

→ Medewerkers van de Medische Dienst

Ans van Dijk vervult sleutelrol bij de Medische Dienst met verve

De professionals van de Medische Dienst van Koraal regio Parkstad dragen zorg voor ongeveer 350 cliënten met een verstandelijke beperking. Vier-en-twintig uur per dag, elke dag opnieuw. Een taak met een enorme verantwoordelijkheid die de medewerkers van de Medische Dienst met enorm veel trots dragen. In dit artikel vertelt Ans van Dijk ons meer over haar werk als verpleegkundige. Een rol die ze met toewijding uitvoert en bepalend is in het dagelijkse reilen en zeilen binnen de Medische Dienst. Welke handelingen voert Ans eigenlijk allemaal uit op een typische werkdag? Daar vertelt ze graag meer over.

→ Ans aan het werk bij de Medische Dienst van Koraal regio Parkstad

"Mijn werkdag start om half acht. De hoofdwacht neemt contact met me op om de bijzonderheden van de afgelopen nacht door te spreken. Daar maak ik een notitie van, zodat ik die informatie door kan geven zodra de arts aanwezig is. Om acht uur begint mijn collega*. Tijd om samen de mails in te duiken die zijn binnengekomen.

We beginnen onderaan in de inbox, zodat we de langst wachtende mailers als eerste van een antwoord kunnen voorzien. Inhoudelijk gaan de mails over de meest uiteenlopende zaken. Sommige collega's plaatsen een bestelling, andere willen een afspraak maken of sturen medische foto's door. Daarnaast ontvangen we ook soms vragen van verwanten en wettelijk



vertegenwoordigers. Het is soms een hele klus om iedereen van een antwoord te voorzien, vooral op maandagochtend omdat het mailverkeer in het weekend gewoon doorgaat."

Vragen doorspreken met de arts

"De artsen die zijn verbonden aan de Medische Dienst beginnen op verschillende tijdstippen zodat hun kennis en expertise op een dag langer beschikbaar is. Om negen uur neem ik de binnengekomen vragen door met de arts die als eerste begint. Ik noteer de antwoorden en koppel die terug. Wanneer een casus ingewikkeld is, dan neemt de arts het beantwoorden van de vraag over. Ik maak dan een afspraak met de groep of nodig de cliënt en eventueel de persoonlijk begeleider uit om het spreekuur te bezoeken."

Wat komt er binnen bij de front office?

"Gedurende de dag komen er voortdurend telefoontjes van de groepen binnen bij de front office van de Medische Dienst. We vragen dan door en maken een inschatting van welke arts de vragen het beste kan beantwoorden. Als we niet weten wie een bepaalde casus het beste kan beantwoorden, dan overleggen we dit met de artsen. Collega's kunnen ook bij onze



front office binnenlopen. Bijvoorbeeld om een afspraak te maken of het bekende 'potje met urine' af te leveren, uiteraard vergezeld met een formulier zodat we dit gelijk in procedure kunnen nemen."

Spreekuur

"Tijdens de spreekuren van de artsen houden we in de gaten of cliënten op tijd

aanwezig zijn in de wachtruimte. Is een cliënt er nog niet, dan bellen we naar de groep. Om het wachten voor de cliënten iets aangenamer te maken, zetten we altijd de televisie aan in de wachtruimte. Daarnaast zorgen we ervoor dat de artsen tijdens het spreekuur voorzien zijn van alles dat ze nodig hebben om hun werk uit te oefenen. De meeste artsen hebben spreekuur in de ochtend, omdat de medicatie die eventueel voorgeschreven wordt dan nog dezelfde dag binnenkomt. Naast het artsen-spreekuur is er ook een verpleegkundigen-spreekuur. Dan ga ik zelf aan de slag. Bijvoorbeeld met bloedprikken, wondverzorging, oren nakijken en uitspuiten of wratjes aanstippen."

Mails, medicatie en meer

"Om half twaalf gaat 908, het telefoonnummer waarop de groepen ons kunnen bereiken, tijdelijk op stil en gaat de deur bij de front office dicht. Dat geeft ons de rust om de binnengekomen mails met volledige aandacht te beantwoorden. Voor één uur 's middags moet namelijk alle medicatie bij de apotheek zijn aangevraagd, zodat dit nog dezelfde dag kan worden verwerkt en geleverd. Op dit moment van de dag gaan we ook aan de slag met het opvragen van verslagen en dossiers bij onze partners. Denk aan een huisarts, ziekenhuis of revalidatiecentrum."



"Voor de rest houden wij ons bezig met opvragen van dossiers en/of verslagen zij het bij vorige huisarts, ziekenhuis of Adelante. Overal waar cliënten voor medische behandeling geweest zijn. Vanzelfsprekend verzorgen we ook de verwijzingen naar deze partijen, allemaal om de best mogelijke zorg en ondersteuning te bieden aan de cliënten die bij ons wonen. Ook plaatsen we de bestellingen voor medische producten. Denk aan verbandmaterialen, spuitjes, mic-

key's en katheters. En ik zou bijna vergeten dat we tussendoor soms ook naar de groepen gaan, bijvoorbeeld om iets uit te leggen in opdracht van een arts of om bloed te prikken."

De telefoon begint weer te rinkelen

"Oef, het is alweer half drie. Wat gaat de tijd snel. Het telefoonnummer voor de groepen gaat weer aan en de telefoon begint weer vrolijk te rinkelen. Om drie uur loopt de arts nog eens binnen om een paar zaken te

overleggen en meestal verwerken we dan tegelijkertijd de berichten die we vanuit het ziekenhuis hebben ontvangen. Denk aan uitslagen van urine- en bloedonderzoek of verslagen van cliënten die een bezoek hebben gebracht aan het ziekenhuis."

Einde werkdag

"Om half vier komt de hoofdwacht naar de Medische Dienst, zodat we hem of haar op de hoogte kunnen stellen van relevante zaken die gedurende de werkdag zijn gebeurd. Om vier uur ga ik naar huis, omdat mijn werkdag al om half acht is begonnen. Mijn collega blijft nog een half uurtje langer om het stokje vervolgens toch echt aan de hoofdwacht over te dragen. Moe maar voldaan stap ik in de auto. Het was opnieuw een afwisselende, leuke, interessante, drukke, hectische en uitdagende dag. En net zoals de meeste dagen was deze weer véél te kort!" ■

** Er werken drie verpleegkundigen (Linda Canna, Jacqueline Braam en Ans van Dijk) en één doktersassistente (Sylvia Salden) op de Medische Dienst van Koraal regio Parkstad.*