



Even lekker schreeuwen

Ik ben mijn carrière in de eerste-lijnsgezondheidszorg in een heel andere sector begonnen. Als nét zeventienjarige kwam ik op als matroos geneeskundige dienst bij de Koninklijke Marine. Na een jaar opleiding, waarin ik verschillende deelkwalificaties verpleegkunde haalde, kon ik aan de slag. In de vier jaar die ik daarna bij de marine werkte was ik ook een tijdje geplaatst in de Centrale Ziekenboeg op de marinehaven in Den Helder. De regel was: als ziekenma (of -pa) maken we geen onderscheid in rangen en standen. Die ziekenboeg kan je vergelijken met een eerste-lijnsgezondheidscentrum. Er zaten fysiotherapeuten, tandartsen, basis- en huisartsen, een lab, er was een inloospreekuur gedraaid door verpleegkundigen (in opleiding) en in een afgelegen hoekje in het pand werden door een burger-radiologiemedewerkster bedrijfskeuringen gedaan en stond een röntgenapparaat. Toen ik voor een paar weken bij de keurings-/röntgenafdeling was geplaatst en zij een dagje vrij was, kwam er op een ochtend een meneer met veel

sterren op zijn schouders binnengelopen. Het gesprek begon beleefd en netjes. Maar al snel was duidelijk dat hij voor het maken van een foto kwam. Hij had daar een afspraak voor die ik in het afsprakenboek niet terug kon vinden. Ik vertelde hem netjes dat de röntgenlaborante er niet was, dat de afspraak er niet instond en ik graag een afspraak voor hem maakte. Hij zou vast al een poos last van kiespijn hebben gehad, want hij begon mij schreeuwend mede te delen dat ik een kutwijf was en wat voor een klotebedrijf dit was en dat hij wilde dat er NU! een foto gemaakt zou worden. Zo ging hij een tijdje door. Uiteindelijk vroeg ik met benepen stem of hij even een momentje had, waarna ik wegvluchtte. Hij kwam mij schreeuwend achterna. Ik ging een hoekje om en daar liep net een groep onderofficieren die onderweg was naar de koffie. Ze zagen mijn tranen en daarachter de rood aangelopen man, die direct zijn verontschuldiging begon aan te bieden en zei dat hij het zo niet had bedoeld. Kortgeleden kwam er een bekende,

snel boze patiënt binnengestormd. Schreeuwend. Hij eiste de arts te spreken. Ik hoorde het aan, vroeg een momentje en liep naar achter om mijn collega in te lichten en de arts te bellen. Agressie komt altijd onverwacht. Ik was rustig mijn werk aan het doen, maakte een praatje met een patiënt, dronk mijn thee en opeens knalde er iemand binnen. Mijn brein werd acuut een pot appelstroop, waarin gedachten maar nauwelijks vorm kregen. Naderhand stond ik te trillen op mijn benen en moest ik een paar keer diep ademhalen voordat ik de telefoon weer kon opnemen. Als assistente zit je in een dienstbare rol. In overleg buig je het soms om naar iets anders, maar in principe voer je uit wat de patiënt van je vraagt. Het duurde dan ook een paar dagen voordat ik mij realiseerde dat ik door de arts te roepen precies had gedaan wat de patiënt wilde. Waarmee ik zijn gedrag had beloofd. Als een agressor iets niet verdient, is het wel beloning voor zijn gedrag. Admiraal of niet. Ik ga me maar eens inschrijven voor een agressiereductie cursus. ■