

Zomerdrukke overleven

zonder in te leveren op jezelf

Jouw actieplan na de webinar

Kies per tool een actie die je deze week uitvoert.
Begin met een en bouw steeds meer in.

© de Sterke Stem | www.sterkestem.com

A. Stel een no-go-lijst op

- 1** | Schrijf deze week op papier welke tien soorten afspraken je de komende maand gaat weren of verschuiven. Wees concreet: geen categorieën, maar echte voorbeelden uit jouw kliniek.
- 2** | Print de lijst af en hang hem op bij de balie, telefonie en de spreekkamer. Zorg dat iedereen hem kent voordat de lijst ingaat.
- 3** | Zet in het boekingssysteem een buffer van minimaal 15 minuten na complexe afspraaktypes (OK, internistisch consult, second opinion). Zo bouw je uitloop in voor de volgende patient aankomt.
- 4** | Houd jezelf eraan als de eerste uitzondering komt. Die komt. Beslis van tevoren wat je dan doet en communiceer dat ook.
- 5** | Evalueer de lijst na twee weken:
 - wat werkte,
 - wanneer werd alsnog toegegeven (en door wie),
 - en waarom?

Tip: Wees niet bang om iemand erop aan te spreken als ie de regels overtreed. Kans is groot dat ie jou een goede boterham gunt en dus niet durft weg te sturen... toon begrip, herhaal zacht alsnog de reden en beslissing en bekrachtig diegene daardoor om die keuze WEL te maken!

B. Pauze- en uitloophmomenten heilig verklaren

- 1** | Zet vandaag nog de uitloophmomenten en pauzes van jouw eigen rooster voor de komende twee weken vast en geef je team de opdracht hetzelfde te doen. Geef je team de deadline: vrijdag staat alles erin.
- 2** | Sluit de telefoon af gedurende pauze-momenten en spreek een bandje in met de uitleg.

Tip: het is druk omdat mensen op vakantie zijn... dat betekent ook dat ze meer tijd hebben om later terug te bellen ;-).

- 3** | Sluit online boekingen (Vetstoria of anderen) tijdens pauzeblokken en minimaal 30 minuten voor einde van de werkdag. Stel dit in als vaste regel in je boekingssysteem, niet handmatig per dag.

4 Spreek de afspraak hardop uit: twijfelgeval? Niets zonder overleg. Automatisch ja zeggen is verboden.

5 Neem zelf je pauze morgen, ook als het druk is. Dat is het signaal dat je geeft aan je team.

Tip: Als mensen weten dat er ruimte is, presteren ze beter in de uren dat ze werken. Dit is een gedocumenteerd psychologisch effect.

C. Elke vrijdag een korte incheck via de app

1 Korte aankondiging vooraf: "Hee allemaal, we hebben nu een aantal dingen in gang gezet om de drukte beter aan te kunnen. Ik ben benieuwd hoe dat beviel en of we wellicht nog iets hebben gemist. Jullie inbreng is welkom!"

2 Stuur de eerste incheck: "Hebben we kansen gemist? Suggesties voor volgende week?" Bied de optie om prive te antwoorden voor wie dat prettiger vindt. Sommigen haken anders af.

3 Reageer op elke reactie, ook als het alleen "dankjewel, ik neem dit mee" is. Geen reactie = geen volgende inbreng.

4 Doe er iets mee in de week erna, hoe klein ook, en benoem het. "Vorige week noemde iemand X, dus laten we allemaal deze week hier scherp op zijn en Y doen."

5 Plan de incheck in je agenda als terugkerende taak op vrijdagmiddag. Vijf minuten.

Tip: De eerste twee weken voelt het misschien als weinig respons. Houd vol. Het patroon bouwt langzaam op en de waarde zit in de consistentie.

D. Breng positiviteit in

- 1** | Benoem vandaag een concreet ding dat een teamlid goed heeft gedaan. Geen algemeen compliment: noem wat precies, wanneer en waarom het opviel.
- 2** | Lees een positieve mail of reactie van een klant hardop voor aan de koffietafel. Vraag anderen om extra inbreng. Hardop (voorlezen) werkt beter dan doorsturen via de app.
- 3** | Schrijf een kort briefje of post-it en leg het op de stoel of in het kluisje van een collega. Analoog en onverwacht blijft langer hangen dan een appje.
- 4** | Benoem iemand specifiek in een teamoverleg voor iets wat de meeste mensen niet hebben gezien. "Ik wil even noemen wat Lisa deed toen de OK uitliep..." werkt harder dan een algemeen compliment.
- 5** | Vier een kleine mijlpaal samen: chaosdag goed samen goed afgestemd en afgerond, iedereen op tijd weg op vrijdag... Hoeft geen groot gebaar te zijn om waardering uit te stralen.
- 6** | Stel een informele afspraak in: na elke klacht over een casus, benoem ook een positieve casus. Geef zelf het voorbeeld!

Tip: Klagen verbindt mensen, maar successen ook. Het verschil: successen bouwen iets op, klagen tast de veerkracht aan over tijd.

A. Bescherm je tijd actief

- 1** | Blokkeer vandaag je pauze- en uitlooptijden voor de komende week in je agenda. Geef ze een naam en zet ze op bezet.
- 2** | Bespreek je blokken kort met directe collega's. Gebruik deze zin: "Ik heb mijn pauze- en uitlooptijden vastgezet als vaste blokken. Als je me daarin nodig hebt, laat het me even weten zodat we kunnen afstemmen."
- 3** | Als iemand toch op dat moment iets vraagt: "Ik ben nu even bezig, kan dit over tien minuten?" Dat is geen nee, dat is plannen.
- 4** | Als het patroon aanhoudt: "Ik merk dat mijn blokken regelmatig worden overvraagd. Kunnen we even afstemmen hoe we dat oplossen?"

Tip: Ze meenemen in je besluit geeft extra context en begrip. Verzwak ze niet!

B. Meld iets en doe een suggestie

- 1** | Kies een ding dat je al een tijdje stoort of opvalt. Schrijf het op in de vorm: "Ik merk dat X nu een paar keer is voorgevallen. Ik zou willen voorstellen om Y te doen, wat vindt je ervan?"
- 2** | Deel het deze week met je leidinggevende, via de vrijdagincheck, een kort gesprek of een appje. Neem hier vooral het initiatief; het juiste moment, komt vaak niet vanzelf.
- 3** | Als je geen reactie krijgt: vraag er een week later kort naar. Gewoon: "Heb je mijn berichtje over X gezien?" of "Heb je nog nagedacht over X?" Geen drama, wel opvolging.
- 4** | Zet tussendoor een kort blokje in de agenda van je leidinggevende als je iets wil bespreken. Vijf minuten, concrete vraag, geen grote vergadering nodig.

Tip: Een melding zonder reactie mag je opvolgen. Voelt als lastigvallen, maar dat is gewoon goede communicatie en afstemming.

C. Benoem dagelijks een succes

1 | Schrijf aan het einde van je dienst vandaag een ding op dat goed ging. Gebruik pen en papier. Zo dwing je jezelf om het echt te formuleren.

2 | Herleef het succes met deze vragen:
"Wat deed ik precies op dat moment?"
"Wat voelde ik daarbij?"
"Wat zei ik of de ander?"
"Wat maakt dit een goed moment voor mij, los van wat anderen ervan vonden?"

3 | Vertel het aan een collega en aan het einde van een dienst. Vraag ook wat zij goed vonden gaan. Enkele zinnen zijn genoeg, het gesprek en gevoel daarna is de winst.

4 | Doe het dagelijks. Maak er een gewoonte van!

Tip: Je brein zoekt automatisch naar wat fout ging. Dit is evolutionair logisch, maar werkt tegen je in een drukke kliniek. Herleven van een succes in detail traint je brein actief om het positieve ook echt te registreren (Bryant & Veroff, positieve psychologie).

Bonustools | als de dag toch vastloopt

Soms loopt een dag ondanks alles vast. Wat doe je dan? Deze twee tools zijn voor het moment dat je merkt dat doorrennen geen optie meer is.

E. De dag loopt vast: benoem het en hergroepeer

Basisstap – voor iedereen

- 1** Stop. Benoem hardop wat er speelt, tegen jezelf of tegen wie er naast je staat. Geen analyse, geen verwijt. Een zin is genoeg: "Dit loopt vast."
- 2** Stel jezelf drie vragen:
 - Wat is er nu echt aan de hand?
 - Wat kan ik de komende twee uur nog beïnvloeden?
 - Wat laat ik los?
- 3** Communiceer de situatie naar je leidinggevende/coördinator/aanvoerder en directe collega's als je er zelf niet meer uitkomt. Niet als klacht, als signaal: "Ik merk dat dit vastloopt, wat doen we?"

Vervolgstap – voor leidinggevenden

- 4** Roep je team kort bij elkaar, letterlijk. (Team te groot? Minimaal je aanvoerder/coördinator en vaste PV erbij).
Jij benoemt de situatie in één zin: "We lopen een half uur uit, de wachtkamer staat vol, dit is er ook nog bijgekomen". Voor iedereen helder: oei, dit is meenens.
- 5** Stel dan de enige vraag die telt:
 - "Wat is de prioriteit voor de komende twee uur?" Geen oplossingen verzinnen, geen schuldvraag. Wel duidelijkheid scheppen en richting geven. Tien seconden per persoon is genoeg.
- 6** Sluit af met een beslissing, het volgende actiepunt "We doen dit eerst, de rest schuift. Wie doet wat?" Actiepunten verhelderd? Dan gaan jullie weer door.

Tip: Dit kost één minuut, bespaart je tot wel het 30-voudige. Benoemen doorbreekt de automatische piloot. Een team dat weet dat de leidinggevende de situatie ziet, functioneert beter dan een team dat dat niet weet.

F. De noodrem: schrap actief één ding

Stappen hetzelfde voor iedereen

- 1** Zodra je merkt dat de dag ontspoord: benoem het eerst (zie tool E). Daarna stel je de vraag: wat gaat er actief van de agenda af? Niet uitstellen, niet "dat kan nog wel" → **beslissen**.
- 2** Kies het ene ding dat eraf gaat. Wat heeft de minste medische urgentie, de meeste flexibiliteit, of de minste gevolgen als het verschuift?
- 3** Verdeel de uitvoering in drie concrete vragen:
 - Wie belt de eigenaar? of
 - Wie regelt de interne opvang of herverdeling?
 - Wie communiceert het naar de rest van het team?
- 4** Benoem een deadline: "Jij belt binnen tien minuten deze klant, jij regelt de herverdeling nu met Pietje... kom allebei terug en laat het mij weten als alles geregeld is" Geen open einden laten liggen.
- 5** Dit kan weerstand of irritatie oproepen, zeker als iemand "overruled" werd.
 - Sta aan het einde van de dag/binnen 24h dus hierbij stil."Hey Pietje. Vandaag hebben we X verzet omdat Y. Dat was toen de juiste keuze om Z te voorkomen. Ik wilde even inchecken of dit ok voor je is nu. (...) En wat denk jij: hoe kunnen we dit de volgende keer voorkomen?/Heb jij een voorstel wat we de volgende keer kunnen doen?"
→ Inbreng vragen brengt controle en eigenaarschap terug naar jullie.

Tip: Een noodrem werkt alleen als je hem ook echt trekt. De neiging is om door te rennen en te hopen dat het goed komt. Nogmaals: dit kost één minuut en kan flinke uitloop en frustratie besparen.