



## Telefoontje

'Zijn ze wegdrukbaar?'  
 'Zijn ze wat?'  
 'De vlekjes, zijn ze wegdrukbaar?'  
 'Hoe bedoelt u?'  
 'Nou, wanneer u met uw vinger of een glas over de vlekjes strijkt, verdwijnen ze dan even?'  
 'Moet ik met glas over mijn kind strijken??!!'  
 'Nee, ja, ik bedoel... weet u wat, komt u maar even langs.'

Telefonische consulten, het lijken kleine zaken die je snel even afhandelt. Er is ook de minste tijd voor ingeroosterd in je agenda. Onterecht wat mij betreft. Uiteraard is het een prima manier om uitslagen of kleine vragen te bespreken. Maar regelmatig is de situatie ingewikkeld en ben je om jezelf te overtuigen dat het wel meevalt langer met een casus bezig dan tijdens een gewoon consult.

Voorals in de dienst kunnen telefonische consulten lastig zijn. Patiënten die je zelf niet hebt gezien en niet kent zijn verraderlijk. Het is over de telefoon zoveel lastiger om in te schatten wat de ernst van een situatie is. Ik laat mensen het liefst even langskomen. Vaak weet je met één blik meer van de patiënt dan na een telefoongesprek van tien



minuten. Helemaal bij kleine kinderen of mensen die gebrekkig Nederlands spreken. Mijn ervaring is dat het dan meestal wel meevalt met de nekstijfheid, de helse pijn of de niet wegdrukbare vlekjes. Maar daar was ik over de telefoon moeilijk achter gekomen.

Laatst had ik tijdens een nachtdienst een bijzonder telefonisch consult. De assistente had de ambulance aan de telefoon, deze wilde even met mij overleggen. De kordate ambulancezuster vertelde mij kort en bondig in welke situatie ze zich bevonden. 'We zijn hier bij een vrouw, er is niets aan de hand, de controles zijn goed, we willen gaan, bent u het daar mee eens?' Ik wilde graag iets meer informatie voordat ik daar mijn fiat voor gaf.

De verpleegkundige vertelde wat uitgebreider hoe de situatie was. In paniek had de echtgenoot van een Italiaanse vrouw 112 gebeld. De vrouw was opeens op de grond gezakt en gaf geen antwoord meer op zijn vragen. Tegen de tijd dat de ambulance arriveerde was de vrouw klaarwakker en zeer ontstemd over de komst van de hulpverleners. Ze was verder gezond, slikte geen medicijnen en was op het moment helder en vooral erg boos. Dit laatste was mij al duidelijk want gedurende het hele gesprek hoorde ik op de achtergrond een tierende vrouwenstem met een Italiaanse tongval.

Ik wilde de vrouw zelf even spreken. Dat leek de ambulancezuster ook wel een goed idee. Het kostte me enige moeite en overredingskracht om haar wat vragen te mogen stellen, maar uiteindelijk wilde ze wel naar me luisteren. Toch ging het niet van harte. Op de vraag of ze wist welke dag het was, antwoordde de vrouw met de vraag of ik wel wist hoe laat het was?! Had de dokter niets beters te doen, levens redden bijvoorbeeld?!

Uiteindelijk bleek de vrouw precies te weten waar ze was en wat er was gebeurd. Ze had genoeg van het eindeloze gekibbel met haar man en was van vermoeidheid tegen de wasmachine gaan zitten. Ze had geen hulp nodig en wilde nu echt met rust gelaten worden.

En ik moest het niet in mijn hoofd halen om langs te komen, ze zou de deur niet opendoen. 'Waarom die sukkel de ambulance heeft gebeld, moet u hem zelf maar vragen.' Ik kreeg een angstige man aan de telefoon. Met een zachte stem zei hij dat hij niet goed wist wat hij met zijn vrouw aan moest. Ik kon me daar iets bij voorstellen, alleen dat hield ik maar even voor me. Haar gedrag was niet onlangs veranderd, hun relatie was al jaren zo, dat was wellicht ook het probleem. Toen zijn vrouw niet meer tegen hem praatte raakte hij in paniek. De echtgenoot dacht dat de zoveelste ruzie haar te veel was geworden en had de ambulance gebeld. Op de achtergrond hoorde ik zijn vrouw weer in de buurt komen. Direct veranderde de man van toon. 'U moet ons met rust laten dokter, u mag van mij niet langskomen!' probeerde hij stoer te klinken. 'En wanneer ik het echt niet vertrouw dan bel ik gewoon weer,' fluisterde hij er zachtjes achter aan. ■

Siri Visser

Siri Visser is waarnemend huisarts.