

## Over trouwe klanten en zorgzwerwers

Generalisme wordt meestal gezien als kenmerk van een discipline, met de huisarts als archetype. Misschien is generalisme ook wel een dokterskenmerk of zelfs een patiëntenkenmerk. Ter illustratie bekijken we drie verschillende typen grootgebruikers van zorg en hun dokters. We bezien eerst de *trouwe klant*, daarna twee typen *zorgzwerwers*.

### Trouwe klant

*Trouwe klanten* komen tweewekelijks langs, jarenlang. Ze hebben een netwerk van vaste dokters en therapeuten voor talloze ziektes. Ze luisteren goed. Ze doen wat dokters zeggen. Die vinden dat zo prettig dat trouwe klanten alles krijgen wat ze vragen. De functie van poortwachter is een duofunctie geworden. Het is goed werken met ze, want na negen minuten trekken ze hun jas aan. Wie nu wie heeft afgericht, dat weet ik niet altijd.

Trouwe klanten hebben hun huisvesting in zorgland goed geregeld. Ze roepen een generalistische stijl op bij dokters, ook bij specialisten. Ze nemen chocolade mee, bedanken de assistente die hen tussendoor heeft gezet. Voor trouwe klanten schrijft de specialist wel briefjes voor het CIZ.

### Chronische zorgzwerwer

De *chronische zorgzwerwer* is een ander slag. Die heeft het ook druk maar hij heeft geen vaste adressen, hij is niet trouw. Dit type grootconsument zoekt net zolang tot De Diagnose is gevonden, door een superspecialist. Met de behandeling wil het meestal niet lukken. Steeds teleurgesteld trekt de zorgzwerwer verder, de knapzak met klachten op de rug. De huisarts is zijn postbus, voor de administratie, de briefjes en de recepten. Niemand heeft de regie. De dokter externaliseert zijn onmacht met de opvatting 'Al die vorige huisartsen en de specialisten hebben deze patiënt verpest en ik zit er mee'.

Chronische zorgzwerwers zijn dakloos in zorgland. Ze zijn ongevoelig voor

generalistische betekenisgeving zonder diagnose, zonder handelen. Ze laten niet voor zich zorgen.

### Nieuwe zorgzwerwer

*Nieuwe zorgzwerwers* zie je opduiken bij te voren gewone mensen die achter elkaar worden getroffen door whiplash, chronische ziektes, onbehandelbare schouder en net-geen-hernia's. Het overkomt ze allemaal, in korte tijd. Gewone mensen ploeteren dapper voort, met hun vaste dokters. Maar een paar gaan zwerven. Die stuiten fulltime door de zorgcircuits, regulier en alternatief, in de wijde regio. Ze barsten van de energie, zo lijkt het. Je ziet jezelf de ene verwijzing na de andere schrijven voor verre klinieken. De brutaalste klinieken vragen nieuwe verwijsbrieven voor nekpijn wat schouderpijn was. Weer een DBC geopend, denk ik dan.

Nieuwe zorgzwerwers hebben wel een huis in zorgland, hun eigen huisarts, uit de tijd dat ze nog thuis waren. Omdat ze wel steeds steun vragen zijn ze te behandelen.

### Behandeling

Het gedrag van de *trouwe klant* is niet te veranderen omdat we zelf ons gedrag niet willen veranderen. De *chronische zorgzwerwer* is onbehandelbaar met zijn hopeloze promiscuïteit in de relatie met dokters. De *nieuwe zorgzwerwer* is misschien wel te behandelen, met wat moeite.

Er zijn vast meer methoden, maar bij een *nieuwe zorgzwerwer* begin ik met meebewegen. Elke aandoening krijgt een volledige verwijsbrief. Dan volgen de second opinions. De third opinions biedt ik zelf aan. Die gaan naar een generalist in dat specialisme, in het lokale ziekenhuis. Dat zijn specialisten die dokters leuk vinden ook zonder handelen. Je vindt ze in elke discipline en elke leeftijd, ook bij superspecialisten. Breng rust, geachte collega, doe wat u goed dunkt, maar de geneeskunde stopt bij u. Als er op die manier een hek van specialistische meningen om alle klachten staat, pas dan is de *nieuwe zorgzwerwer* rijp voor niet-klachtgerichte behandeling. Psychotherapie kan dan

geschikt zijn of steunend spreekuurbezoek in een vast ritme. De vaste fysiotherapeut geeft drie behandelingen per kwartaal. Soms is de revalidatiearts nodig of de bedrijfsarts. Dan is werkhervatting goed, de sportschool nuttig, het relatiegesprek zinvol.

De *nieuwe zorgzwerwer* komt weer thuis na een kort bestaan als zorgzwerwer. Dit lukt alleen samen met de generalistisch georiënteerden onder de specialisten. Samen vormen die een vertrouwd winkelstraatje, voor incidentele zorgboodschappen.

### Samenvattend

Van grootconsumenten in de zorg vormt de *trouwe klant* een valkuil voor dokters. De regie is vaak overgenomen door de patiënt. Hun zorgconsumptie is niet te sturen. *Trouwe klanten* zorgen goed voor zichzelf. Ze roepen generalistisch doktersgedrag op, ook bij specialisten. *Chronische zorgzwerwers* daarentegen zorgen slecht voor zichzelf en laten niet voor zich zorgen. Ze kosten een vermoegen aan vruchteloze specialistische geneeskunde. Iedereen is machteloos. Bij *nieuwe zorgzwerwers* is er nog hoop. Daarbij heb je de hulp nodig van de generalistisch georiënteerden onder de specialisten. Samen lukt het dan om de zorgzwerwer weer in te huizen.

Ik denk dat een generalistische oriëntatie niet alleen een kenmerk is van een discipline, maar ook een doktersstijl is en soms een stijl van patiënten. ■