

Meekijken met... osa-consulente Josée Ottenheim

'Ik probeer uit te vinden wat de patiënt prettig vindt'

Al vijftien jaar werkt Josée Ottenheim als osa-consulente bij Vivisol. Met een team van acht collega's bestrijkt ze Noord-Nederland. Dat betekent veel op pad zijn.



7.15 uur

Josée trekt de deur van haar woning, gelegen in de waterrijke kop van Overijssel, achter zich dicht en stapt in de auto waarop de naam van haar bedrijf staat. Er zijn soms dagen dat ze vanuit huis werkt, maar meestal heeft ze direct contact met de patiënten. Het eerste ritje gaat naar haar depot. 'Daar haal ik de spullen op die ik die dag nodig heb, zoals maskers en cpaps. Thuis heb ik daar geen plek voor. Het depot ligt mooi op de route. Het is een opslagruimte met rekken en kasten, maar met vloerbedekking heb ik er toch wat gezelligheid in gebracht.' Als alles is ingeladen, volgt de rit naar het ziekenhuis waar ze die dag patiënten ontvangt.

8.30 uur

Aankomst bij een van de ziekenhuizen waarmee Vivisol een contract heeft. Josée heeft nog een half uurtje om alles klaar te zetten voordat de eerste patiënt komt. 'In de meeste ziekenhuizen kom ik met een bepaalde regelmaat. Dat is prettig, want dan leer je ook de mensen kennen die patiënten naar mij doorverwijzen voor een bepaalde behandeling. Ik ben daar dan de enige van Vivisol, maar ik ga regelmatig in conclaaf met longartsen, gespecialiseerde longverpleegkundigen en physician assistants. In lastige situaties vraag ik hun advies.

Ik wil zeker niet op de stoel van de arts gaan zitten, al kunnen consulenten wel nuttige tips geven voor een betere slaap of leefstijl.' Haar ervaring is meestal voldoende om zelf tot oplossingen te komen. Na een opleiding als longfunctieanalist werkt ze al haar hele leven met longpatiënten. Josée is in contact gekomen met Vivisol op het evenement Sleepless dat het bedrijf jaarlijks organiseert. 'Ik heb geen moment spijt gehad van mijn beslissing voor hen te gaan werken', voegt ze er met een stralend gezicht aan toe.

9.00 uur

De eerste patiënt komt binnen. 'Dat kan een nieuwe patiënt zijn', geeft Josée aan. 'Die heeft op basis van de slaaponderzoeken een voorstel voor behandeling van de doorverwijzer meegekregen en dat ga ik dan in praktijk brengen. Maskers uitproberen, de werking toelichten, net als de werking van apparatuur erbij. Het

'Het leven van bijna wanhopige mensen is na een paar weken positief veranderd'



is prettig als ik dan iemand voor me heb om goed te beoordelen welk apparaat of masker het beste past. We kunnen ze van verschillende leveranciers en merken aanbieden. Ik probeer uit te vinden wat de patiënt prettig vindt.' Als de patiënt met de spullen vertrekt, zit de volgende alweer te wachten. Zo vult de ochtend zich. Soms komt er een telefonisch consult tussendoor. 'Het voordeel van werken in het ziekenhuis is dat we veel minder reistijd hebben. De meeste patiënten hebben er geen probleem mee naar het ziekenhuis te komen.'

12.30 uur

Een half uurtje pauze, even tijd voor de lunch. Dat kan alleen niet samen met collega's van haar team, want die zitten op andere locaties. Josée geeft aan dat dat niet betekent dat er geen contact is. 'We hebben appgroepjes om zaken met elkaar te bespreken. Af en toe is er teamoverleg. Het is een leuk team. Als het nodig is, vallen we voor elkaar in. Het loopt als een geoliede machine.' Daarnaast treffen medewerkers elkaar bij de trainingsdagen die haar werkgever twee keer per jaar organiseert.

13.00 uur

Ook de middag wordt gevuld met consulten. Naast nieuwe patiënten komen er ook mensen die een paar weken een

cpap met masker hebben geprobeerd. Visisol werkt met telemonitoring en collega's van Customer Service – de mensen van kantoor, zoals Josée ze aanduidt – hebben dan de uitleesgegevens op een rij gezet. Op basis daarvan maakt Josée het uitleesrapport. 'Meestal voel je bij het eerste gesprek al aan of de kans dat het allemaal goed gaat, groot of klein is', zegt Josée. 'Maar soms zit ik ernaast, bijvoorbeeld met een oudere man die het niet goed leek te begrijpen, maar alles toch perfect en met goed resultaat had uitgevoerd. Maar het kan ook andersom. Ik had eens een man die zijn nieuwe neusmasker twee weken had gebruikt. Hij had het goed volgehouden, maar het resultaat viel hem tegen. Ik vroeg hem toen het masker eens voor mij op te zetten. Hij bleek het omgekeerd op zijn hoofd te plaatsen. Het was bijna een wonder dat het bleef zitten.'

16.00 uur

De laatste patiënt stapt de spreekkamer uit. Wat volgt is opruimen, soms nog even naar het depot rijden en dan terug naar huis. Josée: 'Het werk geeft me veel voldoening. Ik zie soms mensen die bijna wanhopig zijn als ze bij me komen en dan merk je na een paar weken dat hun leven echt positief is veranderd.' Thuis bereidt zij het spreekuur van de volgende dag nog voor en dan is haar avond verder heerlijk vrij.