



compliment

‘Irma inspireert me’

TEKST KARIN KOOLEN
BEELD LENNAERT RUINEN

In april dit jaar ging een bijzondere pilot van start. Huisartsenposten Rijnmond, Huisartsenpost 't Hellegat, de Meldkamer, Ambulance Rotterdam-Rijnmond, ConForte, Antes en het ROAZ Zuidwest-Nederland sloegen de handen ineen om de spoedzorg in deze regio beter te coördineren en de patiënt de juiste zorg op de juiste plek te bieden. Tijdens de pilot werken triagisten van de huisartsenposten en de meldkamercentralisten samen vanuit een fysieke ruimte in het World Port Center. En dat bevalt goed, stelt Jolanda van Egmond (47). Twee weekenden per maand werkt zij samen met de Meldkamer, meestal met Irma Jooze. “Ik leer zoveel van Irma!”

“Tijdens mijn laatste dienst kreeg ik een melding binnen”, vertelt Jolanda. “Een man had een epileptische aanval gehad en kwam niet bij bewustzijn. Op zo’n moment is het fijn dat de meldkamercentralist - in dit geval was dat Irma - in dezelfde ruimte zit. Moest er een dokter of een ambulance naartoe? Uiteindelijk kozen we voor de ambulance. Die heeft de man ook meegenomen - het teken dat we juist hebben gehandeld.”

TRIAGE

Jolanda werkt als doktersassistent bij de huisartsenpost in het Maasstad Ziekenhuis. Vanuit haar post wordt zij twee keer per maand gestationeerd in het WPC, waar ook de Meldkamer gehuisvest is. Met zo’n dertig jaar werkervaring is Jolanda zonder meer een ervaren kracht: “Het uitdagende aan mijn werk op de huisartsenpost is de triage. Je wordt gebeld en moet in korte tijd een inschatting maken van wat er aan de hand, en dus nodig is. Mensen hebben soms even in de wacht gestaan, zijn boos, bang of emotioneel. Ik heb door de tijd heen geleerd rustig te blijven en mensen te kalmeren. Een situatie die me altijd bij zal blijven is die keer dat een man ons belde, een vader van jonge kinderen. Hij had lichte pijn op zijn borst en moeite met ademen. Hij kwam langs en in minuten tijd ging de situatie van nul naar tien. Hij belandde op de IC, het was kantie boord. Dat laat zien hoe snel je moet kunnen schakelen.”

ZCC

De pilot met een zorgcoördinatiecentrum (ZCC) startte op 6 maart 2021. Hier werken triagisten van de huisartsenposten, zoals Jolanda, en de meldkamercentralisten samen vanuit één fysieke ruimte in het World Port Center. Een belangrijk doel is elkaar beter vinden én sneller kunnen besluiten wat de juiste zorg op de juiste plek is. Het gaat, aldus Jolanda,

fantastisch. “In veel gevallen handelen we onze eigen meldingen af, maar vaak ook overleggen we even of we verbinden meteen door. Het werkt twee kanten op: wij doen een beroep op de Meldkamer, maar soms is iets juist minder acuut dan een 112-beller dacht. Dan blijkt een huisarts voldoende.”

Een groot voordeel van het centrum is dat je elkaars werkprocessen leert kennen, stelt Jolanda. “Als diensten los van elkaar werken, ontstaat er soms ook frictie, bijvoorbeeld het idee dat er te snel of makkelijk wordt doorverwezen, of dat er te weinig wordt gedaan. Nu we zo dicht op elkaars werk zitten, verkorten niet alleen de lijnen, maar vergroot vooral ook het vertrouwen in elkaar. We werken allemaal met dezelfde inzet en betrokkenheid.” Het is overigens de bedoeling dat het ZCC verder zal worden uitgebreid met Antes voor de psychiatrie, omdat veel meldingen toch ook in deze hoek blijken thuis te horen, vult ze aan. “En de acute thuiszorg probeert aan het begin van elke dienst bij de briefing te zijn. Als dat niet lukt, doen we het telefonisch.”

WARM EN BETROKKEN

Een speciaal warm woord heeft Jolanda over voor Irma. “Zij bewaart altijd de rust. Dat doen wij ook natuurlijk, maar Irma is wel heel sterk. Wij hebben zes à zeven minuten de tijd voor een telefoongesprek; meldkamercentralisten moeten in drie vragen een keuze maken. Dat vergt goed luisteren en snel schakelen. Maar los hiervan vind ik het heel fijn om met Irma te werken. Ze is een warm en positief mens. Iedere dienst begint en eindigt ze met een briefing, zodat iedereen kan worden meegenomen. Dat doet ze zo betrokken en persoonlijk, dat iedereen vol energie aan de slag gaat. De rest van het team is ook heel betrokken maar deze pilot is echt haar ding. Dus een groot compliment voor Irma: ze is een inspiratie!”