

# Medical scribe Extra handjes

De medical scribe, een Amerikaans concept, lijkt over te waaien naar Nederland. Steeds meer zorginstellingen zetten medisch studenten in om zorgprofessionals administratief en organisatorisch werk uit handen te nemen. "We zijn maatjes geworden."

**A**nvankelijk heeft psychiater Renske Lonhard haar twijfels als ze hoort dat haar werkgever, GGZ Rivierduinen, een pilot gaat houden waarbij zes studenten psychologie als scribes (letterlijk: schrijvers) voor de psychiaters gaan werken. "Administratieve ondersteuning is meer dan welkom", zegt Lonhard. "Nadat deze ondersteuning de afgelopen jaren is verminderd, terwijl de registratiedruk toenam, zit ik na mijn werkdag nog geregeld twee tot tweeënhalf uur administratie te doen. Maar een student die de hele dag met mij meeloopt; wat kan die allemaal doen en overnemen? Straks krijg ik er nog een taak bij, omdat ik de scribe steeds bij de hand moet nemen." Na een dag proefdraaien met een scribe is de psychiater om. "Je kunt de scribe voor veel meer dingen inzetten dan ik dacht en 'mijn' scribe Ellina Guijt is heel zelfstandig. Het enige is: je moet kunnen loslaten. Er zijn ook behandelaars die alles in eigen hand willen houden, die zeggen: zo zou ik het zelf nooit opschrijven. Dan werkt het niet."

In juni van dit jaar maakt de psychiater kennis met scribe Ellina, laatstejaars

psychologie, die in de zomer twee dagen in de week en sinds september één dag in de week voor Lonhard werkt. "Haar primaire taak is verslaglegging, maar inmiddels houdt Ellina zich ook bezig met agendavoering, het opvragen van medicatielijsten, het terugkoppelen naar de huisarts en het maken van concept-behandelplannen bij de intake. Ze is echt mijn personal assistant geworden. Ze houdt mijn to-do-list bij en zorgt voor structuur."

## Maatjes

Op de Rivierduinen-locatie in Leiden, waar Lonhard werkt, hebben de psychiaters een vaste scribe. Op de locatie in Alphen aan den Rijn kunnen alle behandelaren een beroep op een scribe doen als ze die nodig hebben. Lonhard: "Ik vind die vastigheid belangrijk. Je moet een klik hebben. Je moet maatjes worden. Elkaar op een bepaald moment aanvoelen." Arts en consultant Lodewijk Schmit Jongbloed, initiator van de pilot, kan zich die voorkeur voorstellen, maar weet dat ze in Alphen aan den Rijn ook enthousiast zijn. "Een van de scribes daar toont zich heel proactief. Bij de lunch vraagt ze aan de psychiaters: 'Ik

heb een uurtje over; voor wie kan ik nog wat doen?' Wat het beste werkt, hangt van de personen en van de setting af. In de pilot proberen we dat uit."

Schmit Jongbloed is warm pleitbezorger van de scribe. Uit zijn promotieonderzoek naar de arbeidstevredenheid van artsen in Nederland, blijkt dat de administratielast negatief uitwerkt op die tevredenheid. Om die last te verminderen, adviseert hij medisch scribenten in te zetten. "Met initiatieven zoals (Ont)Regel de Zorg wordt geprobeerd wat te doen aan de regeldruk, maar er zijn ook administratieve taken die er gewoon bij horen. Een scribe kan veel van die taken overnemen, zodat de arts meer tijd heeft voor de patiënt. De patiënt krijgt de onverdeelde aandacht van de arts en de student oriënteert zich op de praktijk en leert veel. Win-win-win, dat blijkt ook in Amerika." Daar is de scribe booming. Vier jaar geleden waren daar zo'n 10.000 scribes werkzaam. Volgend jaar verwacht men er 100.000. Maar ook in Nederland zijn inmiddels de nodige scribes actief, bijvoorbeeld op de kno-afdeling in ziekenhuis Rijnstate en bij Bergman Clinics.

In het Radboudumc ondersteunen derdejaarsstudenten geneeskunde al enkele jaren de aios interne geneeskunde tijdens avonddiensten op de SEH. Al heten ze daar geen scribes, maar stuarts, voluit: student-artsen. "Ze zien geen patiënten, maar houden alles bij wat er gebeurt, checken dbc's, maken brieven, regelen opnames en dragen de diensttelefoon, waarbij ze triëren in urgentie", vertelt Jacobien Hoogerwerf, internist acute geneeskunde, die het dienstproces coördineert. Vooral dat

>





> laatste, triage van telefoontjes, roept de vraag op of studenten daar wel capabel voor zijn. “Stuarts worden uitgebreid ingewerkt en we hebben duidelijke werkafspraken. Ze noteren alle telefoontjes en betrekken de aios direct bij urgente zaken. Voor de introductie van de stuarts was het rennen op de spoed. Als je om de minuut gebeld wordt, kom je als aios niet toe aan patiënten. Nu is het behapbaar en kunnen we kwalitatief betere zorg leveren.”

Voor de taken die de stuarts hebben, is medisch inhoudelijke kennis niet het belangrijkste, benadrukt Hoogerwerf. “We letten bij sollicitaties meer op doortastendheid, communicatie, toewijding en enthousiasme.” Ditzelfde geldt voor de scribes bij GGZ Rivierduinen. Psychiater Lonhard: “Het gaat vooral om persoonlijkheid en attitude.” Schmit Jongbloed: “Het is prettig als scribes bekend zijn met de terminologie, maar ook een paramedisch hbo-student of een verpleegkundige die deels arbeidsongeschikt is, kan als scribe werken. In Deventer werkt een jongen die na het gymnasium werd uitgeloot voor geneeskunde, als scribe voor een kno-arts.”

### Snel visite lopen

Door de terugloop van het aantal aios lopen de internisten in het Radboudumc zelf visite in het weekend. Daarbij worden zij sinds een half jaar terzijde gestaan door stuarts. “Dit zijn ouderejaars, omdat zij soms meegaan naar patiënten”, zegt internist Hoogerwerf. “De stuarts weten beter dan wij hoe het EPD werkt en hoe de logistieke processen lopen. Tijdens de visiteronde roep ik van alles; de stuart belt, regelt en noteert in het systeem. En als het moment het toelaat, kan hij of zij ook even de stethoscoop op de longen leggen. Zij leren ervan en wij kunnen snel visite lopen.”

## ‘Kijkje in ggz-keuken’

Psychologiestudent Ellina Guijt (23) meldde zich aan voor de scribe-pilot bij GGZ Rivierduinen. De reden? “Ik zag dit als een uitgelezen kans om een kijkje in de keuken van de ggz te krijgen.” En dat krijgt ze. “Ik had geen kennis van medische termen en medicaties toen ik begon, maar op deze manier pik je heel wat op.” Minpunten kan ze niet bedenken. “Het is belangrijk dat de behandelaar je goed aanstuurt en meeneemt in het denkproces. Anders is er een kans dat je je soms een beetje een secretaresse voelt. Dat gevoel heb ik zelf helemaal niet en dat komt door de benadering van Renske Lonhard en door de waardering die ik krijg voor wat ik doe.” De werkomgeving heeft haar positief verrast. “Ik zit in de eindfase van twee masterrichtingen en twijfel over de volgende stap in mijn carrière. Nu is die twijfel nog sterker geworden, want ik vind de ggz-setting toch óók wel erg interessant.”

Volgend jaar februari starten ze in het Radboudumc een Acute Opname Afdeling (AOA) en ook daar worden in het weekend stuarts ingezet. Op de vraag in hoeverre dit ook een kostenbesparende keuze is, zegt Hoogerwerf: “Het is een feit dat het financieel gunstiger is om stuarts administratieve taken te laten uitvoeren dan internisten, aios of anios. Qua salaris zitten stuarts op het niveau van secretariële ondersteuning.”

GGZ Rivierduinen heeft besloten na de pilot door te gaan met de scribes. Psychiater Lonhard is daar blij mee, al plaatst ze wel een kanttekening: “Als ik nog een secretaresse met dertig jaar ervaring had gehad, dan was een scribe niet nodig geweest.” Maar nu die ondersteuning ontbreekt, koestert ze haar scribe. “Dankzij Ellina zijn we secuurder met afspraken en terugkoppelingen naar de huisarts én zit ik na werktijd geen administratie meer te doen.” Of de psychiaters door de inzet van scribes meer patiënten kunnen zien en de wachtlijsten korter worden, moet blijken. “Het geeft me in elk geval meer denktijd, waardoor ik betere zorg kan leveren”, zegt Lonhard. “En Ellina

vergroot mijn werkplezier. Ik moet er niet aan denken dat ze weggaat.”

Daarmee noemt ze een nadeel van een scribe ten opzichte van een secretaresse: de student blijft niet jarenlang. Lonhard: “Als een scribe vertrekt, begint het inwerken opnieuw. En dat betekent ook weer een tijdsinvestering. Bij Ellina, volgens mij een snelle leerling, kostte het inwerken ongeveer vier dagen. Geen volledige dagen, maar je kunt minder afspraken inplannen op die dagen.” Schmit Jongbloed erkent dat het verloop van studenten een nadeel is. “We vragen scribes ten minste een half jaar te blijven. Om het inwerken makkelijker te maken, schrijven we voor scribes in Rivierduinen een werkboek met relevante informatie. En vertrekkende studenten gaan de nieuwe scribes inwerken.” <

Op 6 februari 2020 organiseert Lodewijk Schmit Jongbloed in Breukelen het congres *Laat de dokter dokteren*, dat volledig in het teken staat van de inzet van medical scribes. Meer informatie en aanmelden: [laatedokterdokteren.nl](http://laatedokterdokteren.nl)