

Continuïteit van zorgen bij het schroot



ROELF NORG
Roelf Norg is huisarts en jurist | roelfnorg@meditza.nl

Wanneer dit nummer verschijnt, heeft iedereen in Nederland een vlakke rood kunnen kleuren voor de partij van voorkeur – of de partij van de minste afkeur. Zowel degene met de vlag in top als degene met de vlag op zijn kop. Verkiezingsprogramma's beloven een betere toekomst. Een toekomst die weerbarstiger te creëren blijkt dan de pennenvruchten van de lijsttrekkers doen toeschijnen. De voortekenen zijn dat er vernieuwing komt. In ieder geval deden er nieuwe partijen en een nieuwe duopartij mee. De Tweede Kamer zal hoe dan ook anders gaan ogen met al die nieuwe fractievoorzitters, ook bij veel al bestaande partijen. We gaan een trendbreuk tegemoet. Een andere manier van politiek bedrijven en overheidsbestuur – nu dan toch echt. Toch zijn er belangrijke constanten in de maatschappij en in de gezondheidszorg.

We hebben het afgelopen jaar moeten werken aan een 'regiobeeld', waarmee we de problemen in onze regio zouden moeten aanpakken, samen met ziekenhuizen, VVT- en ggz-instellingen, enzovoort. Niet onverwacht blijkt dat er over alle regiobeelden sprake is van een grote gemene deler. Arbeidsmarktproblematiek, veroudering en ontgroening, groeiende gezondheidsverschillen, gebrekkige gegevensuitwisseling – ze komen eigenlijk overal terug. Het zijn inmiddels vertrouwde vrienden geworden.

De woorden om de problematiek te beschrijven zijn de ene keer sober en afgemeten. De andere keer creatiever, als een dun laagje chroom over een pakketje

schroot. In De Stand van de Zorg 2023 van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) wordt het zo verwoord: 'Mensen maken zich zorgen. Ze horen en lezen dagelijks over personeelstekorten, wachtlijsten en hoge werkdruk in de zorg. (...) In de verkiezingsprogramma's is aandacht voor de zorg. Echter, de voorstellen gaan niet ver genoeg. Er moeten de komende jaren cruciale keuzen gemaakt worden om gezondheid te versterken en de zorg anders te organiseren.'¹

Dit is niet meer sober. Niet meer afgemeten. Hier is de chroom vanaf. De boodschap wordt harder, creatiever gebracht dan in 2022, maar is dezelfde. Op diverse plaatsen in Nederland is er gebrek aan continuïteit van de huisartsenzorg en een continue overmaat aan huisartsenzorgen. Wat mij daarbij vooral opvalt, is een toenemend gebrek aan spankracht bij huisartsen om stenen bij te kunnen dragen aan veranderingen.

Toch kan het inspirerend werken als je de rust en ruimte vindt om aan de slag te gaan met jouw praktijkvoering. Zelf hebben we vlak voor de zomervakantie het terugbelsysteem ingevoerd. Met opmerkelijk weinig echte weerstand onder de patiënten. De meesten vinden het ook fijner om te weten wanneer ze teruggebeld worden, dan (voor het gevoel) eindeloos aan de telefoon te hangen. De assistentes hebben rust in hun werk. Dit gaat samen met een verdere uitrol van zorgop-afstand, waarbij we ons best doen de patiënt nabij te houden. Dat laatste heeft veel met communicatie te maken. Ook digitaal kun je beter en minder goed,

persoonlijker en afstandelijker communiceren. Gebruik je netjes geformuleerde schrijftaal of wat lossere, informelere spreektaal? Lukt het om moeilijke woorden en zinsconstructies te vermijden? Dat is toch net als in de real-life spreekkursituatie. We hebben er even aan moeten wennen én aan moeten werken. We hebben hiervoor een bewustzijn moeten kweken, bij al onze medewerkers.

Zorg-op-afstand is een extra manier van patiëntcontact. De kunst is natuurlijk om het daadwerkelijk andere patiëntcontacten te doen vervangen. Je moet het niet erbij gaan doen zonder dat er ergens anders iets af gaat. Daarmee moet je bewust aan de slag. De werkprocessen op aanpassen. De oplossing komt immers nooit van de technologie. De oplossing komt van wat je met de technologie doet.

Onze praktijk is niet meer die van een aantal jaren geleden. Onze ervaring is dat dat een positief effect heeft. Dat dat bijdraagt aan stressreductie voor onze praktijkmedewerkers, vermindering van zorgen van de patiënt en continuïteit van de zorg voor onze patiënten. Hopelijk weet onze nieuwe regering beleid te ontwikkelen dat de spankracht van ons huisartsen vergroot. Want uiteindelijk moet 'het veld', moeten u en ik het gaan doen. Geen dun laagje chroom, maar metaalrecycling. ■

Noot

1 NZA. Stand van de zorg 2023.

Geraadpleegd op 24 oktober 2023.