

‘Je weet nooit hoe de dag loopt’

■ **Doktersassistente onmisbaar in drukke huisartsenpraktijk**

De telefoon rinkelt, de zorgchat loopt vol, er moeten bloedsuitslagen verwerkt worden en ondertussen staat ook het assistentensprekuur voor de deur. In huisartsenpraktijk Gezondheidscentrum Oosterwolde is geen dag hetzelfde.



SUSAN VAN WEPEREN

Doktersassistente Annette Sibma (links) overlegt met huisarts Henrieke Geertsma-Daling. FOTO: SUSAN VAN WEPEREN

Doktersassistente Annette Sibma (59) en huisarts Henrieke Geertsma-Daling (39) weten als geen ander hoe belangrijk de rol van de assistent is met volle spreekuren, personeelstekorten en een groeiende zorgvraag. „Je bent het eerste aanspreekpunt en je moet meteen inschatten hoe dringend een klacht is. Dat maakt het werk mooi, maar ook uitdagend.”

Voor Annette Sibma begon haar loopbaan in de zorg niet direct als doktersassistent. Ze werkte achttien jaar bij apotheek De Drie Stellingen in Oosterwolde, totdat voormalig huisarts Peter Vernimmen haar benaderde met een onverwachte vraag: of het vak van doktersassistent iets voor haar was.

„Ik had er eigenlijk nooit over nagedacht”, vertelt ze. „Maar vijf minuten later belde ik terug: ik ga het doen.” Ze volgde de opleiding, haalde haar diploma en werkt inmiddels al zestien jaar als doktersassistent in dezelfde praktijk. „En ik vind het nog steeds ontzettend leuk.”

Fijn team

Ook huisarts Henrieke Geertsma voelt zich thuis in de praktijk. Ze is inmiddels tien jaar huisarts en werkt vijf jaar in Oosterwolde, waar ze samen met Ronald van der Wal praktijkhouder is. „We hebben een fijn team en werken heel prettig samen. Dat is ook nodig, want de druk in de huisartsenzorg is groot.”

‘Mensen bellen sneller de huisarts dan vroeger’

De dag in de praktijk begint vroeg. „Rond kwart voor acht zijn de assistentes er”, vertelt Annette. „Dan drinken we samen koffie, starten de computers op en om acht uur begint de telefoon.” Dat eerste deel van de ochtend is meteen het drukste moment van de dag.

„Sinds enkele weken is de praktijk telefonisch bereikbaar van 8.00 tot 10.30 uur; daarbuiten verloopt veel contact via Uw Zorg Chat. Voor spoed zijn we wel de gehele dag bereikbaar.” Die wijziging in bereikbaarheid is niet toevallig. Vanaf oktober stopt huisartsenpraktijk De Brinkhof en neemt Gezondheidscentrum Oosterwolde die patiënten over.

Dat vraagt om aanpassingen in de organisatie. „We moeten efficiënter omgaan met onze tijd en bereikbaarheid”, legt Henrieke uit. „Met meer patiënten erbij moet je kijken hoe je de zorg goed en werkbaar houdt.”

Maar wie denkt dat het na half elf rustig wordt, heeft het mis. Integendeel. „Dan begint eigenlijk het andere werk”, zegt Annette met een glimlach. „Nee, we gaan dan niet koffie drinken”, grapt ze.

In de rest van de ochtend en middag verwerken de assistenten zorgvragen uit de chat, specialistenbrieven, laboratoriumuitslagen en bloedresultaten. Alles moet op de juiste plek in het dossier terechtkomen en als iets opvalt, wordt dat direct met de huisarts besproken.

Daarnaast draaien de assistenten ook hun eigen spreekuur. Daar komen patiënten voor uiteenlopende handelingen: bloeddruk meten, injecties, wondverzorging, uitstrijkjes, oren uitspuiten en controles in het kader van cardiovasculair risicomanagement.

Drukker

Volgens zowel Annette als Henrieke is het werk van de doktersassistent de afgelopen jaren flink veranderd. „Het is drukker geworden”, zegt Annette. „Mensen bellen sneller de huisarts dan vroeger. Toen keken ze klachten misschien nog wat langer aan.” Ook de vergrijzing speelt mee, oudere mensen hebben meer en andere zorgvragen dan jongeren.

Henrieke ziet daarnaast een bredere maatschappelijke verandering. „Veel zorgvragen komen nu sneller bij de huisartspraktijk terecht. Vroeger overlegde je misschien eerst eens met een buurvrouw of zus. Er was meer sociaal contact, meer gemeenschap, meer onderlinge zorg. Nu wordt sneller een professional benaderd. Dat vraagt veel van assistenten, want alle vragen moeten beoordeeld en uitgezocht worden.”

Juist dat beoordelen, genaamd triage, is een van de belangrijkste onderdelen van het werk. De doktersassistent bepaalt aan de telefoon, aan de balie of via de chat hoe urgent een klacht is en of iemand dezelfde dag gezien moet worden. Dat vraagt niet alleen medische kennis, maar ook ervaring, mensenkennis en doortastendheid.

„Mensen vertellen soms niet meteen alles”, zegt Henrieke. „Toch moet je genoeg informatie krijgen om goed in te schatten wat nodig is. Dat maakt de rol van de assistent heel belangrijk. Als huisarts ben je ontzettend afhankelijk van hoe goed die eerste triage gebeurt.”

Preventieve zorg

Een ontwikkeling die in de praktijk steeds duidelijker zichtbaar wordt, is de toename van preventieve zorg. Controles op hart- en vaatziekten, bloeddruk, cholesterol en bloedsuiker komen vaker voor dan vroeger. „Dat is zorg die je aanbiedt om problemen voor te zijn”, zegt Annette. „Als iemand nooit klachten heeft en niet naar de huisarts gaat, wordt bijvoorbeeld een hoge bloeddruk soms

jarenlang niet ontdekt. Door preventief te controleren kun je eerder ingrijpen.”

Tegelijkertijd komt er ook steeds meer zorg vanuit andere domeinen bij de huisarts terecht. „Bepaalde controles en medicatiebegeleiding worden naar de huisartspraktijk verschoven”, vertelt Henrieke. „Denk aan laboratoriumcontroles of vragen rondom nieuwe medicijnen, bijvoorbeeld tegen overgewicht. Dan komt er dus iets bij, terwijl de andere zorgvragen niet minder worden.”

Tekort aan personeel

Waar het volgens haar in de eerste lijnszorg het meest wringt is het tekort aan personeel. „Er is een tekort aan huisartsen, maar ook aan assistenten. Dat blijft een groot vraagstuk.” Dat de praktijk straks patiënten van een stoppende praktijk overneemt, is daar een voorbeeld van. „Liever hadden we die schaalvergroting niet nodig gehad, maar het is wel de realiteit.”

Ondanks de druk en de verantwoordelijkheid halen beide vrouwen veel voldoening uit hun werk. Voor Annette zit dat vooral in het contact met patiënten en de afwisseling. „Geen dag is hetzelfde. Dat maakt het vak juist zo leuk.” En er overheerst ook een beetje trots. „Als een patiënt zich gezien voelt en je merkt dat je iemand goed hebt kunnen helpen of geruststellen, dan ga ik met een voldaan gevoel naar huis.”

‘Liever geen schaalvergroting, maar het is wel de realiteit’