

Lange Frans en kno-arts Dennis Kox over administratielast

Rappend de administratielast te lijf



'Laat dokters dokteren'. Met die leus riep de Federatie begin dit jaar medisch specialisten op om absurde voorbeelden van administratieve lasten uit de dagelijkse praktijk te delen. Rapper Lange Frans en kno-arts Dennis Kox namen contact op met de Federatie. Zo ontstond het idee om samen een nummer te maken om administratielast bij medisch specialisten muzikaal aan de kaak te stellen.

Hoe kennen jullie elkaar?

Frans: 'Tien jaar geleden had ik problemen met mijn stem. Xander de Buissonjé, die in zijn zangcarrière ook de nodige stemproblemen heeft gehad, riep meteen dat ik bij Dennis moest zijn. Dennis begeleidt veel professionele zangers bij stemproblemen en is dé medisch specialist op dat vlak.'

Dennis: 'Kun je nagaan: dat was nog aan het begin van mijn loopbaan. Frans heeft mijn hele carrière van dichtbij meegemaakt.'

Frans: 'Inmiddels zijn we al drie ziekenhuizen verder. Destijds werkte Dennis nog in Amsterdam, tegenwoordig in de Vijf Meren Kliniek in Haarlem. Ha, hij probeert steeds verder bij me vandaan te gaan werken, maar ik volg hem overal.'

Frans, wat krijg jij mee over de administratielast?

'Ik hoor het niet alleen van Dennis, maar lees ook in de media dat medisch specialisten zó druk zijn met hun administratie dat ze steeds minder tijd overhouden voor de patiënt. Ik werk zelf vijftig uur per week en daarvan besteed ik slechts twee uur aan mijn administratie – dat zijn al mijn mails en facturen. De rest van de tijd houd ik over voor wat ik het liefst doe: naar de studio gaan, liedjes bedenken en optreden. Artsen zouden hun tijd ook moeten besteden aan hetgeen wat ze het liefst doen, namelijk patiënten helpen. Ze steken echter noodgedwongen veel uren in iets waar ze niet van houden. Want wees eerlijk, wie vindt administratie nou leuk? Bijna niemand.'

Jullie hebben samen met de Federatie een rap gemaakt. Hoe zijn jullie op dit idee gekomen?

Dennis: 'Begin dit jaar publiceerde de Federatie een artikel over administratielasten op de website. Onder de tekst stond een video van een Amerikaanse rapper en een dokter die rapten over administratielasten. Het toeval wil dat Frans dezelfde dag op spreekuur kwam. Ik vond het leuk genoeg om met hem te delen. Dit moeten we ook in Nederland doen, riep Frans meteen. Vervolgens heb ik hem gekoppeld aan de Federatie.'

Frans, waarom trek jij je dit aan?

'Ik zou echt minder lol in mijn werk hebben als ik veertig procent van mijn tijd bezig was met administratie. Daarbij zorgen administratielasten voor extra stress, terwijl medisch specialisten in topvorm moeten zijn om te kunnen doen wat ze doen – aan overwerkte dokters heeft niemand iets. Natuurlijk verdient iedereen het om op werkgebied in topvorm te zijn, maar artsen hebben wat mij betreft een streepje voor. Zij werken aan iets dat groter is dan zichzelf: de patiënt.'

Hoe merk jij dat medisch specialisten gebukt gaan onder hun administratie?

Frans: 'Als ik alleen al naar mijn huisarts kijk, denk ik: die man heeft een dubbelganger nodig. Mijn dokter is gigantisch lang bezig met het invoeren van gegevens in de computer. Dat geldt ook voor medisch specialisten. Volgens mij ziet Dennis zes mensen in een uur. Zés. Je hebt tien minuten per patiënt en moet daarbinnen ook nog eens de administratie doen.'

Dennis: 'Tien minuten voor een nieuwe patiënt, vijf minuten voor een controle. Van oudsher is dit de manier waarop een spreekuur wordt gehouden: de dokter ziet een patiënt en doet dit zo efficiënt mogelijk. Maar waar een medisch specialist voorheen genoeg had aan één minuut administratietijd en het zijn er nu twee, dan houd je procentueel minder tijd over voor een patiënt. Ik ben mijn ouders nog steeds dankbaar dat ik mijn typediploma heb gehaald.'



Lange Frans:

'Artsen werken aan iets dat groter is dan zichzelf: de patiënt'

Frans: 'Zo'n diploma heb ik ook, ik maak 164 aanslagen per minuut.'

Dennis: 'Ik kan praten en typen tegelijk, dus ik kan de patiënt doorgaans blijven aankijken terwijl ik informatie in het systeem zet. Dat geldt lang niet voor iedereen. Bovendien is het aantal administratieve handelingen de laatste jaren toegenomen. Toen ik nog in opleiding was en Frans' stembanden bekeek, zette ik twee kruisjes op een formulier, gaf ik dat aan de assistente en was de scopie geregeld. Nu moet ik tig keer klikken, controleren of ik alles juist heb aangevinkt en op bevestigen drukken – en dan heb ik precies hetzelfde aangevraagd als vroeger. Maar dan worden vijf minuten wel krap.'

Welke impact heeft die administratielast?

Dennis: 'Als je vooral bezig bent om gegevens in het systeem te zetten, raffel je andere zaken af. Dat gaat ten koste van de patiënt. Op het moment dat je alleen maar naar je scherm kijkt, onderbreek je het contactmoment.'

Frans: 'Stel je voor welke informatie je uit iemand zou kunnen krijgen als je dubbel zoveel tijd had om te praten, en niet alleen maar naar je scherm keek. Patiënten zouden zich meer op hun gemak voelen, waardoor een specialist meer vragen kan stellen en zo waardevolle extra input krijgt.' ►



Kno-arts Dennis Kox:

‘Ik ben mijn ouders nog steeds dankbaar dat ik mijn typediploma heb gehaald’

Dossier administratielast

De Federatie heeft het dossier administratielast sinds dit voorjaar hoog op alle agenda's gezet. De Federatie zet in op minimaal de helft minder administratielast. Van twee dagen naar één dag, zodat deze tijd toekomt aan de patiënt. Om dit te bereiken, werken de Federatie en haar leden aan het verminderen van onnodige administratielast bij opleidingsvisitatie en kwaliteitsvisitatie en aan het terugbrengen van de omvang van de kwaliteitsregistraties en -indicatoren.

Ondanks de eerste stappen tot schrappen en verbeteren door de zorgsector viert de frustratie nog steeds hoogtij. En zolang deze nog bestaat, maakt de Federatie de administratielast zichtbaar en voelbaar via de politieke tafels, media en haar eigen (social) media.

Blijf uw ervaringen over administratielast inzenden naar laatdokersdokteren@demedischspecialist.nl. Nieuwe verhalen vindt u op: www.laatdokersdokteren.nl.

De Federatie vroeg medisch specialisten eerder dit jaar naar absurde voorbeelden op administratievlak. Heb jij ook zo'n voorbeeld, Dennis?

Dennis: 'Ik heb het leukste vak dat er is, maar die onnodige administratielast kan echt frustrerend zijn. Bij patiënten die een recept nodig hebben voor een hoortoestel kijk ik in het oor, neem ik een gehoortest af en geef ik hen een formulier mee. Dat kan in vijf minuten. Bij nieuwe patiënten moet ik echter hun voorgeschiedenis checken, medicatie doornemen en allergieën nalopen, terwijl de medicatie helemaal niet relevant is voor een hoortoestel.'

Frans: 'Dat is inderdaad absurd.'

Wat zou er al direct gedaan kunnen worden om de administratielast te verminderen?

Dennis: 'Hoewel ICT-middelen momenteel voor meer administratieve rompslomp zorgen, ligt daar denk ik ook de oplossing. Zo kunnen patiënten steeds vaker al vóór een consult op de portal van hun ziekenhuis een lijst invullen over hun medicijngebruik en allergieën. Tijdens het spreekuur is het dan een kwestie van die lijst checken en op akkoord klikken. Daarnaast denk ik dat apotheken verantwoordelijk moeten zijn voor het medicijnpaspoort van de patiënt – en niet de medisch specialist, die doorgaans supergespecialiseerd is in een specifiek deelgebied. Zo weet ik veel over kno-medicijnen, maar voer ik regelmatig medicatie in waarvan ik niet eens weet hoe ik het spel. Zulke kleine veranderingen kunnen een wereld van verschil maken.'

Wie hopen jullie eigenlijk met het nummer te bereiken?

Dennis: 'De hitlijsten, natuurlijk.'

Frans: 'Ha, ik heb liever de zorgverzekeraars. Zodat zij zich bewust worden van het feit dat artsen echt gebukt gaan onder administratielasten – en hier hopelijk iets aan kunnen doen qua regelgeving.'

Dennis: 'Naast de Federatie zijn er verschillende organisaties die aandacht vragen voor het terugdringen van de administratielast. En ook in ziekenhuizen zelf wordt gekeken hoe de administratielast omlaag kan. Dat gebeurt echter binnenskamers. Ik hoop daarom vooral discussie los te maken en dat mensen begrijpen wat er in de spreekkamer speelt rondom de patiënt. Dat gebrek aan tijd geen onwil is van de arts, maar onmacht.'

Frans: 'Een rap is per definitie een fantastische vorm om een boodschap tot de kern in te koken en een probleem aan te kaarten. Mensen onthouden een leuke rijm nou eenmaal sneller dan een standaard praatje.' ●

Beluister het nummer via: www.laatdokersdokteren.nl.