

Tussen paniek en paracetamol

Een inkijk achter de schermen van de huisartsenspoedpost

Colofon

Titel: Tussen paniek en paracetamol – een inkijk achter de schermen op de huisartsenpost.

Auteur: Elina Tapken

“met dank aan collega’s en vrienden die hun feedback gaven”

Vormgeving en omslag: Elina Tapken

Uitgeverij: In eigen beheer

Druk: Eerste druk, 2025

© 2025 Elina Tapken

Alle rechten voorbehouden.

Dit boek is met zorg en aandacht geschreven. Alle casussen zijn gebaseerd op mijn persoonlijke ervaringen. Ze zijn geschreven vanuit mijn eigen perspectief en bedoeld om inzicht te geven in het vak en de praktijk van triage.

Hoewel de beschreven situaties zijn geïnspireerd op de dagelijkse realiteit, zijn alle casussen zorgvuldig geanonimiseerd en niet te herleiden tot specifieke patiënten, collega’s of instellingen.

Namen, leeftijden en details zijn waar nodig aangepast om de privacy volledig te waarborgen. Overeenkomsten met bestaande personen berusten dus op toeval. Medische adviezen in dit boek zijn bedoeld ter illustratie van triage situaties en kunnen **niet** als vervanging dienen voor professioneel medisch advies.

Met speciale dank aan mijn collega's van de huisartsenpost, die elke dag opnieuw laten zien wat samenwerking, deskundigheid en menselijkheid betekenen. Zonder jullie was dit boek er niet gekomen. Ik zal jouw exemplaar persoonlijk voor je signeren.

ISBN: 9789465315041

Druk en bindwerk: Brave new Books

Voor mijn zoon

Die het niet altijd makkelijk heeft,
maar mij elke dag laat zien dat vallen en weer opstaan bij het
leven hoort.

Je bent sterker dan je denkt, en grappiger dan je zelf doorhebt.



Inhoudsopgave

Colofon	2
Voorwoord	9
Inleiding	11
Begrippenlijst	13
De wereld van triage	18
De verhalen	22
Bloed en kwetsbaarheid	23
Verkeerde tandpasta	26
Het loopoor en het lastige gesprek	32
Het mag nu rustiger worden	35
<i>Wat is palliatieve sedatie?</i>	<i>38</i>
Kan ik zo nog wel naar Drenthe?	39
Een feestje dat te ver ging	42
De visgraat en de ontbijtkoek	45
Nee hoor, geen ambulance voor mij!	48
Ik hou het niet meer uit tot zes uur.	51
<i>Kies en tandpijn op de huisartsenpost</i>	<i>54</i>
Familie wil nú een foto	58
De knie na een feestje	61

Tuis sterven, maar niet in onrust	64
De balpen	68
Het nachtelijke fietsongeval	70
Een rustige laatste adem.....	74
De ambulance die belt voor de huisartsenpost	77
Trombose of toch iets anders?	81
Kan er een foto gemaakt worden?	84
Het brandt een beetje bij het plassen	87
<i>Urinerweginfectie: wat kun je zelf doen?.....</i>	<i>90</i>
Het sleutelbeen na een harde botsing	91
Een druppeltje afwasmiddel	94
Rustig.....	97
Het knellende gips	98
Het pijnlijke been en de nachtelijke verwarring.....	102
Het oog na de staalsplinter	105
Onverstaanbare woorden	108
Krentenbaard en Google	111
Koorts bij de allerkleinsten	115
De EHBO-expert aan de lijn	118
Maagklachten in Jip-en-Janneke-taal.....	121

Koorts.....	124
<i>Het stoplichtboekje koorts</i>	<i>126</i>
Er zit iets in zijn neus.....	127
<i>De moederkus</i>	<i>129</i>
Een bult groter dan de schrik.	130
Die benauwde nacht.....	132
<i>Pseudokroep</i>	<i>135</i>
Ik ben mijn medicijnen vergeten	136
Ik wil ervan af, maar mijn lijf werkt niet mee	139
Is dit huisartsenzorg of ambulancezorg?	142
Papa, auw.....	145
U hoort me niet!.....	148
Blaasontsteking in het hotel.	151
<i>Het landelijk schakelpunt</i>	<i>154</i>
Ambulance terug naar de HAP.....	155
Het doet te veel pijn	158
<i>Wat is CRP?.....</i>	<i>160</i>
Het is wéér mijn borst.....	161
<i>Veel bellers op de huisartsenpost</i>	<i>165</i>
Zitten mijn lenzen er nog in?	167
De herhaalvraag	170

<i>Herhaalmedicatie op de huisartsenpost</i>	<i>173</i>
De vergeten vis.....	175
Something in my eye	179
De kaak na een avond stappen.....	183
Twee muntjes van twintig cent	186
Schouder uit de kom in Spanje	188
Het lijkt wel softijs... ..	191
Het is toch geen gewone keelpijn	194
Het wil maar niet overgaan	197
Plots overal vlekken	199
<i>Wat is netelroos?</i>	<i>202</i>
Weer diezelfde wond.....	204
Loslaten	208
Vingers tussen de autodeur	210
Slagroomtaart.....	215
Nawoord.....	217
Over de auteur.....	220

Voorwoord

Soms vragen mensen mij wat ik nu eigenlijk precies doe als triagist op de huisartsenspoedpost.

“Dus jij neemt gewoon de telefoon op en verbindt mensen door met de dokter?”

Ik glimlach dan. Want achter die telefoon schuilt een hele wereld die maar weinig mensen kennen.

Als triagist luister ik naar mensen die zich zorgen maken, bang zijn, pijn hebben of soms boos zijn. Binnen een paar minuten moet ik inschatten wat er aan de hand is, of het levensbedreigend is of niet, en welke zorg er op dat moment nodig is. Dat vraagt om kennis, maar net zo goed om mensenkennis. Het gaat om de juiste vragen, de juiste toon, en soms ook om het horen van wat iemand níét zegt.

“Hij ademt niet meer!” — een kreet die je door merg en been gaat, en die maakt dat je in een fractie van een seconde moet schakelen.

Dit boek is mijn poging om die wereld zichtbaar te maken. Niet via droge cijfers of protocollen, maar via verhalen. Casussen die ik zelf heb meegemaakt, uiteraard volledig

geanonimiseerd, maar altijd herkenbaar in de dilemma's, emoties en keuzes die in dit vak zo vaak terugkomen.

Ik schrijf dit boek niet alleen voor collega's uit de zorg, maar vooral voor iedereen die ooit dat ene nummer heeft gebeld in de avond, nacht of het weekend. Voor wie zich misschien heeft afgevraagd wie er eigenlijk aan de andere kant van de lijn zat.

Met deze verhalen hoop ik te laten zien hoe intens, bijzonder en soms ook ontroerend dit werk is. En misschien geeft het ook een beetje meer begrip voor de keuzes die wij in een paar minuten moeten maken.

Ik wens je veel leesplezier.

Elina Tapken

Inleiding

Het is zaterdagavond, kwart voor negen. Terwijl buiten de stad en het platteland langzaam tot rust komt, gaat in de huisartsenspoedpost de telefoon onafgebroken. Voor de meeste mensen is dit een onbekende wereld: achter de schermen van de zorg, waar geen wachtkamers vol patiënten te zien zijn, maar alleen stemmen die door de lijn klinken. Stemmen van mensen die zich zorgen maken, die pijn hebben, bang zijn of soms boos. En het is mijn taak om, samen met mijn collega's, in die paar minuten aan de telefoon in te schatten wat er aan de hand is en wat er nú moet gebeuren.

Dat werk heet triage: het inschatten van urgentie. Met de juiste vragen proberen we te ontdekken hoe ernstig de situatie is en welke zorg het meest passend is. Soms is het geruststellen voldoende, soms moet er direct een ambulance rijden. Het gaat om seconden, om woorden die je kiest, om het aanvoelen van de stiltes in een gesprek en het allerbelangrijkst; het niet pluisgevoel van de triagist.

In dit boek neem ik je mee in deze bijzondere en hectische wereld. Niet via statistieken, cijfers of beleidsplannen, maar via verhalen. Waargebeurde casussen die ik — uiteraard geanonimiseerd — heb meegemaakt. Ik laat je horen wat ik

hoorde, laat je voelen hoe ik me voelde, en laat zien welke afwegingen er elke keer opnieuw gemaakt moeten worden.

De huisartsenspoedpost is er voor iedereen die buiten kantoor tijden zorg nodig heeft die niet kan wachten. Het is een plek van uitersten: van acute levensbedreigende situaties tot kleine kwaaltjes die prima nog even kunnen wachten tot de volgende dag of na het weekend. Voor de één is het een geruststelling, voor de ander een frustratie. Voor ons is het iedere dag weer balanceren tussen empathie, professionaliteit en daadkracht.

Door de casussen heen ontdek je wat het betekent om triagist te zijn: hoe we beslissen, hoe we omgaan met emoties, en hoe dit werk ons zelf soms raakt. Het is een kijkje achter de schermen van een vak dat cruciaal is, maar vaak onbekend blijft.

Dit boek is niet alleen voor zorgprofessionals, maar vooral voor iedereen die nieuwsgierig is naar wat er gebeurt als je dat ene nummer belt in het weekend of 's avonds laat. Hopelijk krijg je zo een beter beeld van ons werk — en misschien ook meer begrip voor de keuzes die soms gemaakt moeten worden. Welkom in de wereld van de huisartsenspoedpost.

Begrippenlijst

ABCD

Methode om snel te beoordelen hoe ziek iemand is.

- **Airway:** luchtweg vrij?
- **Breathing:** ademhaling goed?
- **Circulation:** hartslag/bloeddruk in orde?
- **Disability:** bewustzijn helder?

Ambulance-urgentie (U1)

De hoogste urgentiecode. Levensbedreigende situatie → ambulance direct vereist.

Apotheek.nl

Website met betrouwbare informatie over medicijnen, samengesteld door apothekers. Je vindt er uitleg over werking, bijwerkingen en gebruik van vrijwel alle geneesmiddelen.

Consult

Afspraak waarbij de patiënt zelf naar de huisartsenpost komt om door de huisarts onderzocht te worden.

Dienstdoende huisarts/ regiearts

De huisarts die tijdens een dienst eindverantwoordelijk is. Hij/zij adviseert triagisten en beslist bij twijfelgevallen.

Ook autoriseert deze huisarts alle consulten, visites en zelfstandige adviezen die gegeven zijn.

HAP (Huisartsenpost)

De spoedvoorziening van de huisartsenzorg, bedoeld voor avonden, nachten, weekenden en feestdagen.

We zijn geen verlengstuk van de huisarts, maar we zijn er voor spoedzorg die niet kan wachten tot de volgende werkdag.

NTS (Nederlands Triage Systeem)

Computersysteem dat triagisten helpt de ernst van klachten in te schatten en een urgentiecode te bepalen.

Je eigen gevoel en niet pluis gevoel zijn hierin het belangrijkste, het NTS is een hulpmiddel.

Palliatieve zorg

Zorg gericht op comfort en kwaliteit van leven bij ongeneeslijke ziekte, vaak in de laatste levensfase.

Soms is dit in de thuissituatie, zorginstelling of een hospice.

Reanimatie

Het starten van borstcompressies en/of beademing bij een hartstilstand.

Als dit voorkomt in een telefoontje op de huisartsenpost, wordt altijd 112 ingeschakeld.

SEH (Spoedeisende Hulp)

Afdeling in het ziekenhuis waar acute zorg geleverd wordt.

Soms worden de patiënten op de huisartsenpost hiernaartoe doorverwezen door de huisarts.

Thuisarts.nl

Website met betrouwbare medische informatie, gemaakt door huisartsen. Bevat uitleg over veelvoorkomende klachten en adviezen.

Bijvoorbeeld het stoplichtboekje koorts, voor adviezen bij kinderen met koorts.

Triage

Het proces van inschatten hoe ernstig een klacht is, hoe snel iemand zorg nodig heeft en welke vorm van zorg passend is.

Triagist

Medisch professional die de telefoontjes op de huisartsenpost aanneemt, de situatie beoordeelt met vragen en beslist over de urgentie en vervolgzorg.

Urgentiecodes (U1 t/m U5)

- **U1:** Levensbedreigend → ambulance direct.
- **U2:** Spoed, binnen 1 uur zorg.

- **U3:** Dringend, binnen enkele uren. (4 uren)
- **U4:** Kan dezelfde dag nog. (Binnen 24 uren)
- **U5:** Advies, geen directe afspraak nodig.

Vangnetadvies

Duidelijke afspraken die je meegeeft: wat iemand moet doen als de klachten erger worden of veranderen. Zo weet de patiënt altijd wanneer opnieuw bellen nodig is.

Visite

Wanneer de huisarts naar de patiënt toe gaat, meestal omdat iemand te ziek of te zwak is om zelf naar de post te komen.

Een vervoersprobleem is niet het probleem van de huisartsenpost, dit is geen reden voor een visite.

Veel beller

Iemand die herhaaldelijk de HAP belt met dezelfde klachten, vaak vanuit ongerustheid of psychische spanning.

Moederkus

Een manier om een voorwerp uit de neus van een kind te krijgen: één neusgat dicht, en via de mond lucht blazen zodat het object er soms vanzelf uitschiet.

Spoedapotheek

Apotheek die buiten kantoor tijden open is voor medicijnen die direct nodig zijn.

Handig voor antibiotica of pijnstilling die niet tot maandag kan wachten.

Zelfzorgadvies

Advies dat de triagist geeft wanneer de klachten niet ernstig zijn en de patiënt zelf iets kan doen of kan wachten tot de eigen huisarts bereikbaar is.

Bijvoorbeeld: 'geef uw kind paracetamol en houd de koorts bij; bel terug als het erger wordt'.

Dienst

De periode waarin de huisartsenpost open is en triagisten en huisartsen beschikbaar zijn, altijd op avonden van 17:00 – 00:00 uur, nachten van 00:00 tot 08:00 uur, weekenden en feestdagen.

Tijdens een drukke zaterdagavond kunnen er honderden telefoontjes binnenkomen.

Wat is de huisartsenpost?

Wanneer je in de avond, nacht of het weekend een huisarts nodig hebt, bel je niet je eigen praktijk. Die is dan gesloten. In plaats daarvan kom je terecht bij de **huisartsenpost**: een centrale plek waar huisartsen samen de spoedzorg buiten kantooruren regelen.

De huisartsenpost is bedoeld voor klachten die écht niet kunnen wachten tot de volgende dag. Het gaat om acute problemen die dezelfde avond of nacht gezien moeten worden, maar ook om situaties waarin patiënten of familie onzeker zijn en willen weten wat verstandig is.

De post is dus geen vervanging van je eigen huisarts, maar een aanvulling. Je zou het kunnen zien als een soort **spoedschakel** tussen thuis en het ziekenhuis. Die diensten worden ingevuld door huisartsen uit de regio maar ook door waarnemend huisartsen van buiten de regio.

Wat doet een triagist?

De eerste stem die je hoort wanneer je belt, is die van de **triagist**. Dat is mijn vak. Ik neem de telefoon aan, luister naar je klacht en stel gerichte vragen. In een paar minuten moet ik bepalen: is dit levensbedreigend of kan dit wachten tot wellicht de volgende dag? Geef ik hier een afspraak op de post of een gedegen en weloverwogen advies?

Dat klinkt misschien eenvoudig, maar het vraagt veel: medische kennis, ervaring, maar ook het vermogen om goed te luisteren. Mensen die bellen zijn vaak gespannen, bang of boos. Soms vertellen ze alles tegelijk, soms bijna niets. En toch moet ik de kern eruit halen.

Mijn taak is niet alleen om te beslissen, maar ook om rust te brengen. Uitleggen wat iemand kan doen, geruststellen als het veilig is, en duidelijk zijn als er direct actie nodig is.

“In een paar minuten kan je beslissing een wereld van verschil maken.”

De kunst van luisteren en doorvragen

Triage is meer dan vragen afvinken. Het gaat om **luisteren tussen de regels door**. Soms hoor je aan een stem dat iemand benauwder is dan hij zelf zegt. Soms merk je dat een ouder

vooral angstig is, terwijl het kind rustig op de achtergrond speelt.

We maken gebruik van het **Nederlands Triage Systeem (NTS)**, een digitaal hulpmiddel dat de juiste vragen en urgenties ondersteunt. Maar uiteindelijk blijft de triagist degene die beslist. Het systeem helpt, maar de menselijke inschatting maakt het verschil.

“Wat iemand niet zegt, is soms belangrijker dan wat hij wel zegt.”

De hectiek van een zaterdagavond

Op een doordeweekse avond kan het relatief rustig zijn, maar er zijn ook avonden waarop de telefoon geen seconde stil is.

Op zaterdag en zondag rinkelt hij vrijwel onafgebroken.

Ondertussen melden patiënten zich bij de balie, zit de regie-arts te tikken achter de computer en lopen huisartsen in en uit de spreekkamers.

Op zulke momenten is het de kunst om kalm te blijven, hoe hectisch het ook wordt. Iedere beller verdient dezelfde aandacht en dezelfde inzet van kennis en ervaring. Soms wissel je in enkele minuten van een geruststellend gesprek met

een ouder over een kind met koorts naar een paniekerige oproep voor een reanimatie.

Dat schakelen, die dynamiek, maakt het werk intensief maar ook bijzonder. Je zit midden in de zorgketen: jij bent de eerste die hoort wat er aan de hand is, en jouw beslissing bepaalt de volgende stap.

“Het ene moment stel je gerust, het andere moment telt iedere seconde”.

De verhalen

