

SERIE 'De assistent(e) van...': Mabel de Groot

'Mevrouw, ik heb zo'n enorme jeuk aan mijn scrotum'

Zo'n tachtig contacten heeft ze op een werkdag. „Overal zit een klusje achter”, zegt Mabel de Groot (1969), doktersassistente van doktersechtpaar Kemper en Oldenburg in Alkmaar.

Een man met grote handen schuift het raam bij de balie opzij, steekt zijn hoofd naar binnen, en zegt bijna wanhopig: 'Ik heb zo'n verschrikkelijke jeuk aan mijn scrotum'. „Eh, dan maken we een afspraak voor u.” Mabel maakt zo wat mee op een dag. De praktijk van het doktersechtpaar Kemper en Oldenburg heeft ongeveer 4300 aangesloten patiënten en bestaat ruim twintig jaar. Naast het doktersechtpaar en een derde huisarts, zijn er vier assistentes en twee praktijkondersteuners werkzaam.

Sinds dertien jaar versterkt doktersassistente Mabel het team. Ze werkt 27 uur per week en heeft het naar haar zin. Ook haar collega Anita Nieuwland (praktijkondersteuner) werkt er al lang, ruim vijftig jaar. „Zij was zelfs nog werkzaam bij het doktersechtpaar dat hiervoor de praktijk hield in hetzelfde pand, vertelt Mabel. Saai is het nooit. „Het voordeel van ergens lang werken is dat ik iedereen ken”, vindt ze. Hierdoor anticipeert ze snel, en weet ze ook of een hulpvraag acuut is of niet. Ze constateert dat er mensen zijn die bijna nooit de dokter bellen. „Als ze dan een keer bellen, weet ik: er is echt hulp nodig.”

Eenzaam

Maar andersom komt ook voor. Sommige mensen zijn eenzaam. „Zij bellen zeven keer per week.” De praktijkondersteuner wordt in zo'n geval ingeschakeld, of de contactpersoon van de patiënt uit zijn of haar omgeving. De praktijk heeft relatief veel oudere patiënten. Een aantal ervan kan niet lezen of schrijven. Sommige mensen zijn er open over, maar er zijn ook mensen die zich ervoor schamen, zegt Mabel. „Een recept vragen ze bijvoorbeeld bij de balie, in plaats van het inspreken ervan op de receptenlijst. Dan kunnen ze het al pratende af, maar als er een formulier moet worden ingevuld wanneer ze urine inleveren, zie je mensen vaak schuchter om zich heen kijken.” We zijn extra lief voor deze mensen benadrukt ze, „Door te vragen of het lukt en te helpen met alles uit te leggen en te laten zien.”

Lachen

Om het afuisteren van de receptenlijst moet ze soms hard lachen. Opmerkingen als 'Heeeee dok! Ik heb weer medicijnen nodig hoor!' Of mensen die hordend en stotend de naam van hun medicatie proberen uit te spreken. Het valt ook niet mee 'Acenocoumarol' uit je mond te krijgen. Wat ze nog meer hoort op de receptenlijst? „Meisjes die de pil bestellen? Of: 'Mijn man heeft zijn slaappillen in de trein laten liggen. Wilt u weer een nieuw doosje uitschrijven?'

Kemper en Oldenburg voeren een sterk preventief beleid. Onder



De assistent(e) van...

Vandaag een nieuwe aflevering in de vijfde interviewreeks: 'de assistent(e) van'. We schetsen hierin een beeld van de vaak onmisbare persoon achter een arts, die veel regelt om zo de arts goed zijn werk te laten doen. In dit deel: Mabel de Groot, doktersassistente.



Doktersassistente Mabel de Groot maakt heel wat mee op een dag.

FOTO'S ERNA FAUST

„**Heeeee dok! Ik heb weer medicijnen nodig hoor!**”

pjes te maken, bloeddrukmetingen uit te voeren, oren uit te spuiten, gehoortesten te doen en vaccinaties tegen de griep te geven. Mabel heeft haar eigen spreekuur met cholesterolpatiënten en leefstijlkunde. Anita ziet diabetes en COPD-patiënten en de mensen die een hartinfarct of beroerte hebben gehad.

Verspilling

De praktijk is strak georganiseerd. „We gebruiken de LEAN-principes (Managementfilosofie, die erop is gericht maximale waarde voor de klant te realiseren met zo min mogelijk verspilling, red.) Dit is een proces van jaren geweest. In het blad voor zorgverleners, 'Arts en Auto', stond een artikel hierover. Mijn partner is ook huisarts, waardoor ik het thuis las. We hebben het boek aangeschaft dat in het artikel vermeld stond. 'LEAN in de huisartsenpraktijk'. Tijdens een vergadering in de praktijk hierover bleek dat iedereen het leuk vond om ermee aan de slag te gaan.” Het

eerste verbeterpunt was de voorraad LEAN te maken. De praktijk is gevestigd in een oud woonhuis. „We hebben dus niet veel ruimte. Het was voor ons heel efficiënt om de voorraad kleiner te maken.” Bij elke voorraad zit er nu een magneetje in de kastjes waarop staat wat erin hoort, en hoeveel er moet staan. Als er minder staat dan de beoordeelde hoeveelheid doen we het magneetje in een bakje. Dat magneetje verhuist van het 'te bestellen bakje' naar 'het bestelde bakje' als het product besteld is. „We zijn zeker een jaar of vier, vijf jaar bezig geweest om dit te organiseren. Het is erg leuk, én het werkt. Als je dat magneetje weghaalt moet je goed kijken en nakijken.” Iedereen doet mee, zegt ze. „Want anders werkt het niet.”

De werkdruk is hoog, maar door een onderling goede sfeer en heldere taakverdeling is het fijn werken. Ze weten precies bij wie ze waarvoor moeten zijn. „Huisarts Birgit doet bijvoorbeeld het personeelsbeleid, haar man Jeroen de financiële

administratie en het beheer van het pand. Het runnen van een dokterspraktijk behelst zoveel meer dan alleen patiënten zien, constateert ze. Zo houdt Mabel ook de website bij, en onderhoudt ze contacten met het bedrijf dat filmpjes uitzendt in de wachtkamer. Fijne filmpjes, zegt ze. „Het wordt gesubsidieerd door onder andere het Voedingscentrum, waardoor het niet duur is. De filmpjes gaan over een gezonde leefstijl en zijn leerzaam.”

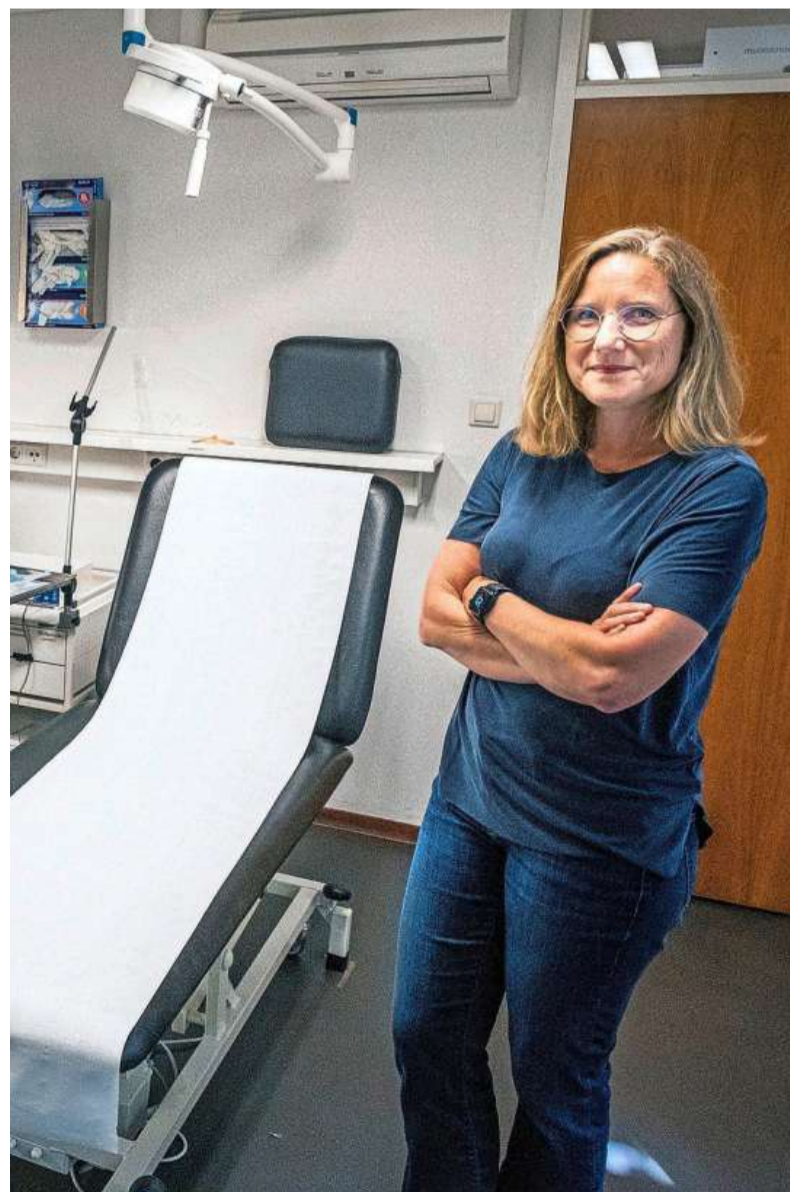
Overlijden

Het team is hecht. „Als er nare dingen gebeuren zitten we met elkaar om de tafel om erover te praten.” Zoals bij het overlijden van jonge mensen, of als een ouder overlijdt en jonge kinderen achterlaat. „Dat hakt er ook bij ons in.” Ze vindt de diversiteit van haar baan aantrekkelijk. Het continu flexibel zijn en meeveren. Het aannemen van de telefoon is hierbij een belangrijke taak binnen de praktijk. „Hier vindt de triage

plaats. Dit betekent de juiste vragen op juiste momenten stellen en goed luisteren en horen wat mensen zeggen.” Mabel ziet kinderen opgroeien. „Zo weet ik van een patiënte dat ze een moeilijke bevaling heeft gehad. Het is dan zo leuk te zien dat hun zoon alweer acht jaar is, en dat het goed met hem gaat.” Het is ook wel eens niet leuk. Ooit is ze uitgescholden voor 'takkewijf' en 'teringwijf'. „Jeroen ging erachter aan. „Als iemand lelijk doet zit er meestal echt zorg achter. Ik benoem de zorg dan ook, en meestal zit je dan eigenlijk wel goed en is het snel over.” In dit geval had de patiënt een delier (Een tijdelijke mentale toestand die wordt gekenmerkt door verwarring, angst, onsamenhangende spraak en hallucinaties, red.) Ooit kreeg een patiënt in de praktijk een anafylactische shock. „We hebben meteen de ambulance gebeld. Gelukkig is er nog nooit iemand doodgegaan in het praktijkpand.”

Susan Rozemeijer

„**Als er nare dingen gebeuren praten we daar met elkaar over**”



Mabel de Groot neemt de arts veel werk uit handen.