



ZATERDAG IS DE DRUKSTE DAG VAN DE  
WEEK BIJ HUISARTSENPOST DRECHTDOKTERS

# Triagisten vangen 500 telefoontjes op

Continu rode knipperende lampjes van overgaande telefoonlijnen. Het is méér dan druk in de meldkamer van huisartsenpost DrechtDokters. Uiterst geconcentreerd voeren de triagisten gesprekken. Zij bepalen met hoeveel spoed de patiënt naar een arts moet. "Hoe is de kleur van het gezicht?" "Ik plan u in om 20.10 uur." Terdege mag tijdens de zaterdagspits als een vlieg op de muur meekijken.

Foto: ISSETTE VAN DALEN-HEEMSKERK. Nieuw: CEES VAN DER WAL



Elise Vermaat



uit in een hand of doen handige klussers een mis- stap op een ladder. Ook blessures op het sportveld ontstaan vaak dan. Daar komt bij dat de mensen een zondag voor de boeg hebben waarop ze ook niet bij hun eigen huisarts terecht kunnen."

**PLAKJE WORST**  
Janneke ziet door de jaren heen het aantal belle- tjes toenemen. „De zelfredzaamheid van mensen is minder groot geworden. We krijgen bijvoorbeeld veel vragen over kinderen met koorts. Vroeger konden moeders daar beter mee omgaan. De gezinnen waren groter en als je even iets niet wist, dan vroeg je het wel aan de buurvrouw of aan je zus.“  
Rapid Mike wandelt de keuken binnen, pakt een stuk worst uit de koelkast en snijdt er een plakje af. Hij heeft de hartige snack nog niet in zijn mond of triagist Marjolein, die deze zaterdagmiddag de regie heeft, geeft een adres door waar hij op af moet. Snel snijdt hij nog een plak af, wil de worst in de koelkast leggen, maar bedenkt zich en stopt hem in zijn zak. „We weten wanneer ik anders weer wat krijg.“

„Groot gelijk“, lacht Janneke.

**NIET-PLUISGEVOEL**

Of het moeilijk is om onder tijdsdruk de juiste beslis- sing te nemen? Janneke twijfelt geen moment. „Nee, daar raak je aan gewend. Het is je vak. Soms krijg je mensen krijsend aan de lijn. Dan is het: verstand op nul en gewoon beginnen met triage. Is het echt iets ernstigs, dan pik je dat snel op en stuur je meteen een ambulance. Heel af en toe hebben we een telefonische reanimatie. Dat vind ik wel heftig, dan moet je goed je hoofd erbij houden.“  
Hoe langer je triagist bent, hoe meer gevoel je bij het vak krijgt, is de ervaring van Janneke. „Natuurlijk moet je je handelswijze kunnen onderbouwen, maar je ontwikkelt door de jaren heen een niet-pluisgevoel voor 'verdachte' situaties. Na afloop analyseer ik zo'n telefoongesprek altijd. En dan weet je achteraf vaak toch het moment te noemen, waarop je dacht: deze patiënt moet meteen komen of: hier stuur ik een ambulance naartoe. Recent had ik bijvoorbeeld de vader van een benauwd kindje aan de telefoon. Sinds



**H**et grote parkeerterrein voor het Albert Schweitzer ziekenhuis is op een zater- dagmiddag half maart behoorlijk gevuld. De grootste stroom mensen loopt, zodra de auto gestald is, richting de hoofdingang van het Dordtse ziekenhuis. Op naar het bezoeker. Veel rustiger is het bij de draaideur een eindje rechts van de hoofd- ingang. Daarachter bevinden zich de Spoedeisende Hulp (SEH), de apotheek en de huisartsenpost van DrechtDokters in één hal. Achter de balie zitten drie medewerkers klaar om pechvogels op te vangen. Het échte zenuwcentrum bevindt zich een paar deuren verderop.  
In een grote, langwerpige kamer staan drie blokken van vier bureaus waar triagisten constant in gesprek zijn met bezorgde patiënten. „Dit klinkt niet goed, ik stuur voor de zekerheid een ambulance.“  
Tussen de blokken in, staan twee hogere bureaus. Daaraan zitten twee huisartsen. De andere vier dienstdoende artsen zijn aan het werk in de spreek- kamers aan de overkant van de gang of tijden visite. En dan is de zogeheten rapid er ook nog, een ambu- lanceverpleegkundige die rondrijdt in een snelle auto.

Teamleider Janneke Alberts: „Een rapid heeft in zijn auto materialen bij zich om een eeg te maken. Wij krijgen regelmatig telefoontjes binnen over pijn op de borst. Stel dat iemand dat al twee dagen heeft en niet het gevoel heeft dat hij of zij flauwvalt of benauwd is, dan kunnen wij in plaats van de ambulance ook een rapid sturen.“

**ROUTE OMGOOIEN**

De triagisten zitten niet acht uur lang aan de telefoon. Na vier uur werken, wisselen de dames van werk- plek of functie. Janneke: „Anders raak je je scherpte kwijt.“ De bellende triagisten gaan dan naar de balie in de hal of naar de traumakamers om bijvoorbeeld een enkel te beoordelen of een wondje te plakken of te hechten. Of ze krijgen een regiefunctie in het call- center. Dat betekent dat ze het overzicht bewaken en dat ze de rapid en de visites van de huisartsen aan- sturen. Janneke: „Is het ineens druk, dan kan het zijn dat de route bijvoorbeeld omgegooid wordt. Je stuurt dat de route bijvoorbeeld omgegooid wordt. Je stuurt natuurlijk liever niet twee huisartsen naar één dorp.“ De drukste dag met stip op één is de zaterdag. „Dat is een klusdag, dus schiet er nogal eens een stanlymes

**WIE: ELISE VERMAAT (35), MOEDER VAN WIER KINDEREN**

Familie: triagiste, sinds zeven jaar werk- zaam bij DrechtDokters.  
Waarom: „Ik vind het mooi om iets te bete- kenen voor mensen die écht hulp nodig heb- ben. De afwisseling tussen bel- en balielwerk is prettig.“  
Dit vergeet ik nooit meer: „De dag dat er een jongeman naar binnen kwam rennen, die riep dat hij een man had neergestoken. De man bleek zijn schoonvader te zijn en nog in de auto van de jongeman te zitten. Er is toen een traumahelikopter op de stoep van het ziekenhuis geland en ter plekke hebben de artsen een open-hartoperatie

verricht. Helaas overleefde de man het niet. De jongeman verdween in de oel, zijn vrouw zat thuis met een kindje van twee weken oud. Dat was een heel nare dag hier op de huisartsenpost.  
Gelukkig gebeuren er ook grappige dingen. Onlangs nog had ik een jonge vrouw aan de telefoon. Zij had last van haar maag, doordat ze kruidnagels had gedronken. De huisarts adviseerde om melk te drinken, dat neutra- liseert. Toen ik dat advies doorgaf, werd de dame boos: „Ik ga over mijn nek van melk.“  
„Dat is toch juist goed“, antwoordde ik. „Dan is uw probleem opgelost.“ Ze kon er niet om lachen, maar was enorm gepikeerd. Dan hebben we hier wel even de slappe lach.“

## REPORTAGE

een jaar kunnen we videobellen en zodoende de patiënt zien. Dat werkt echt fantastisch. Het meisje zag er via de camera niet benauid uit, maar het had al een keer in het ziekenhuis gelegen. De vader zei tegen mij: „De vorige keer toen ze opgenomen werd, ging het ook zo.” Dat deed alarmbelletjes rinkelen bij mij. Ik heb ze de code U2 gegeven, dan moeten ze binnen een uur door de arts gezien worden. Het kindje is meteen doorgegaan naar de SEH. Zo'n juiste inschatting geeft mij veel voldoening.”

Wat Jannekes werk wel moeilijk maakt, is het personeelstekort. „Ook vandaag zijn er twee zieken. Na corona is de rek eruit. Openvallende diensten krijgen we niet meer opgelost. Vandaar dat onze werkgever zelfs je opleiding betaalt, als je ten minste ooit een opleiding in de zorg hebt gevolgd. Ook denkt het management van onze huisartsenpost over thuiswerkplekken na.

In ziekenhuizen is ook gebrek aan personeel, maar daar kunnen ze een afdeling sluiten. Dan rijdt de ambulance naar een ander ziekenhuis. Dat gaat hier niet. Dezelfde vracht telefoontjes moet je met minder mensen verwerken. Daardoor moeten patiënten langer wachten dan je zou willen. Gelukkig zit er achter de meeste telefoontjes geen acute spoed.”

Wat Janneke niet overdrijft, blijkt als Terdege anderhalf uur mag meeluisteren.

**19.00 UUR:** Er staan twintig consulten ingepland. Drie huisartsen hebben een patiënt in hun spreekkamer. Er zitten nog twee mensen op de gang op hun consult te wachten. De tijd aan de telefoon is opgelopen naar 29 minuten en 53 seconden.

De zoon van een oudere dame belt. Zij heeft diabetes. Haar glucose is veel te hoog. De zoon heeft medicijnen bijgespoot, maar de waarde zakt nog niet erg. De triagisten moeten vragen over de medicijnen altijd met de huisarts bespreken. Die geeft aan dat de patiënt nog wel iets meer mag bijspuiten en dan over een uur weer even ter controle moet prikken.

Janneke koppelt het terug naar de zoon van de patiënt. „Meet u het over een uur nogmaals. Mocht u eerder klachten krijgen, belt u dan terug?”

**19.14 UUR:** Een moeder belt. Haar tiener heeft eind februari een bacteriële infectie gehad. Daar is hij van hersteld, maar hij heeft een grote bult in zijn nek. De huisarts denkt dat die is ontstaan

vanuit de infectie. De jongen is deze week gezien door de kno-arts in het ziekenhuis. Die was dezelfde mening toegedaan, maar nu krijgt haar zoon koorts en lijkt de bult nog groter te worden. Janneke gaat uiterst zorgvuldig te werk. „Heeft hij eetlust? Loopt hij nog zelf naar de wc? Hoe hoog is de koorts?” Ze stelt veel vragen, zoekt het medisch dossier op en belijkt de opmerkingen van de kno-arts. „Maandag weer naar de eigen huisarts, maar voor nu is paracetamol afdoende.” Dat advies brengt Janneke over. „Maar wordt uw zoon zieker, neem dan zeker contact op. Voor nu adviseren wij paracetamol. Laat hem ook goed drinken.”

Enigszins gerustgesteld hangt de moeder weer op. Janneke vult het dossier verder aan. „Dit is een lastige casus. Maar samen met de huisarts kom je er wel uit.”

Blauwe zwaalichten buiten verraden dat de ambulance weer een patiënt komt aanleveren bij de spoedeisende hulp. De wachttijd aan de telefoon is inmiddels opgelopen tot veertig minuten en er staan dertien patiënten in de wacht.

**19.29 UUR:** Een jong echtpaar meldt zich. Dochterlief is 45 minuten geleden gevallen, heeft „een sneetje boven de wenkbrauw en zakt steeds weg. Maar dat kan ook van vermoedheid zijn.” Het is inderdaad allang bedtijd geweest voor het dame-tje. Ook dit keer vraagt Janneke door. „Vanaf hoe hoog viel zij?” Dan blijkt dat het meisje niet van hoogte is gevallen, maar zich vervelend tegen de rand van het bed heeft gestoten. Ze heeft niet gebraakt en is niet bewusteloos geweest. „Geeft ze wel goed antwoord?” Gehuil verraaft dat het meisje weinig trek in antwoorden heeft. „Hoe is de kleur in het gezicht? Goed? Niet klam of zweeterig? Dan gaan we nu even videobellen. Ik stuur een sms. Dan krijgt u een link. Als u daarop klikt, wordt de camera geactiveerd en kunnen we even meekijken.” Tien seconden later komen er twee bezorgde ouders en een slaperig meisje in beeld. Het sneetje boven de wenkbrauw gaat lelijk. „Ik zet uw dochtertje op het spreekuur, dat moet even geplakt worden. Kunt u hier om 20.30 uur zijn?”

**19.39 UUR:** „Huisartsenpost DrechtDokters, goedavond.” Een man die rare vlekken ziet, belt. Hij heeft een droge mond en is licht in het hoofd. „Nee, het is geen migraine.” „Ik zet u op het spreekuur. Kunt u hier om 20.15



Marjolein de Vries



### WIE: MARJOLEIN DE VRIES (35), MOEDER VAN DRIE KINDEREN.

Functie: triagist, sinds negen jaar werkzaam bij DrechtDokters. Waarom: „Aan het begin van je dienst weet je niet wat er komt. De meldkamer is een epicentrum: hier gebeurt het. Dat maakt het leuk. En na een paar uur telefoontjes beantwoorden, sta je wonden te hachten in de spreekkamer. Dat is een fijne afwisseling van zorgen dat mensen de juiste hulp en de juiste zorgverlener krijgen én praktisch hulp geven.” Dit vergeet ik nooit meer: „Je maakt een hoop ellende en verdriet mee. Maar we hebben ook lol samen. Pas vroeg iemand

aan de telefoon of ik wel een normaal persoon was. Die had net daarvoor een collega aan de lijn gehad, die hij niet snapte. We krijgen ook te maken met kindermishandeling of huiselijk geweld. Zo'n gezinnetje dat dan zo discreet mogelijk naar de kinderrafdeling wordt afgevoerd, vind ik altijd weer schrijnend om te zien.

Regelmatig staan er mensen aan de balie met een wond die behandeld moet worden. Soms denk je dan: „Wond? Waar zit de wond?” Maar ik heb ook weleens een man gehad met een theedoek om z'n arm. Toen hij die eraf haalde, viel er een flap van z'n arm open. Die kon meteen een deurtje verderop, naar de Spoed Eisende Hulp.”



**WIE: LIESBETH VAN 'T ZELFDE (38),  
MOEDER VAN VIER KINDEREN**

**Functie:** triagist, sinds veertien jaar werkzaam bij DrechtDokters  
**Waarom:** „De dynamiek. Van te voren weet je nooit wat je in de behandelkamer krijgt. Of wie er voor de balie verschijnt.“

Dit vergeet ik nooit meer. „De afgelopen veertien jaar heb ik veel bezorgde patiënten gezien. Het is mooi om hen gerust te stellen en te helpen. Wat me het meeste is bijgebleven? Een buitenlandse moeder met een groot pakket in haar armen. Ze kwam 's avonds om 23.00 uur binnen, tijdens een drukke dienst. Ze was moeilijk te volgen en helemaal in paniek. „Mijn baby, mijn baby!“ riep ze. Ik loodste haar meteen

naar een traumakamer. Ze bleek in een daken een baby van zes dagen oud bij zich te hebben. Het kleintje had zichtbare ademhalingsproblemen. Ik pakte de baby van haar over. Daarna is het kindje meteen doorgegaan naar de SEH, maar gelukkig ademde het weer regelmatig. Ik kon me –juist omdat ik zelf moeder– de paniek van die vrouw zo voorstellen. Het is mooi om dan handelend te kunnen optreden en zo het verschil te kunnen maken. Soms krijg ik ook jonge mensen met wonden door automutilatie in de behandelkamer. Dan probeer ik altijd een gesprekje aan te knopen. „Heb je iemand met wie je hierover kunt praten?“ En soms is er de ruimte om aan mensen te vertellen op wie je mag vertrouwen.“



Liesbeth van 't Zelfde



zijn?“ Dat gaat de man aan zijn buurman vragen.

Na het telefoongesprek loopt Janneke snel naar de keuken en stopt een maaltijd in de magnetron, want haar avondeten is er tot op heken bij ingeschoten. De wachttijd aan de telefoon blijft steken op een halfuur.

**19.56 UUR:** Opnieuw een man aan de telefoon. Hij wil even naar zijn voet laten kijken. Samen met zijn peuter heeft hij „lekker gek gedaan tijdens een tv-programma en toen klapte mijn rechtervoet naar binnen.“ De man heeft een raar geluid gehoord en veel pijn aan de voet. „Ik kan er niet op lopen en ondanks de zes ibuprofen van 400 mg en paracetamol heb ik nog steeds last.“ „Eigenlijk heeft u te veel pijnstilling genomen. De ibuprofendosering is te hoog.“ Na nog wat vragen gesteld te hebben, stuurt Janneke opnieuw een link om te videobellen. De man wijst precies aan waar zijn voet zeer doet. Janneke adviseert om voor de nacht opnieuw ibuprofen en paracetamol te slikken. „Blijft de pijn zo heftig, bel dan morgenochtend terug. Het röntgensprekuur is nu voorbij, maar dan kunt u eventueel morgenmiddag een foto laten maken.“ Janneke legt na afloop van het telefoongesprek uit dat er inderdaad best iets mis kan zijn met de voet. „Dat is het handige van meekijken: de man wees een plek aan waar een breuk heel goed mogelijk is. Voor een teen hoeft iemand niet te komen. Tienen kleiner dan de grote teen gipsen we toch niet. Maar in dit geval zou het zomaar wel gips kunnen worden.“

Inmiddels heeft Elise de regiefunctie van Marjolein overgenomen. Ze belt de rapid of hij tijd heeft voor een visite. Kalegh voert ondertussen een gesprek in het Engels.

**20.11 UUR:** Een Turkse dame belt. Haar driejarige zoon heeft koorts, vertelt ze in gebroken Nederlands. „Hoelang?“ vraagt Janneke. „Sinds vanavond.“ „Hoe erg is de koorts?“ „40 graden.“ Janneke wil hem graag even zien. Op bed ligt een slapend jongetje. Janneke laat hem wakker maken en constateert dat hij alert reageert. Ze stelt de moeder gerust. „Kleine kinderen hebben snel hoge koorts. Daar hoeft u zich niet meteen zorgen om te maken. Als de temperatuur hoger dan 41 wordt, dan moet u terugbellen. Of als uw zoon niet meer kan lopen, niet meer drinkt of heftige pijn krijgt.“

Marjolein heeft ondertussen een jongevrouw van

25 aan de lijn. Ze heeft gesport en kdaagt nu over een snelle polis, een klam gevoel en pijn op de borst, met uitstraling naar nek en kaak. Rapid Mike gaat meteen op pad voor een hartfilmpje. Marjolein adviseert om als de klachten erger worden, meteen 112 te bellen.

**20.23 UUR:** Een dame meldt dat haar vader is overleden. Janneke condoleert haar en vraagt of het overlijden verwacht werd. Ze hoort het relax aan en zegt dan dat ze een huisarts voor de schouw gaat sturen. Elise stuurt auto één erop af.

**20.27 UUR:** „Ik heb volgens de huisarts sinds kort suiker“, meldt een dame. „Nadat ik medicatie genomen had, werd ik heel duizelig. Kan dat door de medicijnen komen?“ Opnieuw laat de triagist de huisarts meekijken. Gerustgesteld verbreekt de patiënt even later de verbinding. „Een groot deel van onze taak bestaat uit geruststellen.“

Anderhalf uur later wordt het rustiger op de lijn. De wachttijd duurt nu nog maar negen minuten.

In de traumakamer komt ondertussen het kleine meisje met het sneetje boven de wenkbrauw binnen. Triagist Liesbeth stelt wat aanvullende vragen en maakt dan het wondje voorzichtig schoon. Dan pakt ze een miniscul tubetje huidlijm, dwmt de gapende randen tegen elkaar. De peuter – hoogrode wangen – ondergaat de behandeling bij haar vader op schoot, zonder een krik te geven. Liesbeth plakt er een hechtpleisterje op en geeft nog wat adviezen. Dan mag de kleine pechvogel een kleinigheidje uit een mandje met bellenblazen en ander speelgoed zoeken. Tijd voor de volgende patiënt. Die is beduidend ouder, maar heeft soortgelijke klachten. Middenover zijn kalende kruin zit een kleine winkelhaak. De man heeft zijn hoofd hard tegen de vensterbank gestoten. Die bleek daar tegen bestand, de hoofdhuid niet. Ook hier laat Liesbeth zorgvuldig een beetje huidlijm in lopen. „Op geleide van de pijn mag u de komende dagen weer gaan werken.“ Opgelucht verlaat de man de kamer weer.

**21.30 UUR:** In de vrijwel lege gangen zitten nog een paar patiënten geduldig te wachten. Het eerder zo volle parkeerterrein is nagenoeg leeg. Tot 24.00 uur is de ploeg van triagisten in touw. En dan is het wisseling van de wacht. Tijd voor de volgende ploeg, want de DrechtDokters blijven bereikbaar. Dag en nacht. •