

Toen alle assistenten in de huisartsenpraktijk van **Martijn van Eijk** tegelijk werden gevelde door corona, nam hij noodgedwongen zelf de telefoon op. Dat bleek de sleutel naar het terugvinden van zijn werkplezier.

Een chagrijnig mens, 'grauwend en snauwend' naar zijn assistenten, gefrustreerd omdat hij 'tot aan zijn nek in het werk zat', op weg naar verbittering. Zo omschrijft Van Eijk zichzelf als huisarts in de periode vóór de veranderde werkwijze in zijn praktijk. De ommekeer kwam nadat hij, door die coronaomstandigheden gedwongen, met de hoorn in zijn hand merkte hoeveel vragen hij kon beantwoorden zonder daarvoor spreekuurafspraken in te hoeven plannen. Zo kwam er ineens lucht in die tjokvolle agenda. 'En wat opviel, was hoe verrast en blij patiënten waren dat ze de dokter zelf spraken.'

Andere aanpak

Dat alles liet Van Eijk zich niet meer afpakken. Na 'enige reuring en bedenkingen' onder de collega's van zijn praktijk, besloten ze tot een andere aanpak. Tegenwoordig heeft elke dag één huisarts spreekuurdienst, en zit een tweede huisarts naast een assistent, in een ruimte bij de praktijkentree. De assistent neemt de telefoon aan, maar legt vragen die ze niet zelf kan afhandelen meteen voor aan de huisarts naast haar. Van Eijk: 'Of dan neem je de patiënt aan de lijn zelf over.' Zijn er geen vragen, dan kan de huisarts zich met andere praktijktaken bezighouden.

Zinvoller

Eenvoudige klachten kunnen zo telefonisch in enkele minuten worden afgehandeld. Het scheelt Van Eijk en zijn collega-artsen veel onnodige spreekuurvulling. 'Ik heb nu meer patiënten in de spreekkamer bij wie het echt van waarde is dat ze er zijn. De contacten zijn zinvoller.' En de huisarts met spreekuurdienst 'wordt niet gestoord door een assistent die met een vraag zit'. Verder is de afspraak dat alles wat meteen kan, ook meteen gebeurt, om de agenda voor de volgende dag leeg te houden, zoals labuitslagen doorgeven of verwijsbrieven schrijven. Dat scheelt veel overdrachtstijd. Voor de praktijkportemonnee maakt de nieuwe werkwijze volgens Van Eijk geen verschil.

Binnen twee uur

Patiënten kunnen door de opgeschoonde agenda nog 'hetzelfde dagdeel terecht, liefst binnen twee uur na bellen'. De nieuwe manier bespaart assistenten de werkdruk van 'alles alleen moeten uitzoeken' zonder medisch mandaat om zelfstandig beslissingen te mogen nemen, ervaart Van Eijk. Ook scheelt het hun discussie en agressie. 'Veel patiënten ervaren een assistente als drempel naar de dokter. Maar bij ons zit de dokter ernaast en kan een gesprek overnemen. Er is nu een heel directe lijn.' ●

Ilse Kleijne

'Zelf bij de telefoon zitten brengt lucht in de agenda en de patiënten zijn blij'

leeftijd: 45 jaar
werk: is vier dagen per week op de praktijk te vinden
privé: woont samen met vriendin en drie zoons (twee van 11 jaar, eentje van 7 jaar)
ontspanning: 'Het liefst op het water, zeilend'

Erik van 't Woud

→ Doet u iets bijzonders buiten uw werk?
Doe mee en mail ons: kopij@medischcontact.nl.

