



HEIDI BROEKSTEEG



De update en de aanmeldzuil

Het is 7:55 uur. De eerste patiënt zit al in de wachtkamer. Mijn schuld! Bij het openen van de deur zei mevrouw Jansen: 'Ik loop alvast mee naar binnen, want buiten is het koud.' Ik kon het niet over mijn hart verkrijgen om te zeggen dat ze nog 5 minuten moest wachten. Achter mij doet de praktijkmanager van de andere praktijk die met haar team bij ons op dezelfde etage zit, demonstratief de deur weer achter ons stevig in het slot. Vanachter het gesloten raam van de balie krijg ik een geïrriteerde blik van een assistente. Ik loop tussen de werkplekken door naar de koffiekamer. Vanuit mijn linkerooghoek zie ik een blauwe trage balk over het scherm schuiven, met daaronder de tekst: 'Update ... schakel de computer niet uit.'

Nu pas merk ik de onrust. Assistentente Annet was er al om 7:40 uur, omdat ze haar dochtertje naar de peuterspeelzaal moest brengen. Terwijl ik haar kant opkijk, springt haar computer met het bekende Windows-geluidje aan. De planning zegt dat assistente Bernette het uitstrijkje doet van mevrouw Jansen, die nu in de wachtkamer ongeduldig begint te worden, terwijl ze pas over 10 minuten aan de buurt is. Mevrouw Jansen is er gewoon, want zij heeft geen update nodig. De computer van assistente Bernette zegt: 'Dat kan wel zo zijn dat mevrouw Jansen zo aan de beurt is, maar nu nog even niet, want ik ben aan het updaten!'

Wat er dan gebeurt, is nauwelijks te bevatten. Ik ken het wel uit de theaterwereld waarin ik mij vaak begeef. Ik ben getuige van een perfect gecoördineerde choreografie die nergens in de protocollen staat. Er worden personeel en kamers geruild alsof ik naar John Lantings Theater van de Lach zit te kijken. Chaos lijkt het, maar achter elke deur die opengaat, zit een strakke choreografische beweging. De telefonische triage verschuift naar een andere kamer omdat de arts daar al een ochtendspreekuur heeft gedaan en al was geüpdatet. Die heeft er even niet aan gedacht om de rest ook even aan te zetten. De huisarts vraagt mij zachtjes: 'Waarom al die hectiek?' Mijn antwoord is kort maar krachtig: 'Update!'

Het blauwe balkje schuift nog steeds door. Ik krijg koffie van de praktijkondersteuner die mij toefluistert: 'Ik confisqueer even jouw kamer, na mevrouw Jansen krijg je hem terug als de computer klaar is.' Fascinerend! Ik bekijk het stilletjes vanuit mijn hoekje, mijn 'niemandland' daar bij die pilaar. Niemand raakt in paniek. Niemand die op het computersysteem scheldt. Niemand claimt zijn of haar kamer of werkplek. Er wordt geschoven zonder morren. Het loopt! De praktijk draait als een goed geoliede machine. De hele praktijk en niet alleen het HIS krijgt een update.

Wat een kanjers! Wat een geweldige kennis en kunde die ons team samenhoudt en die ons vleugels geeft. Met mijn voet schop ik ongezien de stekker van de automatische aanmeldzuil voorzichtig uit het stopcontact. Windows-riedeltjes die aangeven dat het systeem weer werkt, klinken nu overal.

Tussen de riedeltjes door hoor ik stemmen die vragen naar geboortedata, naar adressen en naar klachten. En ik hoor lachjes die klinken als klokjes. De update is klaar en alles loopt weer als een trein.

Dit is precies waar het over gaat. Niet over ICT in hoofdletters, maar over de gewone dagelijkse praktijk waarin een update de regie lijkt over te nemen, maar dat niet doet. De update liet zien hoe goed de assistentes en de POH's niet alleen het roer maar het hele schip overnamen en weer op koers brachten. Werkprocessen werden herschikt op basis van inschatting en ervaring. De ochtend heeft zichzelf opnieuw gerangschikt. Hier valt voor mij als manager geen eer te behalen. Ik kan alleen maar zorgen dat ik niet in de weg loop. Maar ik ben vooral trots! Trots op ons team van assistentes en POH's die het 'effekes' regelen.

Ik stop de stekker van de aanmeldzuil weer in het stopcontact en mijn collega draait de deur open. We hebben allemaal een update gekregen en de dag kan beginnen. ■

heidivdm66@hotmail.com