

Jos en Janneke (huisartsen)

(medische) informatie en andere zaken ...



Goedemorgen “Huisartspraktijk Vinkel met Helene, Yvonne of Karin”. Dit zal het eerste zijn wat u hoort wanneer u naar de huisarts in Vinkel belt. U krijgt de doktersassistente aan de telefoon. Als spreekwoordelijke leeuwen liggen wij voor het hek van de huisartsen. Er worden nogal wat vragen gesteld en wij willen alles van u weten voordat wij u een afspraak met de huisarts geven. “Moet dit nou allemaal?, horen wij patiënten zeggen. Ja! Dit hoort echt bij ons takenpakket.

Maar waarom willen die assistentes nou van alles weten? Soms over dingen waar je eigenlijk helemaal niet voor belt? Dit doen wij om een goede triage [spreek uit op z'n Frans triejaaasjhuh] te verrichten.

Wat is een triage? Dit is een methode om de mate van urgentie te bepalen met behulp van een aantal gerichte vragen. Deze moet de assistente stellen om te kunnen bepalen óf u, en hoe snel u gezien moet worden door een arts. Soms kan de assistente namelijk het advies al aan u kan geven en u hoeft daar niet speciaal voor langs de huisarts.

Bovendien is het zo dat u wellicht denkt dat uw klacht nog wel een paar dagen kan wachten maar dat de assistente het toch nodig vindt dat u vandaag nog door de huisarts gezien wordt. Zij beoordeelt met haar medische kennis of er toch ernstige onderliggende zaken in uw verhaal spelen. Stelt u zich voor: u bent misselijk en heeft last van uw arm. Bij de assistente gaat er direct een belletje rinkelen en stelt een aantal aanvullende vragen. Of u pijn op de borst heeft? transpireert u? bent u benauwd? U denkt op uw beurt waarvoor moet de assistente dit ook allemaal weten? Ik heb hier helemaal geen last van en het heeft niets met mijn armklachten of misselijkheid te maken. Toch zouden het voortekenen kunnen zijn van een dreigend hartinfarct en zien wij

u daarom liever eerder nog binnen het uur in plaats van dat wij u morgen een afspraak geven en u 's avonds echt een hartaanval krijgt (zo even ernstig gezegd).

Het kan natuurlijk ook zo zijn dat u zich echt heel ziek voelt, maar de assistente geen alarm signalen hoort en de huisarts eigenlijk ook niets aan uw klachten kan verhelpen en het een kwestie van uitzieken is. De assistente heeft natuurlijk wel de handige huis-, tuin- en keukenadviezen voor u. Maar mocht u desondanks toch graag door de huisarts gezien willen worden dan zal er altijd moeite gedaan worden om een plekje voor u te zoeken of eventueel te creëren op het spreekuur. Ongerustheid is vanzelfsprekend ook een reden om snel gezien te worden. Wij willen u wijzen op de mogelijkheid om web afspraken in te plannen via onze website: www.huisartspraktijkvinkel.nl. Dit scheelt u wachttijd aan de telefoon en geeft u de mogelijkheid om afspraken 's avonds op de bank in te plannen. Het nadeel is dat er geen triage plaatsvindt via deze weg. Wij adviseren u met nadruk om bij twijfel over de ernst te bellen met onze assistenten. Soms kan het geval zijn dat wij u toch nog even bellen om wat extra vragen te stellen vanwege die triage, om wat meer inzicht te krijgen van uw klacht.

Tegenwoordig krijgen wij steeds meer vragen van patiënten die graag zo snel mogelijk een antwoord willen hebben van de huisarts. Dit vinden wij begrijpelijk en als assistente willen wij u ook zo goed mogelijk helpen. Alleen is het zo bij ons in de praktijk dat iedereen afhankelijk is van elkaars werkzaamheden. Wanneer wij een vraag aan de huisarts stellen via ons computersysteem weten we van te voren niet wanneer we het antwoord terug krijg. We hebben wel een indicatie maar het



kan altijd anders lopen, bijvoorbeeld als er een spoedgeval tussendoor komt of als er opeens heel veel telefoontjes met vragen achter elkaar komen. We willen graag aan iedereen de beste zorg leveren en soms nog meer doen dan goed, hierdoor ligt de werkdruk hoog en duurt het soms wat langer voordat u een antwoord van ons terug krijgt.

Als ik voor alle assistentes mag spreken werken wij hier graag als doktersassistente in Vinkel. Het is een prettige patiëntenpopulatie en gaan elke dag met zin naar ons werk.

*Groetjes van
Helene*