



Komt een toerist bij de dokter

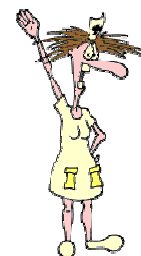
Wat kunnen we leren van ervaringen in het buitenland?

Op de dag van vertrek wordt onze jongste plots ziek: ze moet braken. Gewapend met een bak en doeken stappen we desondanks goedgemutst in de auto. Onze bestemming: Normandië, een hele week vrijheid, blijheid (zie "Op vakantie dankzij het PGB"). De eerste drie dagen schijnt de zon heerlijk en genieten we van het strand en de zee. Onze jongste, een vrolijke spring-in-het-veld die haar naam 'Keet' eer aan doet, huppelt dapper mee. Ze blijft echter misselijk, braakt, krijgt diarree en wil slechts mondjesmaat drinken (wel stoer dat ze nu cola mag) en nog minder eten. Onze zorgen nemen toe, de strijd om iets van vocht binnen te krijgen wordt heftiger. Tot we op de vierde dag constateren dat ze droge lippen heeft en rondom haar neus ingevallen huidplooiën krijgt. Daarbij ligt ze nu lusteloos op de bank van ons overigens heerlijke huisje. Dit gaat niet goed. We moeten een dokter raadplegen. We



zitten in een klein gehucht en bellen dus met de VVV van een stadje verderop. We krijgen een telefoonnummer. Alors, téléphoner le docteur. Ik bereid me voor om de klachten in zo helder mogelijk Frans over te brengen. Empowered ben ik wel, maar in het Frans?

De telefoon wordt opgenomen "un moment s'il vous plaît" en meteen word ik in de wacht gezet. Overkomt me in Nederland ook wel eens, en ach, die mobiele telefoonkosten doen er natuurlijk niet toe in deze situatie. Eenmaal aan de beurt leg ik uit dat we op vakantie zijn en dat onze jongste van 3 jaar zeer ziek is, niets binnen houdt en inmiddels futloos op de bank ligt met uitdrogingsverschijnselen. Reactie van de assistente: "ik heb maar weinig tijd, wat wilt u?" Huh? Ik heb een dokter nodig! "Oké, komt u om half vijf vanmiddag" Fijn, alleen we weten slechts het telefoonnummer, geen adres; ik vraag dus om het adres. "Mevrouw, ik heb het druk, daar heb ik geen tijd voor". Ik houd aan, haast wanhopig, en weet er nog net uit te persen dat we voorbij het postkantoor de 2^e straat links moeten. Aha, zeer vriendelijk, dank voor deze duidelijke aanwijzing! We gaan dus maar eerst bij de VVV langs waar ze ons zeer hulpvaardig een plattegrond geven waarop precies wordt getekend hoe we moeten lopen. We zijn er ruim op tijd.



Om half vijf worden we door de dokter binnen geroepen. Ze vraagt of mijn Frans goed genoeg is om de klachten te bespreken. Dat moet wel lukken. Ik leg alles uit, en struikel alleen over de kleur van de ontlasting. Heel creatief pakt de dokter een aantal boeken en wijst op de kaften 'lijkt het meer hier op of daarop' en samen komen we tot de juiste kleur uit het hele spectrum. Ze vraagt me om onze kaart met alle essentiële gegevens zoals gewicht en lengte. Nee, die hebben wij in Nederland niet. Onze jongste moet zich vervolgens uitkleden en op de onderzoekstafel plaats



nemen. Ogen, neus, oren, keel, hart, longen, alles wordt uitgebreid beklopt, gevoeld, gezien en/of beluisterd. Alles in orde gelukkig. En ze wordt gewogen. Of onze weegschaal klopt niet met die van haar, of onze jongste is zo maar 2,5 kilo verloren en weegt nog maar 12 kilo?! Last but not least voelt en beluistert ze ook de buik. Die rommelt. Ja, daar had ik geen stethoscoop voor nodig. Nee, de drie andere aanwezige gezinsleden hebben nergens last van; het is dus niets besmettelijk. Ze gaat weer zitten en begint te

schrijven. Ik krijg mondeling en schriftelijk uitgelegd welke medicijnen, drie in totaal, we moeten gaan halen bij de apotheek en hoe en wanneer we deze moeten gebruiken. Alles zeer rustig en uitgebreid, heel fijn. Vervolgens drukt ze me nog even snel op het hart dat als het binnen twee dagen niet beter gaat, we naar het ziekenhuis in de grote stad moeten voor intraveneuze vochttoediening. En dan moet ik 26 euro cash afrekenen, krijg ik het recept met de uitleg mee en een factuur om te declareren bij onze verzekering.



Eenmaal buiten verwonder ik me over een paar dingen. Ten eerste over die assistente die geen tijd voor ons had? Dat heb ik een Nederlandse assistente nog nooit horen zeggen! Moet ze ook niet proberen, mijn reactie zal niets aan duidelijkheid te wensen over laten! Een scholing patiëntvriendelijkheid kan voor deze Franse assistente in elk geval geen kwaad. Geen tijd, en dan te bedenken dat een gemiddelde Franse huisartsenpraktijk qua aantal patiënten slechts een kwart is van een Nederlandse praktijk. Hoe druk moet een Nederlandse assistente dan wel niet zijn? Mede gelet op het takenpakket van een assistente.

Ik bedenk me dat deze Franse assistente althans in ons geval niets méér doet voor de dokter dan een afspraak maken. Ze vraagt niets over de klacht en maakt dus ook geen onderscheid in meer of minder spoed. Het begrip triage, nota bene een Franse term, zegt haar blijkbaar niets. Dat is bij ons wel wat anders. Hoe vervelend soms ook als je als patiënt verwoede pogingen doet om langs de assistente te komen om je –in jouw ogen altijd dringende- vraag aan je dokter voor te kunnen leggen. Daar waar de huisartsen de poortwachters van het zorgsysteem zijn weten zij zich gesteund door hun assistenten, als waren zij de steunpilaren van de poort.

Zo wilde ik zelf voor vertrek mijn oren die al zes weken dicht zaten ondanks gebruik van spray laten nakijken en uitspuiten door onze huisarts. Zijn assistente zei dit zelf ook te kunnen, dus maakte ik bij haar een afspraak. En toen bleek dat er niets uit te spuiten viel riep ze de dokter er even bij. Deze kwam tussen alle bedrijven door even binnen, schreef een spray voor, had blijkbaar ook nog snel te horen gekregen dat ik op vakantie zou gaan en wenste me een prettige vakantie. Dat had die Franse dokter overigens niet gedaan; haar klus zat er op toen ze ons met recept en factuur de deur uit stuurde, geheel passend in het diagnose-receptmodel. Een Nederlandse assistente

is dus van grote waarde voor de huisarts door een goede triage uit te voeren en door zelf werk over te nemen. En hiermee blijkt die soms onneembare muur tussen patiënt en huisarts ook voor diezelfde patiënt van belang: met de juiste prioritering van de klachten en het overnemen van taken ben je sneller geholpen. Het lijkt me hierbij wel van belang dat je als patiënt ook goed in staat bent je klacht te verwoorden.

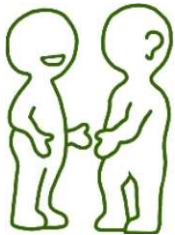
Daarop bedacht ik me dat ik van geluk mag spreken dat ik me zelfs in het Frans op gezondheidsgebied enigszins verstaanbaar kan maken en de uitleg kan begrijpen. Health literacy in het Frans! Deze invalshoek op de toegankelijkheid van de gezondheidszorg is ook in Nederland actueel. Voor veel patiënten is het kunnen verwoorden van hun klacht en het begrijpen van de behandeling een flinke uitdaging. In Nederland hebben we 1,5 miljoen laaggeletterden. Voor zowel hen als voor hun behandelend arts is het wettelijk verplichte 'informed consent' en de informatieplicht



van de patiënt zelf welhaast onhaalbaar. Het eenvoudiger beschrijven in woord en beeld (zie ook bovenstaande creatieve oplossing van de Franse arts) is een flinke stap in de richting van goede zorgverlening aan laaggeletterden. En in een stelsel gebaseerd op solidariteit een verplichting.



Aldus de lessen die ik leerde als toerist bij de dokter... En jij? Zullen we samen verder leren? Neem dan contact met mij op!



Elke de Quay

Beter in Gesprek:

Communicatie en samenwerking in de zorg

Elke@BeterinGesprek.nl

www.BeterinGesprek.nl