

# Werkdruk in de ANW – 't Gooi, Vechtstreek, Almere

Schuurmans, J.J & Ivanova, D.

# Probleemanalyse en opzet

- Gekoppelde ANW-diensten
- Signalen dat de werkdruk in de ANW hoog is
- *Hoe wordt de werkdruk door artsen tijdens de ANW ervaren en wat zijn de achterliggende mechanismes die ten grondslag liggen aan deze vermoedelijk hoge werkdruk?*
- Interviews met 3 SO's, 11 AIOS en 1 WAN-hoofd

The logo of Erasmus University, featuring the word 'Erasmus' in a stylized, cursive script.

# De ervaren werkdruk in de ANW

- De werkdruk tijdens de ANW ligt vooral bij de voorwacht
- Er zijn piekmomenten in de diensten, in de avond tussen (20:00-22:00), en weekend dagdiensten (12:00-16:00)
- Ook de eerste diensten (starters) ervaren een hoge werkdruk, onbekendheid met protocollen en systemen
- Breed pallet aan vragen, o.a. cliënten wiens gezondheid snel verslechterd; ernstige Covid-19 gerelateerde klachten; overlijdens en schouwen; naasten die stante pede een arts willen spreken; vragen omtrent medicatie-gebruik; transfers van en naar het ziekenhuis.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Erasmus', located in the bottom right corner of the slide.

## De ervaren werkdruk (II)

- Voorwachten in 't Gooi Zuid vinden dat werkdruk soms leidt tot onwenselijke situaties en waarbij niet de zorg geleverd wordt die men nodig acht
- *"Ik heb het oprecht al meerdere malen meegemaakt dat ik drie telefoontjes op hetzelfde moment krijg van drie verschillende organisaties en ik heb het ook meegemaakt dat alle drie situaties waren waar ik direct had moeten opnemen, maar dat dus niet kon. Ik heb oprecht weleens geroepen 'Oh my God, wat moet ik hiermee? Hoe kan ik dit fixen wanneer ik zoveel dingen tegelijk krijg?' En ik ben echt wel wat gewend (voorwacht)!"*
- Maar Covid-19 speelt grote rol bij de ervaren werkdruk



# Werkdruk in de ANW: achterliggende mechanismes

## 1. Voorwachten willen 'hun mannetje staan'

- Voorwachten schakelen zelden de hulp van de achterwacht in, ook niet tijdens piekmomenten.
- Zelfredzaamheid en het willen bewijzen

The Erasmus logo, featuring the word 'Erasmus' in a stylized, cursive script.

# Werkdruk in de ANW: achterliggende mechanismes (II)

## 2. De wisselende kwaliteit van de verpleegkundige triage

*"Bij Naarderheem krijg je altijd een goed verhaal, die [verpleegkundigen] zijn echt goed, die beginnen gewoon met de naam, een geboortedatum, een voorgeschiedenis, een vraag aan jou, die denken al mee, van 'goh; ik heb dit al gedaan, of ik denk daaraan.' En bij heel veel andere huizen krijg je gewoon een half verhaal, geen geboortedatum, zitten ze al midden in het gesprek, geen medische voorgeschiedenis (voorwacht)."*

- Een slechte triage betekent meer werk voor de voorwacht
- Kwaliteit van de triage is erg afhankelijk van kennis en kunde verpleegkundigen
- Op sommige, kleine locaties, ontbreekt een verpleegkundige triage



# Werkdruk in de ANW: achterliggende mechanismes (III)

## 3. Vragen die tijdens kantooruren opgepakt kunnen worden

*"Het kan echt niet dat bij iemand met wie het de hele week al slecht gaat, in het weekend wordt besloten met morfine te starten. Dat had besproken moeten zijn (voorwacht)."*

- Per dienst ongeveer 2 vragen die voorkomen hadden kunnen worden door meer preventief te werken of die over het weekend 'getild' kunnen worden



# Werkdruk in de ANW: achterliggende mechanismes (IV)

## 4. Het werken in verschillende ECD systemen

- Inloggen en bekendmaken met interface van een systeem kost tijd.
- Speelt vooral bij 'beginnende' voorwachten

The Erasmus logo, featuring the word 'Erasmus' in a stylized, cursive script.



# Werkdruk in de ANW: achterliggende mechanismes (V)

## 5. De lengte van diensten van het continurooster

*"Ik had laatst een dienst van 24 uur waarvan ik 24 uur gewerkt heb en ik had niet bedacht dat dit kon. Dit gaat wel erg ver. Ik was ook blij dat ik dit gesprek [interview] had staan. Op adrenaline kan je handelen naar situaties [als je vermoeid bent] en misschien ook op ervaring, maar het is vragen om dat er een keer iets misgaat (voorwacht)."*

- De lengte van de dienst draagt bij aan de hoogte van de ervaren werkdruk
- Ook de combinatie avond- of nachtdienst met daaropvolgende dagdienst wordt als zwaar ervaren



# Mogelijke interventies om de ervaren werkdruk te verlagen

- Het automatische doorschakelen van oproepen naar de achterwacht
- Periodieke en regionaal ingestoken triagetraining voor verpleegkundigen
- Een verpleegkundige triage op alle locaties (ook de kleine)
- Meer preventief werken door artsen op de verschillende locaties
- De eerste dienst voor een voorwacht samen met andere ervaren voorwacht laten doen

The logo of Erasmus University, featuring a stylized, cursive script of the word 'Erasmus'.

# Mogelijke interventies om de ervaren werkdruk te verlagen

- Het beperken van het continurooster en eventueel kortere diensten invoeren
- Versterkten van de zorgteams

# Mogelijke pilot

- Groei aan kleine woonvormen
- Op deze locaties ontbreekt vaak een verpleegkundige triage
- Inzet van regioverpleegkundige die tijdens ANW als WAN-hoofd functioneert
- Fysiek inzet op verschillende kleine locaties, over de instellingen heen georganiseerd
- Bij de wijkverpleging beleggen of eigenstandige functie?

The Erasmus logo, featuring the word "Erasmus" in a stylized, cursive script.