doet vervolgens, de ander doet en denkt daar later over na. Het is goed te leren volgens de methode die bij jou past. Door met afstand naar je eigen werken te kijken, kun je alternatieven ontdekken voor je handelen.

## Intervisiemethode

Twee doktersassistenten zijn aan de beurt om een casus in te brengen. Zo kort mogelijk vertelt Margo een situatie die ze heeft meegemaakt, wat ze erbij voelde, de vraag waarmee ze is blijven zitten en waaraan ze wil werken met de groep. Nadat de vraag voor iedereen duidelijk is, mag ze de situatie uitgebreider omschrijven en gaan de anderen haar vragen stellen. Zo wordt steeds duidelijker wat Margo, dacht, wilde en voelde. Gert vertelt: als je voor jezelf aanvaard hoe een situatie is, komt er daarna ruimte om te bedenken hoe je het anders had kunnen doen. Margo krijgt tips mee van de anderen. Na een korte pauze is Sylvia aan de beurt.

Gert complimenteert de doktersassistenten over de goede open vragen die ze elkaar stelden. Het is hen allen duidelijk dat ze al gegroeid zijn, zichzelf meer durven laten zien. Ik heb het als zeer bijzonder ervaren dat ik er bij mocht zijn deze avond. Ik herkende de situaties met veeleisende patiënten, en ook de reacties die de doktersassistenten hadden op die situaties. Zo'n intervisiegroepje is zeer leerzaam!

Zie ook Geknipt op pagina 2-3.

Voor meer informatie: [www.coachesvoormedici.nl](http://www.coachesvoormedici.nl), [www.wdhn.nl](http://www.wdhn.nl); [nhg.artsennet.nl/expertgroepen/supervisors-en-teamcoaches.htm](http://nhg.artsennet.nl/expertgroepen/supervisors-en-teamcoaches.htm)

(advertentie)

## bevolkingsonderzoek zuid



Voor vroege opsporing van kanker



## Cursus cervix uitstrijk

Bevolkingsonderzoek Zuid geeft cursussen speciaal voor praktijkassistenten die het maken van uitstrijkjes binnenkort in hun takenpakket gaan krijgen of die reeds ervaren zijn in het maken van uitstrijkjes en op de hoogte willen blijven van de laatste nieuwe ontwikkelingen in de werkwijze. Het programma bevat het hele proces van het maken van een cervix uitstrijk. Tevens worden er casuïstieken besproken, kunnen deelnemers oefenen op fantomen en krijgen zij een rondleiding in het laboratorium. De cursussen worden gehouden op verschillende plaatsen in Noord-Brabant en Limburg. Meer informatie vindt u op de website.

[www.bevolkingsonderzoekzuid.nl](http://www.bevolkingsonderzoekzuid.nl)

## Reacties deelnemers

**Rosemary** heeft 25 jaar ervaring en werkt als solo doktersassistent. Ze volgt de intervisie vanwege de accreditatiepunten voor het Kwaliteitsregister, maar ook omdat ze nieuwsgierig is naar intervisie en contact met collegae. 'In het begin is het wel eng, je geeft je toch bloot, over hoe je dingen in de praktijk ervaart. Maar het is ook prettig dat er herkenbaarheid is en dat meerderen tegen dezelfde dingen aanlopen. Je krijgt het gevoel dat je hier niet alleen in staat.'

**Hanny** werkt drie jaar als doktersassistent en is blij dat ze de intervisiegroep volgt samen met vertrouwde collega's. 'Het is goed om rust en tijd te nemen voor het uitwisselen van gedachten over hoe en waarom we met elkaar en met bepaalde zaken omgaan. Daar is in de praktijk structureel geen moment voor. De intervisiegesprekken bevorderen en verdiepen mijn band met mijn collega's.'

**Margo** wilde graag leren van lastige situaties. 'Ik vind het boeiend om van anderen te horen hoe zij met bepaalde aspecten van ons vak omgaan. De cursus brengt me meer

inzicht en daardoor ook meer begrip voor mijn handelwijze en die van collega's.'

**Sylvia** zou de cursus aanbevelen aan anderen. 'Het is erg interessant om te doen, je leert er echt iets van. Het is soms wel moeilijk om met je handelen in bepaalde situaties geconfronteerd te worden. Dat is niet altijd leuk.'

**Rosemary** geeft toe: 'Het is toch meer dan ik er van had verwacht, heeft meer impact en het is waardevol om met de supervisie van **Gert** te werken aan bijvoorbeeld open vragen stellen en alert zijn op je "zwakke" punten in je werk. Ik ben me meer bewust van mijn reactie op situaties en probeer deze met de tips om te buigen zodat het niet escaleert en prettiger werkt.'

**Margo**: 'Intervisie is hard werken maar geeft beslist resultaat. Je moet ervoor open staan en met een kritische blik naar jezelf durven kijken. Het is van essentieel belang dat er sprake is van een vertrouwde en veilige omgeving tijdens de cursus. In korte tijd kan je grote stappen in je ontwikkeling maken vanwege de persoonlijke aandacht in de kleine groep.'