

Koester de huisarts als rustpunt



Het is de beroepseer van de huisarts om een langdurige vertrouwensrelatie met patiënten op te bouwen. En dat lukt de Nederlandse huisarts ook. Deze wordt niet gewantwoord zoals veel andere professionals. Ondanks het signaal van de politiek dat wij ons als kritische zorgconsumenten moeten opstellen, vertrouwen wij nog altijd bijna blind op onze huisartsen. Dit moeten we koesteren.

Tekst: Thijs Jansen en Corné van der Meulen

Het sterk verzuilde Nederland bestond na de Tweede Wereldoorlog uit kleine gemeenschappen waarin mensen dicht bij elkaar stonden. Binnen deze gemeenschappen hadden de burgemeester, de dominee, de notaris en de huisarts een sleutelrol. De ontzuiling en individualisering hebben de sleutelrol van de eerste drie grotendeels weggedrukt. Voor de huisarts geldt dit in veel mindere mate. Net als veertig jaar geleden is de huisarts nog altijd van levensbelang in ons sociale netwerk.

De huidige tijd

De tijd heeft niet stilgestaan, ook niet in de arts-patiënt relatie. De afgelopen jaren is in de huisartsenzorg ingezet op schaalvergroting. De solopraktijk werd in veel gevallen ingeruild voor meer afstandelijke organisatievormen als een HOED of gezondheidscentrum. Eveneens was er sprake van taakdifferentiatie richting voornamelijk assistentes¹.

Ook de informatieachterstand van patiënten is verkleind. Waar de patiënt vroeger bijna niet anders kon dan ver-

trouwen op de diagnose van de arts, heeft hij nu beschikking over een scala aan (online) informatiebronnen. Niet dat deze informatie altijd even accuraat of toepasbaar is, maar het levert de patiënt wel een eerste beeld op. Met de nodige fantasie zou je kunnen stellen dat het internet de eerste poortwachter van ons zorgstelsel is geworden.

Deze ontwikkelingen hadden het vertrouwen in huisartsen kunnen ondermijnen. Waarom zou men immers eerder de huisarts vertrouwen dan de zelf verza-

melde informatie op het internet? Dat zou perfect passen in een tijd waar veel mensen genoeg lijken te hebben van experts en zelf op zoek gaan naar bevestiging van hun eigen waarheid.

Desondanks heeft de huisarts zijn belangrijke positie in ons sociale netwerk behouden. Vele wetenschappelijke onderzoeken wijzen op een groot vertrouwen in de huisarts². Hij of zij blijft het vertrouwde rustpunt waarbij wij onze gezondheidszorgen durven neer te leggen. Door die vertrouwdheid zien patiënten de huisarts niet als product-leverende ondernemer. De vriendelijke en betrok-

ken huisarts die luistert en verder helpt, bestaat werkelijk. Wij hebben massaal vertrouwen in de beroepseer en het moreel kompas van onze huisarts. Internet kan dergelijke betrokken zorg op maat immers niet bieden.

Vertrouwdheid

Juist vertrouwdheid kenmerkt de kracht van de relatie tussen huisarts en patiënt. Aangezien de huisarts zijn patiënten persoonlijk kent, heeft hij een goed beeld waaraan een specifieke patiënt behoefte heeft. Niet voor niks hechten verreweg de meeste patiënten er waarde aan om iedere keer dezelfde huisarts te spreken³. Voornamelijk mensen die in een klein huishouden wonen en ouderen vinden dit erg belangrijk.

Het geeft de huisarts een cruciale maatschappelijke rol. Bijkomend aspect is dat deze vertrouwdheid culturele achtergronden overstijgt. Allochtone Nederlanders maken vaker gebruik van de huisarts dan autochtonen, terwijl zij juist minder gebruik maken van de andere voorzieningen van het zorgstelsel⁴.

Vertrouwdheid tussen huisarts en patiënt zorgt er eveneens voor dat er meer mogelijkheden tot preventie ontstaan. Een patiënt die veel vertrouwen heeft in zijn arts zal een goedbedoeld advies van de huisarts

waarschijnlijk eerder opvolgen dan iemand die dit niet heeft. De Haagse huisarts Hedwig Vos zegt hierover in *Medisch Contact* van maart 2013: 'In een regulier consult kun je risicogedrag bespreken. "Ik merk dat u rookt, kan ik u helpen om daarmee te stoppen?" Van de mensen tegen wie een medicus zoiets zegt, stopt bijna vijf procent met roken. Alleen al door dat zinnenetje.'

Behoud het rustpunt

Uitstekende zorg op maat en poortwachterschap zijn uitsluitend mogelijk wanneer huisarts en de patiënt elkaar kennen en vertrouwen. Het is van groot belang dat de huidige goede band tussen huisarts en patiënt beschermd wordt. Vertrouwdheid en vertrouwen moeten niet geofferd worden op het altaar van schaalvergroting en efficiëntie. •

¹Zie oa Van Steenwijk-Opdam (2007). *Invoering van de huisartsenpost in Almere: effecten van schaalvergroting en triage op de zorgvraag*

²Zie oa Van der Schee 2016: *Public trust in health care. Exploring the mechanisms.*

³Zie Jabaaij et al (2006). *Altijd dezelfde huisarts? Een onderzoek naar wens en waardering van patiënten.*

⁴Zie Uiters (2010). *Allochtonen en de Nederlandse gezondheidszorg.*

Thijs Jansen, directeur van de Stichting Beroepseer en senior onderzoeker aan de Universiteit Tilburg, Corné van der Meulen medewerker Stichting Beroepseer.