

# Supervisie: ook voor praktijkassistenten een zinvolle investering

Het takenpakket van de praktijkassistente wordt breder, haar verantwoordelijkheden groter. Haar werk wordt afwisselender, maar stelt dus ook steeds hogere eisen. In de huisartspraktijk is het een komen en gaan van mensen en de dienstverlenende rol van de praktijkassistente kan soms veel van haar vergen. Supervisie kan dan een uitstekend middel zijn om haar energie op peil te houden en te zorgen voor voldoende inspiratie.

## Gezegend met assistentie

Een goede assistente is goud waard en heeft veel in huis. Zij wordt geacht:

- ▶ vriendelijk en invoelend te zijn, maar zo nodig ook weerbaar;
- ▶ zowel zelfstandig als in teamverband te kunnen werken;
- ▶ tegelijk flexibel en standvastig te zijn;
- ▶ over technische én communicatieve vaardigheden te beschikken;
- ▶ goed te kunnen organiseren;
- ▶ betrouwbaar en loyaal te zijn ten opzichte van huisarts én patiënten.

Dat is nogal een rijtje van kwaliteiten! In deze tijd is iedere assistente dan ook kostbaar.

## Zoveel monniken, zoveel kappen

Idealiter loopt alles in de praktijk op rolletjes. De huisarts heeft een kundige, betrouwbare, doortastende en vriendelijke duizendpoot in dienst die keihard werkt. De huisarts knijpt dus in de handjes en legt haar flink in de watten.

In een andere praktijk werkt al jarenlang een assistente. Er zijn geen problemen, maar er zijn dingen die beter kunnen. Bovendien lijkt de 'jeu' er wat uit; heeft zij nog wel voldoende plezier in haar werk? En in een derde praktijk gaat het niet zo goed. De assistente lijkt niet zo lekker in haar vel te zitten en de huisarts krijgt klachten van patiënten over haar bejegening. Ook een aantal gesprekken hebben nog niet geholpen om de situatie te veranderen.

In al deze situaties zou een serie supervisie-gesprekken zinvol zijn. Als teken van waardering, om bij te tanken, of om te leren-op-maat.

## Blik op jezelf

Het is voor alle hulpverleners goed om eens tijd en aandacht aan zichzelf te besteden. Voor sommigen kan de rolwisseling even onwennig zijn. Maar met name vrouwen, generaliserend meer gewend aan een 'praatcultuur', voelen zich in supervisie meestal snel op hun gemak. De gesprekken vormen dan een bron van inspiratie. Supervisie is het meest geschikt voor assistentes die al enige jaren werkervaring hebben. Zij moeten bereid zijn over hun eigen functioneren na te denken en om – ook naast de supervisiebijeenkomsten – voldoende tijd vrij te maken. Het is in ieder geval van belang dat de huisarts haar deelname aan supervisie ondersteunt.

## Waar hebben we het over

De deelnemers bepalen zelf wat in de bijeenkomsten aan de orde komt. Bij praktijk-

assistenten zijn de thema's veelal:

- ▶ eerder signaleren wanneer eigen grenzen worden overschreden door patiënten, collega's of huisartsen;
- ▶ op een bij de assistente zelf passende manier grenzen stellen aan patiënten die dwingend zijn of veel aandacht vragen;
- ▶ samenwerking met de huisarts, verschillen in werkstijl;
- ▶ omgaan met werkdruk en stress;
- ▶ hanteren van het loyaliteitsconflict tussen patiënten en huisarts;
- ▶ behouden of verhogen van het werkplezier;
- ▶ zoeken naar nieuwe uitdagingen in het werk.

Ook de manier waarop de onderwerpen worden behandeld (pragmatisch of beschouwend) bepalen de deelnemers zelf. Al het besprokene valt onder de regels van privacy.

*Angelika Rath, supervisor/stafleidingsopleiding VU*

## Aandachtspunten bij supervisie voor praktijkassistenten

### Kosten

Het is gebruikelijk dat de huisarts de kosten betaalt. Een supervisietraject bestaat meestal uit twaalf tot vijftien gesprekken. Het tarief is, afhankelijk van de ervaring van de supervisor, circa f 150,- (€ 68,18) per bijeenkomst. De kosten zijn fiscaal aftrekbaar.

### Supervisoren

Het verdient aanbeveling een door het NHG erkende huisarts-supervisor te kiezen: deze is vertrouwd met de setting van de huisartspraktijk. Een contract wordt pas gesloten na een persoonlijke kennismaking.

### Medesupervisors

Supervisie in groepjes van twee tot drie (maximaal vier) personen blijkt het prettigst te werken. Het is niet altijd gemakkelijk medesupervisors te vinden. De assistente kan zelf op zoek gaan naar anderen, maar dat kunnen beter geen collega's of vriendinnen zijn omdat een zekere afstand de veiligheid verhoogt. Zij kan hierover ook contact opnemen met de supervisor.

### Tijd

Op ieder moment kan met supervisie worden begonnen, maar soms duurt het enige tijd voordat een groepje kan worden samengesteld. Goede startmomenten zijn januari en september. Een compleet supervisietraject van twaalf tot vijftien bijeenkomsten bestrijkt meestal zo'n driekwart jaar. De bijeenkomsten vinden meestal overdag plaats.