

DE ASSISTENTE Jorien Allis, polikliniek Psychiatrie Amsterdam UMC

'Ik ben door mijn werk veel bewuster bezig met de mens'

Assistente Jorien Allis is veranderd door het werk binnen de psychiatrie. „Vroeger was ik verlegen en niet echt sociaal.” Nu gaat ze met iedereen het gesprek aan en voelt ze zich nuttig. Het maakt niet uit voor wie: patiënt of arts. „Daar word ik blij van.”

Na haar opleiding Toerisme, mbo en hbo, 'teveel management, niets voor mij'; een studie Engels in Amerika en de opleiding tot doktersassistente, is de in Huizen woonachtige Jorien Allis (1991) sinds zes jaar werkzaam als assistente bij de polikliniek Psychiatrie. Deze baan past bij haar. „Ik heb altijd iets in de zorg willen doen, vooral om mezelf nuttig te voelen. Je moet écht geduldig zijn. Deze populatie is toch iets anders dan op andere afdelingen.”

De afdeling Psychiatrie binnen Amsterdam UMC, locatie AMC behelst drie zorglijnen: Angststoornissen, Stemmingstoornissen en Vroege Psychose.

„We zien mensen die last hebben van angsten, dwanghandelingen en depressies, maar ook patiënten die een psychose hebben gehad of hier

een voorstadium van hebben.” Hoofd psychiatrie en hoogleraar Damiaan Demys heeft de aandoening misofonie ontdekt en hiervoor een behandeltraject opgezet. Bij mensen met misofonie treden gevoelens van woede en walging op bij het horen van bepaalde, meestal door mensen geproduceerde, geluiden. Vaak betreft het mond- en keelgeluiden als smaken, slikken, ademen en kuchen. „Kinderen hebben het vaak naar hun ouders toe”, aldus Jorien. „Denk aan van tafel weglopen of niet meer in een huis kunnen wonen.”

Werken op de polikliniek Psychiatrie geeft uitdaging en vergt geduld. „In het begin vroeg ik me vaak af hoe ik het beste met situaties kon omgaan. Het was wennen, maar je komt al ver met goed luisteren en het tonen van begrip.” Met sommige patiënten krijgt ze een band, al praten ze alleen door de telefoon. „Ik wil mensen verder helpen en dat kan ook.” Als voorbeeld geeft ze een patiënt die telefonisch door zijn dwang heen heeft geholpen. Hij kwam uit het Zuiden. Het lukte hem door zijn dwanghandelingen niet zijn huis uit te komen. Omdat het tijdstip van zijn afspraak in het ziekenhuis naderde, belde hij in paniek op. 'Ik kom mijn huis niet uit'. Hij moest zijn jas vijf keer aan en uit doen. Vijf keer de deur op slot en zo nog meer handelingen verrichten. Hij zou te laat komen. Jorien: „Ik heb hem gemotiveerd zijn stappen te doorlopen en door te zetten.” Bij elke stap complimenteerde ze hem: 'Wat goed van je. Nu door naar de volgende stap.' Het is hem gelukt. „Toen hij bij de balie stond vroeg hij naar mij. Het geeft een kick om iemand te helpen.”

Een jaar geleden zijn de polikliniek en de zorgadministratie Psychiatrie gefuseerd. De afdeling behelst elf collega's. Bij elke zorglijn zijn psychiaters, psychologen en arts-assistenten werkzaam. De assistentes kunnen goed met elkaar overweg, vertelt Jorien. Jorien werkt zesendertig uur per week en beheert ook de agenda's van de artsen. Ze werkt deels thuis, omdat administratie thuis goed te doen is. „Af en toe tussendoor een was in de wasmachine doen is fijn.” Ze is blij dat haar werkgever haar na de lockdown nog steeds twee dagen per week laat thuiswerken. Het scheelt reiskosten en ze kan zich

thuis goed concentreren omdat de telefoon niet wordt doorgezet. Jorien en haar collega's krijgen ongeveer zestig telefoontjes per dag en ontvangen zo'n veertig e-mails. „Ik heb met elk telefoontje of e-mail dat voorbijkomt wel iets gedaan.” Ze kan niet overal antwoord op geven. Soms moeten mensen wachten omdat de arts zich erover buigt. Ze stuurt de arts in dat geval een e-mail. Artsen zijn druk. De patiënt moet dan wachten. „Heel af en toe loop ik naar de behandelaar toe of schiet hem of haar aan als ik hem of haar voorbij zie lopen: 'Heb je mijn bericht gelezen, want de patiënt wacht erop.'”

Elke vraag is anders. „Vaak is het helemaal geen vraag, maar willen mensen van zich afpraten.” Naast het opnemen van de telefoon en de beantwoording van e-mails ondersteunt ze psychiaters en andere collega's. „Psychiaters komen vaak naar me toe als ze iets willen regelen voor een patiënt.” In de zomer is het aanzienlijk rustiger, wat ze wel prettig vindt. „We zitten een dagdeel aan de telefoon, nooit een hele dag. We kunnen de tijd nemen voor de patiënt. Als er te veel mensen wachten is er een optie met een terugbel verzoekknop. Op een moment dat het rustiger is, bellen we terug.”

Er zijn relatief veel patiënten die behandeld worden met DBS, oftewel Deep Brain Stimulating, vertelt ze. Dit is een kastje met draad-



De Assistent Van...

Vandaag de vijfde aflevering in de interviewreeks: 'de assistent 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 deze aflevering: Jorien Allis, assistent polikliniek Psychiatrie Amsterdam UMC

je dat leidt naar de hersenen. Dit zorgt ervoor dat depressie en dwanghandelingen minder worden. Mensen die dit kastje dragen raken wel eens in paniek omdat het niet werkt of ze het idee hebben dat het niet werkt. „Zo kwam er laatst iemand wiens kastje uitstond. Een patiënt moet dan dezelfde dag gezien worden. Dat regel ik. Alles was gecontroleerd en ze kwam huilend terug bij de balie om me te bedanken en zei: 'Ik voel me meteen anders. Ik voel dat mijn stemming weer goed is.'”

Overlegmomenten

Een keer per week hebben de assistenten onderling een vergadering. Dan bespreken ze alles waar ze tegenaan lopen. De communicatie onderling is goed, zegt Jorien. Ze hebben steun aan elkaar. Wat ze zoal bespreken? „Vorige week vertelde een nieuwe collega dat een iemand belde op de spoedlijn. Zijn vrouw wilde zichzelf ombrengen. Mijn collega schrok ervan, maar had op dat moment niet overlegd met ons. Dit zijn zaken die we wel willen bespreken met elkaar en dat

„ Je komt al ver met goed luisteren en begrip tonen ”



Jorien Allis

FOTO ELLA TILGENKAMP



'We zien mensen die last hebben van angsten, dwanghandelingen en depressies, maar ook patiënten die een psychose hebben gehad.'

FOTO ELLA TILGENKAMP

doen we dan ook.” Een of twee assistenten zijn ook aanwezig bij het artsenuitgang waar patiënten besproken worden die op intake zijn geweest. „We worden betrokken bij de behandelplannen om alles goed te kunnen plannen. Het voelt heel goed als mensen tevreden zijn. Ik haal daar voldoening uit. We hebben een heel leuk team, totaal niet hiërarchisch. Iedereen noemt elkaar bij de voornaam. Er is altijd tijd voor een leuk praatje en we gooien er regelmatig een grap in.”

Met regelmaat heeft Jorien contact met patiënten die niet helder zijn. Of boos. „Dan is er een herhaalrecept niet uitgeschreven. Na drie keer bellen naar de apotheek zijn ze het dan zat. Of mensen klagen dat het wachten wel erg lang duurt.” Er is een lange wachtlijst omdat ze een expertisecentrum zijn. „Er komen patiënten uit het hele land.” Als ze dit de patiënt uitlegt, is er vaak wel begrip en geeft het ook erkenning doordat ze hierdoor voelen: 'ik ben niet alleen met deze klachten'. In totaal zijn er 1315 patiënten bij de afdeling onder

behandeling. Nog 486 mensen staan op de wachtlijst. „Hieronder ook mensen met misofonie die soms een jaar moeten wachten voordat ze onder behandeling kunnen komen.”

Suicide

Suicide is heel heftig en verdrietig geeft ze aan. „Er is zoveel leed. Dan denk ik altijd: zo jammer dat de hulpverlening niet, of niet op tijd, is gelukt.” Ook wordt ze regelmatig gebeld door wanhopige mensen die niet in behandeling zijn bij Amsterdam UMC, maar wel hulp nodig hebben. „Bij hun huisarts krijgen ze geen gehoor. Ze worden van het kastje naar de muur gestuurd. Als een van de weinige instellingen in Nederland zijn we gespecialiseerd in derde- en vierdelijnszorg voor moeilijk diagnoseerbare en behandelbare psychiatrische patiënten. Ik kan helaas niets betekenen als ik geen doorverwijzing van hun huisarts krijg.”

Wat ze wel doet in zo'n geval is advies geven. Het begint altijd bij de huisarts. „Als die niet luistert, bespreek je zorgen dan met de

assistente”, zegt ze.

Sommige mensen zijn echt radeeloos. Als deze assistente zich echt zorgen maakt, belt ze zelf de huisarts of desnoeds de crisisdienst: 'Deze patiënt is geen patiënt van ons maar wil jij dit verder oppakken?' Waarom iemand geen verwijzing krijgt, kan verschillende redenen hebben. Daar kan zij niet over oordelen, vindt ze. „Soms kan iemand het niet vinden met zijn huisarts. Maar er zijn ook mensen die dingen zeggen die niet kloppen of zaken verdraaien.”

Van agressie heeft ze niet tot nauwelijks last op de polikliniek. Dat speelt wel op de verpleegafdeling, maar daar komt ze zelf niet. „Laatst had een patiënt een arts geslagen. Toen zag ik alle artsen naar de kliniek rennen en wist ik: daar is iets gebeurd.” Ze heeft op de polikliniek wel een spoedknop, waar ze één keer gebruik van heeft gemaakt. Toen was de balie niet goed afgesloten en stond een agressieve patiënt naast haar. De psychiater kwam met beveiliging om te zorgen dat die persoon weer rustig werd. Nu is de balie hoger,

en afgesloten met glas. „Ik laat het wel een beetje open voor de patiëntvriendelijkheid.”

Om werkdruk te verminderen is de afdeling op zoek naar twee of drie nieuwe collega-assistenten. Haar leidinggevende zegt altijd dat ze moeten kijken naar de urgente zaken en dat het niet vandaag af hoeft. Daar streven de assistentes echter nooit naar. „Het geeft een lekker gevoel om de dag met een schone lei te beginnen. We zijn het gewend om alle vragen van een dag af te werken, al wordt het wel lastiger nu we minder collega's hebben.”

Als assistente leert ze veel over mensen geeft ze aan. „Als je je echt verdiept in alle ziektebeelden is het heftig. Iedereen denkt wel eens: „Heb ik mijn deur goed op slot gedaan? En checkt nog een keer. Maar stel je voor dat je dit tientallen keren achter elkaar doet? Alles is hier uitvergroet. Ik voel me nuttig en ben door mijn werk veel bewuster bezig met de mens waarom hij is zoals hij is.”

Susan Rozemeijer

„ Hij belde in paniek op: 'Ik kom mijn huis niet uit' ”