

Intake en triage door de praktijkassistente (3): De training ‘Het zonnetje in huis’

De rol van de praktijkassistente is in korte tijd enorm veranderd. Door de toenemende taakdelegatie worden patiënten niet alleen gezien door de huisarts, maar ook door de praktijkondersteuner en andere in de praktijk werkzame disciplines voor wie de assistente de telefonische intake verzorgt. Ook houdt de assistente zelf (telefonisch) ‘consult’ met patiënten en voorziet ze hen vaak van advies. Scholing is voor dit alles hard nodig. *In de praktijk* volgt in deze aflevering de eerste middag (van de drie) van de training ‘Het zonnetje in huis’.

Het programma

Trainer Gerard stelt zich voor en licht het programma toe. ‘Ik geef jullie eerst een overzicht van de aandachtspunten die jullie hebben aangekruist op de HAAK-lijst.¹ De communicatieve items “vragen of benoemen van de beleving” (item 2b), “verwachting van de beller” (3b), “samenvatten” (14) en “het hebben van de regie” (16)” hebben jullie vrijwel allemaal aangekruist. Medisch-inhoudelijk gaat jullie aandacht uit naar “anamnese” (19), “urgentiebepaling” (20) en “het juiste advies” (22). Die wensen worden gehonoreerd. We gaan nu eerst een gesprek beluisteren en vervolgens bespreken we wat daarin goed gaat en wat beter kan. Dat laatste trainen we direct. Yolande, wil jij als eerste? Waarom heb je dit gesprek gekozen en waar wil je dat wij op letten?’

‘Nou, Gerard, bij deze beller met rugklachten vraag ik me af of ik niet een consult had moeten aanbieden in plaats van een advies. Was het wel “pluis”? Ik heb wel de regie, maar met de beleving en verwachting doe ik niets. Ik vraag me trouwens af of dat in dit geval wel moet.’

‘Dat is helder’, zegt Gerard. ‘Noteren jullie op de HAAK-lijst wat Yolande wel en niet toepast? Luister goed wat er gebeurt. Okay?’ Iedereen knikt instemmend en daar gaat-ie. De kwaliteit van de opname is goed, het gesprek is prima te volgen. Maar het werken met de lijst is nog even wennen. ‘Dat komt wel’, zegt Gerard.

De feedback

‘Yolande, als je dit terughoort, wat vind je dan dat goed gaat?’ Daar moet Yolande even over denken, want ze lette vooral op wat er niet goed ging. ‘Nou, de opening is okay, vind ik. En ook stel ik begrijpelijke vragen. Ik vraag of de beller instemt met mijn advies en sluit professioneel af. Maar...’

‘Geen maar, wat ging nog meer goed?’

Stilte...

‘Okay, dan vragen we dat aan de anderen. Esther, wat ging nog meer goed?’

‘Yolande is klantvriendelijk en luistert aandachtig; dat valt me wel vaker op.’ Yolande glimlacht. Het is prettig eens te horen wat ze goed doet.

‘De hamvraag is’, zegt Gerard, ‘of je je gesprekken meestal zo voert. Als je dit gedrag herkent als patroon, dan weet je wat je sterke punten

zijn. Hoe schat je dat in, Yolande?’

‘Ik denk dat het wel bij me past, ja. Maar geldt dat ook voor wat ik niet goed doe?’

‘U vraagt, wij draaien... Welnu, wat kan beter?’

‘De beleving, verwachting en het samenvatten, zeker op het moment dat ik advies ga geven.’

‘Klop dat?’, vraagt Gerard aan de anderen.

‘Ja’, zegt Esther, ‘maar ik vind dat geen gemis. Als je vraagt naar de beleving en verwachting ben je zo weer vijf minuten verder.’

‘Dat is de vraag’, zegt Gerard. ‘We gaan het oefenen. Esther, jij bent de beller. Yolande voert het gesprek en doet de opening tot het advies. Vat op z’n minst één keer samen wat de beller heeft gezegd. We pakken nu ook de TelefoonWijzer erbij, zie rugpijn. Dat was ook nog een aandachtspunt.’

Het trainen

Het oefenen gaat prima. In de samenvatting pakt Yolande nu de vraag van de beller mee (‘Ik wil weten of het iets ernstigs is’) en daarvoor gaat ze vanzelf over naar de vraag: ‘Iets ernstigs? Wat bedoelt u?’ Gerard had Esther goed geïnstrueerd: ‘Let op! De buurman had ook rugpijn en dat bleek een gebarsten bloedvat. Gelukkig net op tijd ontdekt!’

Yolande vindt het fijn te merken dat je door korte vragen toch op een ander spoor komt, ook medisch-inhoudelijk. De beller was jong, dus was een aneurysma of metastase uiterst onwaarschijnlijk. Het geven van een advies met een vangnet was dus terecht.

De evaluatie en de volgende training

De middag vliegt voorbij, het luisteren en oefenen geven een aangename afwisseling. Doordat telkens de medische inhoud erbij wordt betrokken, zijn er voor iedereen leerpunten. Ook voor de huisarts is er werk aan de winkel: het protocol urineonderzoek moet worden aangepast en de afspraken over het terugbellen van patiënten moeten consequenter worden uitgevoerd.

De conclusie op de evaluatieformulieren is eensluidend: leerzaam, goed toepasbaar in de praktijk en Gerard mag terugkomen. ‘Dan spreken we nu het huiswerk af voor de volgende keer: maak opnames van één gesprek waarin het je is gelukt het geleerde toe te passen en twee gesprekken waar je minder tevreden over bent. Doorsnee gesprekken zijn prima, maar als je al toe bent aan moeilijker gevallen (eisende beller, complexe klachten) dan kan dat ook. Ik stuur jullie nog een verslag van deze training met handige tips. Tot de volgende keer!’

Paul Ram, huisarts, hoofd Huisartsopleiding UMC Maastricht

1. De HAAK-lijst (Hulpvraag, Achtergrondinformatie, Advies, Klant-reactie) kunt u raadplegen op de NHG-website (www.nhg.org) → Huisarts en Wetenschap.