

Tinnitusloket heeft zich

Het Tinnitusloket werd 3 jaar geleden geopend om mensen die op zoek zijn naar informatie of hulp bij oorsuizen, snel de juiste weg te wijzen. Binnenkort wordt er geëvalueerd. De betrokken partijen zijn overtuigd van het nut van het loket.

“Goedemorgen, met het Tinnitusloket, u spreekt met Gerrie. Wat kan ik voor u doen?”

“Hallo, met Sonja. Afgelopen vrijdag was ik in een bar met nogal harde muziek en ik heb nu al een paar dagen een piep in mijn oor. Wat moet ik daaraan doen? Want ik heb er wel ontzettend veel last van.”

Zomaar een vraag die gesteld wordt aan het Tinnitusloket. Gerrie Tamis behandelt maandelijks zo'n 50 telefoontjes waarin mensen vragen om informatie of zoeken naar hulp. Het zijn mensen die in mindere of meerdere mate last hebben van tinnitus, ook wel oorsuizen genoemd. Dat 'suizen' moet je ruim nemen: soms is het inderdaad een continu geruis, maar piepen, fluiten, gillen, ronken of bonken komt ook voor. Geluiden in je hoofd waar je geen grip op hebt.

Behalve uitleg geven over tinnitus, is geruiststellen volgens Gerrie ook een belangrijke functie van het Tinnitusloket. “Soms klinken bellers wat paniekerig. Dan is het goed om aan te geven dat afleiding al veel kan helpen.”

“Oké, Sonja, ik begrijp het. Ik kan je wel informatie geven, maar het is ook wel goed om niet teveel op die piep te letten. Vaak gaat het na een paar dagen vanzelf weg. Misschien helpt het om wat afleiding te zoeken.”

Niet alleen

Het Tinnitusloket werd drie jaar geleden geopend op initiatief van de NVVS, de FENAC en het Nederlands Tinnitus Platform. Marco Strik, directeur van de FENAC, legt uit waarom. “Mensen met tinnitus worden nog te vaak van het kastje naar de muur gestuurd en dat willen we doorbreken. Mensen wegsturen met de mededeling ‘Leer er maar mee leven’ is niet genoeg, wij moeten ze daarbij helpen. Het Tinnitusloket probeert mensen naar het juiste loket te brengen. Dat kan zorg of begeleiding zijn, of het geven van informatie. Maar ook lotgenotencontact is een mogelijkheid. Het Tinnitusloket is overigens meer dan alleen de telefoonlijn: er is ook een website met heel veel informatie.”

Cornel Zwaenepijnen, foto: Motron



Vliegende start

Het Tinnitusloket kende in oktober 2005 een vliegende start met liefst 850 telefoontjes die maand. “De eerste dag stond de telefoon echt roodgloeiend,” vertelt Gerrie. “Er waren publicaties in de pers verschenen en die leverden een stortvloed aan telefoontjes op.”

Informatie in dag- en weekbladen levert grote respons op, zo is ook de ervaring van Arjan Bosman, voorzitter van het Tinnitus Platform. Als klinisch fysisch-audioloog van het Nijmeegse UMC Radboud ziet hij veel tinnituspatiënten. “Verhalen over tinnitus in de regionale kranten zorgen voor een sterke toename in de aanmelding van patiënten,” zo licht hij toe. “Bij de start van het Tinnitusloket kregen wij veel mensen die erg omhoog zaten met hun probleem; gelukkig konden wij ze weer vrij snel op de rails zetten. Dat bewijst meteen het nut van het Tinnitusloket.”

Worstelen

“Goedemiddag, met het Tinnitusloket. Wat kan ik voor u doen?”

“Met mevrouw Van Oort. Ik heb toch zo'n last van dat gesuis, ik kan er 's nachts niet meer van slapen. En nou zei de dokter dat het nooit meer over gaat, maar er is toch wel iemand die me kan helpen? Dit is geen leven.”

bewezen



Naast mensen die gewoon informatie zoeken, is er een grote groep bellers die op zoek is naar hulp. "Dat zijn mensen die het hele medische circuit al hebben doorlopen en zich echt hulpeloos voelen," zegt Gerrie. "We kunnen ze in contact brengen met maatschappelijk werk of een AC, soms ook zoeken we lotgenoten waarmee ze ervaringen kunnen delen."

NVVS-directeur Joop Beelen vindt het wel verrassend dat het Tinnitusloket zoveel gebeld wordt door deze groep patiënten. "Dat is toch wel een teken dat de hulpverlening niet adequaat is of de mensen niet altijd bereikt. Wij hadden wel verwacht dat er gebeld zou gaan worden door mensen die zwaar in de problemen zitten, maar zo'n grote groep, dat is opvallend."

Evaluatie

Na 3 jaar Tinnitusloket is het tijd voor een evaluatie. Hoe ziet de toekomst eruit? Marco Strik: "De evaluatie wordt in november afgerond. Iedereen is het erover eens dat tinnitus op de kaart moet blijven. De discussie zal vooral gaan over de vraag of het telefonische loket het juiste middel is. Hoeveel telefoontjes rechtvaardigen het bestaan van het loket? Vijf per dag, vijftig, honderd? Daar moet over gesproken worden."

0800-TINNITUS

Het tinnitusloket is telefonisch te bereiken onder nummer 0800-TINNITUS (0800-84664887). Website www.tinnitus.nl bevat veel informatie over tinnitus. Zo is de FENAC-brochure "Tinnitus (Oorsuizen)" erop te vinden en een uitgebreide lijst met veel gestelde vragen. Informatie over de participerende organisaties is te vinden op de websites www.nvvs.nl/tinnitus, www.fenac.nl en www.tinnitusplatform.nl.

Joop Beelen is overtuigd van het nut van het loket. "Er moet gewoon een laagdrempelig en onafhankelijk loket zijn. We moeten leren van die grote groep bellers die nog steeds grote problemen hebben, ook al hebben ze allerlei deskundigen gezien. Het is belangrijk om uit te zoeken of de informatievoorziening, de hulp en de crisisinterventie wel adequaat, goed georganiseerd en goed bereikbaar zijn."

Ook Arjan Bosman vindt het Tinnitusloket voor met name die bellers van groot belang. "Als ze medisch gezien zijn uitbehandeld wordt nog onvoldoende aangegeven welke mogelijkheden er zijn voor verdere begeleiding. Want goede begeleiding is natuurlijk essentieel om ermee te leren omgaan. Daarin heeft het Tinnitusloket een duidelijke functie."

Een paar dagen later. "Nog bedankt voor je informatie, Gerrie. Ik heb al veel minder last, het lijkt of die piep toch langzaam verdwijnt. Als ik nou nog vragen heb, kan ik dan weer bellen?"

"Natuurlijk, daar zijn we voor. Je kunt trouwens ook altijd even op de website kijken, daar staat een lijst met vragen en antwoorden. Fijn dat ik je heb kunnen helpen, Sonja."

NIC VAN SON

Enkele cijfers en feiten

Tot nu toe is er 3.048 keer gebeld met het loket; 288 mensen belden twee of meer keer.

Het loket verwijst zakelijk en snel door: 1.974 telefoontjes duurden korter dan 5 minuten, 845 keer werd er tussen de 5 en 15 minuten gebeld. Slechts 6 gesprekken in de afgelopen 3 jaar duurden langer dan een half uur.

Precies 1.414 keer werd informatie verstrekt, 1.383 keer werd een beller doorverwezen naar een hulporganisatie en 210 maal werd een lotgenoot voor de beller gezocht. Er waren 31 echte crisistelefoontjes waarbij meteen voor hulp werd gezorgd.