

TRIAGE

Assistente doet aan triage

U belt naar de huisartspraktijk om een afspraak met uw huisarts te maken. U krijgt dan de assistent aan de lijn die u vraagt: 'Voor welke klacht wilt u een afspraak maken?' of: 'Wat is de reden voor uw bezoek aan de huisarts?' U vindt dat misschien een vreemde vraag en u antwoordt misschien dat u dat wel zelf aan de huisarts zal vertellen. Toch behoren die vragen tot een van de belangrijkste taken van de doktersassistent.

Ernst van uw klacht

Een doktersassistent in een huisartsenpraktijk (ook wel 'praktijkassistent' genoemd) heeft veel verschillende taken. Zo geeft de doktersassistent injecties, neemt bloed af, spuit oren uit, verbindt wonden en voert administratieve taken uit. Op deze manier verloopt het afsprakenprekeuur van de huisarts zo goed mogelijk. Als u aan de balie of aan de telefoon een afspraak wilt maken, wordt door de assistent de agenda geraadpleegd wanneer u kunt komen. Het tijdstip van de afspraak heeft onder meer te maken met wanneer u kunt en wanneer de huisarts beschikbaar is. Maar het heeft ook te maken met de ernst van uw klacht (probleem waarvoor u de huisarts wilt spreken).

Als uw klacht medisch gezien dringend is, krijgt u op zeer korte termijn een afspraak met de huisarts, als het nodig is dezelfde dag. En voor echte spoedgevallen, bijvoorbeeld een dreigende hartaanval of ernstige benauwdheid, regelt de doktersassistent dat de huisarts meteen naar u toekomt. Dergelijke spoedgevallen komen gelukkig niet zo vaak voor. Meestal als u een afspraak maakt, hoeft u niet meteen dezelfde dag door de huisarts onderzocht te worden.

Mede om deze redenen, het zo goed mogelijk plannen van het spreekuur, vraagt de doktersassistent waarom u een afspraak met de huisarts wilt maken.

Triage: Frans werkwoord dat sorteren betekent

Een doktersassistent die aan u vraagt waarom u een afspraak wilt maken, doet aan triage. Dat is voor u misschien een onbekende term. De term 'trriage' komt uit de krijgskunde. In de tijd van Napoleon bestond er al medische triage (van een Frans werkwoord dat 'sorteren' betekent). Op de slagvelden van Napoleon werd bij triage vastgesteld welke (ernstig) gewonde soldaten eerst moesten worden geholpen en welke medisch gezien wat langer konden wachten; of voor wie hulp toch te laat zou komen.

Tegenwoordig wordt 'trriage' ook op andere manieren gebruikt. Niet alleen om te beoordelen met hoeveel spoed iemand geholpen moet worden, maar ook om vast te stellen welke hulp voor de patiënt het beste is. Bijvoorbeeld een bezoek aan de huisarts, een afspraak op het telefonisch spreekuur, een bezoek aan de praktijkondersteuner, een recept of adviezen van de assistent. En een derde doel van triage kan zijn dat de patiënt uitleg krijgt over hulp die u kunt verwachten. Dat is dus ook een taak van de doktersassistent.

Advies

Er zijn meer redenen om te vragen waarvoor u een afspraak met de huisarts wilt maken: Soms hoeft u voor uw klacht niet door de huisarts onderzocht te worden. Voor kleinere medische aandoeningen, kan de assistent u vaak adviezen geven. Tenminste, als er geen aanwijzingen zijn voor ernstige oorzaken. Als de assistent u zelf advies geeft, vraagt ze u om weer naar de praktijk te bellen als de klacht na een paar dagen niet over is, of als het ineens erger wordt.

Een ander argument om naar de reden van uw afspraak te vragen, is dat de assistent zelfstandig medische handelingen kan en mag verrichten, zoals het uitspuiten van oren. En als u bijvoorbeeld denkt dat u een blaasontsteking heeft, kan de assistent u vragen om urine langs te brengen zodat dit onderzocht kan worden.

Elkaar begrijpen

Niemand is precies gelijk aan iemand anders, gelukkig maar. Iedereen heeft ook een eigen manier van praten. Daarom is het soms zo moeilijk om de woorden van iemand anders precies zo op te vatten als de ander ze bedoelt. Soms kun je aan iemand zien dat hij het moeilijk heeft, ook al zegt hij dat niet. Dat kan niet aan de telefoon, dan mis je de mogelijkheid om naar iemand te kijken en is het soms extra moeilijk om iemand te begrijpen.

Als u naar de praktijk belt, kan de assistent u alleen vragen stellen om erachter te komen hoe u zich voelt. Dat betekent dat er vragen gesteld worden over de klacht waarvoor u belt. Maar ook waarover of u zich ongerust maakt. En wat uzelf denkt dat misschien de oorzaak is. Door u dit soort vragen te stellen kan het duidelijker worden wat de klacht voor u betekent.

Protocol en geheimhouding

Misschien vraagt u zichzelf af: heeft die assistent wel zoveel kennis van allerlei medische zaken? Ze is toch geen huisarts? Nee, geen huisarts, maar wel goed opgeleid voor triage. Alle assistenten bij de Huisartsengroep Brielle zijn gediplomeerd.

Een huisarts onderzoekt u en stelt dan een diagnose. De assistent doet dat niet. Bij triage wordt gebruik gemaakt van een protocol. Een protocol is een lijst met daarop alle belangrijke vragen die de assistent aan u moet stellen om een goed beeld van de ernst van uw klacht te krijgen. Bovendien ziet de assistent op het protocol welke medische hulp u geboden moet worden, en hoeveel tijd het mag duren voordat de huisarts u onderzoekt. Soms is meteen duidelijk dat het om een spoedgeval gaat. Dan stelt de assistent u niet zoveel vragen, want dat zou tijdverlies betekenen. Ze regelt dan dat de huisarts meteen naar u toekomt, of dat u meteen naar de praktijk komt. De assistent heeft in haar opleiding triage geleerd. Ook heeft de assistent een geheimhoudingsplicht, net als de huisarts. Bovendien controleert de huisarts dagelijks of alles nog goed gaat met de triage. Als de assistent twijfelt of zelf een vraag heeft over uw klacht dan wordt de huisarts geraadpleegd. De huisarts houdt dus een 'vinger aan de pols'.