



MONIQUE HOLLEMA-SPIJKER,
DOKTERSASSISTENTE
(MONIQUE.HOLLEMA@GMAIL.COM)

Bandje

De automatische telefoonbeantwoorder. De ene keer mét, de andere keer zonder keuzemenu. In onze praktijk wordt hij simpelweg 'het bandje' genoemd. De term zal ontstaan zijn in de tijd dat er nog met een antwoordapparaat werd gewerkt dat daadwerkelijk een ingesproken cassettebandje bevatte. Het ene bandje is keurig ingesproken door de huisarts zelf, op de meeste bandjes is een assistente te horen. Ik heb er vaak plezier in om naar zo'n bandje te luisteren. Op de achtergrond is vaak een scala aan geluiden te ontdekken. Telefonerende of overleggende collega's, een radio, een roep om koffie, gelach, patiënten die een vraag hebben over hun medicatie.

De strekking van wat er op dergelijke bandjes ingesproken is, is over het algemeen hetzelfde. Je krijgt een keuzemenu voorgeschoteld dat verwijst naar de spoedlijn, herhaalreceptenlijn en de assistente. Meer keuzen zijn voor sommige patiënten al snel te ingewikkeld en in de meeste gevallen overbodig. Het is de ongeschoolde patiënt die de eerste onofficiële triage doet voordat hij of

zij besluit naar de praktijk te bellen. Toen ik nog niet zo lang als doktersassistente werkte zei een huisarts eens tegen mij: 'Je moet in je achterhoofd houden dat een patiënt die belt er drie dagen over heeft nagedacht voor hij besloot daadwerkelijk contact met ons op te nemen.' Een patiënt die via de spoedlijn belt moet dan ook met spoed behandeld worden, vind ik.

Niet dat ik de patiënt met een verkoudheid direct naar de praktijk laat komen, maar ik spreek de patiënt niet toe alsof hij een vreselijke fout heeft gemaakt. Je houdt de spoedlijn uiteindelijk even lang bezet als je empathie toont en daarna vriendelijk vraagt of de patiënt op de gewone lijn wil terugbellen óf dat je de keuze maakt zelf de patiënt terug te bellen, zodat je zeker genoeg tijd en ruimte hebt om zijn ongerustheid weg te nemen. Een leek kan nu eenmaal niet altijd het onderscheid maken tussen echte medische spoed en grote ongerustheid.

Er zijn ook bandjes waarop een stem vertelt dat de spoedlijnkeuze alleen voor 'levensbedreigende spoed' kan worden ingetoetst. Ik vraag me dan altijd af of een kind dat op maandagochtend van de trap valt en buiten bewustzijn is geweest onder die levensbedreigende spoed valt, of dat de ouder die belt dan voor de optie assistente moet kiezen.

Als je uiteindelijk de keuze hebt gemaakt, is het afwachten wat er gebeuren gaat. Komt mijn collega na een paar seconden of een paar minuten aan de lijn? Moet ik tijdens het wachten luisteren naar een computerstem die aftelt hoeveel wachtenden er nog voor me zijn, krijg ik een muziekje te horen of alleen de overgangston? Hoewel ik onder het luisteren en wachten aan al dit soort vragen denk en me daarmee vermaak (of nog een regel in een dossier typ, een brief door de scanner haal of een kopje thee zet), vind ik het contact met een collega veel mooier. Die momenten dat je, naast het professionele gesprek, even een paar zinnen met elkaar wisselt die me kortstondig uit zakelijke sferen halen. Dat ik even niet uit mijn woorden kom en van mijn gesprekspartner een grapje terugkrijg. Dat er aan de andere kant een enorme chaos lijkt te zijn en ik mijn collega succes wens met het laatste uurtje van de dag en daar een dankbaar 'dank je wel' voor terugkrijg of dat ik een ingewikkelde kwestie oplos en, hoe bestaát het in een grote groepspraktijk, voor de derde keer precies dezelfde assistente aan de lijn krijg. Dat ik in de hectiek van alledag even verbinding voel. Waar na ik met een glimlach de telefoon weer neerleg.