



Huisarts neergestort

‘Luchtverkeersleiding, goedemiddag, met Peter. U wilt graag landen? U had een afspraak? Maar u bent nieuw op onze luchthaven. Helaas heb ik geen gegevens gekregen van de andere luchthaven. Kunt u alvast iets vertellen over uw vlucht? Oh, dat weet u zelf ook niet. Tja, lastig...’

Vervang luchtverkeersleiding door huisartsenpraktijk en het beeld is helaas een stuk realistischer. Onlangs reed ik een U1-rit tijdens de visitedienst. Per fax zou er nog informatie nagezonden worden. Die fax kwam nooit aan vanwege een defect apparaat. Tijdens een andere U1-rit reden we 10 minuten rond omdat de navigatie het adres niet goed aangaf. Binnen 5 seconden had ik het goede adres op mijn telefoon met behulp van een gratis app met spraakbesturing...

En wat dacht u van de communicatie in de huisartsenpraktijk? Misschien kent u wel de reclame voor een Engelse taal cursus waarbij een onervaren Duitse kustwachter een noodoproep krijgt: ‘We are sinking’, waarop de beste man antwoordt: ‘What are you thinking about?’ Iedereen weet dat dit in het echt nooit zal gebeuren. Maar komen soortgelijke communicatiefouten in onze praktijk niet dagelijks voor? Taalbarrière, onduidelijkheden over links en rechts, gebruikt een patiënt een medicijn nu wel of niet... Wij zien ons zelf toch als professionals? Ik schaam me vreselijk als

ik weer tegenover een patiënt zit die mij met grote ogen aankijkt omdat ik geen inzicht in zijn medische voorgeschiedenis blijf te hebben.

Ons huidig handelen is gebaseerd op de eed van Hippocrates, die nog steeds terugkomt in de KNMG-eed over medisch handelen: ‘Zo goed als ik kan’ en daarbij ‘Ik ken mijn verant-



woordelijkheid’. Maar werkt u wel zo goed als u kunt? En kent u uw verantwoordelijkheid?

Gezondheid is voor de meeste mensen een van de belangrijkste waarden, vooral als er iets aan schort. Wij helpen dus de voorwaarden te scheppen om de mens en de maatschappij draaiende te houden. Een verantwoordelijke taak, die we graag op ons nemen. Maar wie zorgt ervoor dat aan alle voorwaarden voldaan is, zodat ik mijn werk uitvoer ‘zo goed als ik kan’? Wij zijn als huisarts de luchtverkeersleiding die alles in goede banen moet leiden. Maar daarvoor hebben we wel actuele en juiste informatie nodig!

Geen vliegtuig stort ongemerkt neer en gebeurt het toch, dan wordt vervolgens alles in het werk gesteld om dat in de toekomst te voorkomen. In de zorg zijn tekortkomingen vaak niet transparant. Des te groter is onze verantwoordelijkheid om voor een goed systeem te zorgen.

Met bovenstaande metaforen wil ik de gezondheidszorg een spiegel voorhouden en een aftrap geven voor een revolutie tot verdere professionalisering van organisatie, automatisering en innovatie. Uiteraard met behoud van de kernwaarden van ons beroep. Goede lokale initiatieven blijven vaak lokaal, zonder de glorie die ze verdienen. Een aantal zaken zullen we landelijk, zo niet internationaal aan moeten pakken. Te be-

ginnen met het opruimen van alle patiëntendossiers en vervolgens door allemaal met één systeem te gaan werken. De technische mogelijkheden moeten we omarmen, waardoor we onze waarden kunnen behouden en de zorg verbeteren. Alleen dan zul je als huisarts niet neerstorten en kun je ’s avonds in de spiegel kijken en zeggen: ‘Ik help mijn patiënten “zo goed als ik kan.”’

En zal ik morgen weer het vliegtuig veilig laten landen? Ja, dat beloof ik, zo waarlijk helpe mij Edith almachtig..