

(Te) hoge verwachtingen

De dagen worden korter, de avonden langer. Tijd voor reflectie en bezinning. Neem de situatie op de huisartsenpost. Het aantal (geformaliseerde) klachten neemt daar gestaag toe. Ongeacht of ze gegrond zijn, blijft het een situatie die je liever niet wil meemaken. Barnhoorn et al. geven ons een inkijkje in welke motieven spelen bij mensen die een klacht indienen. Onvervulde verwachtingen blijken van belang.

Maar hoe passend zijn die verwachtingen naar wat we kunnen en willen leveren, juist nu bij een toenemende personele schaarste? Jarenlang hebben we patiënten verteld dat ze bij vragen, laagdrempelig de huisarts(enpost) konden bellen. ‘Volgende keer moet u echt eerder bellen, hoor.’ Inmiddels is het tij gekeerd en vragen we mensen eigen verantwoordelijkheid te nemen en stellen we zorg uit tot een efficiënter tijdstip. Een röntgenfoto van een arm of been kan veelal best even wachten, ook al schikt dat de patiënt slecht. Dat zijn geen leuke gesprekken en ze zullen af en toe aanleiding geven tot een klacht. Adequate voorlichting over wat mensen buiten kantoor tijden van de huisartsenzorg mogen verwachten, lijkt me noodzakelijk. Maar wie moet dat doen?

Op populatieniveau lijkt het me een taak van de overheid en/of zorgverzekeraar. Op individueel niveau past dergelijk verwachtingsmanagement dan weer goed bij onze

kernwaarden en professionaliteit. Laten we daarbij waken voor de reflex ons ondersteunend personeel hiervoor in te zetten. We zouden zuiniger mogen zijn op onze triagisten, assistentes en praktijkondersteuners, de steunpilaren die ons uitstekend helpen bij de geprotocolleerde zorg. Laten we juist in deze tijd van schaarste niet nog meer van hen verwachten.

Dat geldt denk ik ook voor de inzet van de POH voor de leefstijlbegeleiding van patiënten met kanker, een onderzoek waarover Huizinga en Brandenburg berichten. Goed dat er aandacht is vanuit de huisartsenpraktijk voor deze mensen en hun leefstijl. Maar hoort deze taak wel bij de POH? Of zou dat ook kunnen vanuit het sociaal domein in nauwe samenwerking met de huisarts? Enfin, voldoende om u aan te zetten tot bezinning. Hopelijk voldoet deze H&W aan uw verwachtingen.

*Ariëtte Sanders,
lid redactiecommissie*

