

Een zaterdag op de HAP: veel ongerustheid en een enkel spoedgeval

‘Bij mooi weer blijven mensen weg’

Simone Paauw

beeld: De Beeldredactie:
Evelyn Jacq

De roep om een eigen bijdrage voor de HAP klinkt steeds luider. Er zouden te veel mensen komen met niet-urgente klachten. Medisch Contact nam een kijkje op de post in Nieuwegein, waar het op een zonnige zaterdag opvallend rustig is. ‘Dit is geen spoed, hè?’

Het is een zomerse zaterdag zoals er dit jaar nog niet veel zijn geweest. In het gebouw van de huisartsenpost (HAP) in Nieuwegein, een noodgebouw bij het St. Antonius Ziekenhuis, is het al warm als in de vroege morgen de dagdienst de nachtdienst komt aflossen. Vier huisartsen, onder wie medisch manager Mehrzad Nasserri en Lisette Le Coq, staan om kwart voor acht paraat. De grootste drukte begint om een uur of half tien, vertelt Nasserri. ‘De mensen slapen uit of doen eerst boodschappen, voordat ze naar de huisartsenpost komen met hun klachten.’

8.30 uur Na de koffie neemt huisarts Le Coq plaats achter haar bureau. Afspraak is dat de huisarts in deze spreekkamer alle telefonische vragen van de assistentes beantwoordt en hun adviezen aan patiënten autoriseert. Ze neemt de eerste verzoeken door. Een patiënt wil een recept vanwege een blaasontsteking, ze herkent zelf de klachten. Een andere patiënt heeft een ontstoken teen door een ingegroeide teennagel. De assistente adviseert deze patiënt maandag naar de eigen huisarts te gaan. Le Coq gaat akkoord. Le Coq: ‘Veel vragen van patiënten worden telefonisch door de assistenten afgehandeld tijdens de triage, ze schrijven ook alvast een recept. Ik moet kijken of de assistente de situatie goed inschat.’

Gapende wond

8.45 uur De eerste patiënt voor Le Coq zit in de wachtkamer. Hij is vannacht tegen een paaltje

gevallen en heeft een gapende wond aan zijn kin. De laatste tetanusinjectie was lang geleden. Le Coq gaat de patiënt halen, maar komt onverrichterzake terug. Hij is onvindbaar. ‘Misschien zit hij al in een andere spreekkamer.’

8.50 uur Een meisje van drie heeft de hele nacht gekucht. ‘s Morgens kon ze, volgens vader, nauwelijks praten en had ze een lange huilbui waar niets tegen hielp, zelfs geen koekje. De dag ervoor was ze ook al wat verkouden. Het kind in de spreekkamer is allang weer opgewekt. Vader maakt zich nog zorgen, maar moeder reageert nuchter en wat gegeneerd: ‘Dit is geen spoed hè?’ Ook Le Coq kan er niet meer van maken dan een onschuldige infectie van de bovenste luchtwegen, een gewone verkoudheid dus. Naderhand zegt zij: ‘Tijdens de diensten op de HAP zie ik veel ongeruste ouders met kleine kinderen, vaak met koorts. Strikt genomen hebben zij geen spoedeisende zorg nodig. Maar ik kan me de ongerustheid van ouders goed voorstellen als hun kind uit zijn gewone doen is.’

9.00 uur Le Coq moet twee telefonische contacten autoriseren. Een patiënt heeft veel pijn, maar wist niet dat ze pijnstilling mocht gebruiken. Een kleuter heeft een pijnlijke blaar op de schaamdelen door een touwschommel. De assistente raadt een zalfje aan. Le Coq gaat akkoord. ‘Als ik een vermoeden in de richting van kindermishandeling zou hebben, zou ik het kind willen zien, maar dit lijkt me een plausibel verhaal.’



Mehrzad Nasser (links):
‘De patiënt maakt geen onderscheid tussen spoedeisend en niet-spoedeisend.’
Lisette Le Coq: ‘De assistenten handelen veel vragen telefonisch af.’



Een kind heeft een tekenbeet en de kop zit nog in de huid

Tekenbeet

9.20 uur Patiënte is dertig weken zwanger en heeft sinds gisteren een ontsteking in haar lies van naar schatting 6 bij 4 centimeter. Het doet zo'n pijn dat de vrouw er bijna niet van kan lopen. Hoewel ze geen koorts heeft, voelt ze zich beroerd. 'Ik had vannacht de neiging om er zelf in te gaan snijden, zo'n pijn doet het', vertelt ze de dokter. Le Coq verwijderd 'heel veel' pus en concludeert naderhand dat dit een zeer terecht bezoek aan de HAP was.

9.40 uur Een man van halverwege de zeventig heeft zoveel pijn aan de rechterkant van zijn buik dat hij er niet van kan slapen. Twee jaar geleden had hij een darmverkleving en hij heeft een breuk van het buikwand. Hij twijfelde over een bezoek aan de HAP, omdat er ook buikgriep heerst in de familie. Hoewel Le Coq na het lichamenlijk onderzoek niets alarmerends

kan vaststellen, overlegt ze toch telefonisch met de internist. 'Met uw voor-geschiedenis bent u extra kwetsbaar.' De internist raadt aan af te wachten en aan de bel te trekken als de klachten erger worden.

10.00 uur Weer telefonische contacten van de assistentes autoriseren. Een kind heeft een tekenbeet en de kop zit nog in de huid. De

assistente heeft uitleg gegeven aan de ouder, maar Le Coq vindt het niet helder waar dat advies uit bestaat. Ze gaat het navragen. Ook is er gebeld over een kind van bijna drie met koorts en rode vlekken die verschijnen en verdwijnen. Het kind huult bij het verschonen en dat vindt Le Coq een alarmerend signaal. Ze gaat terugbellen om een helderder beeld van de situatie te krijgen.

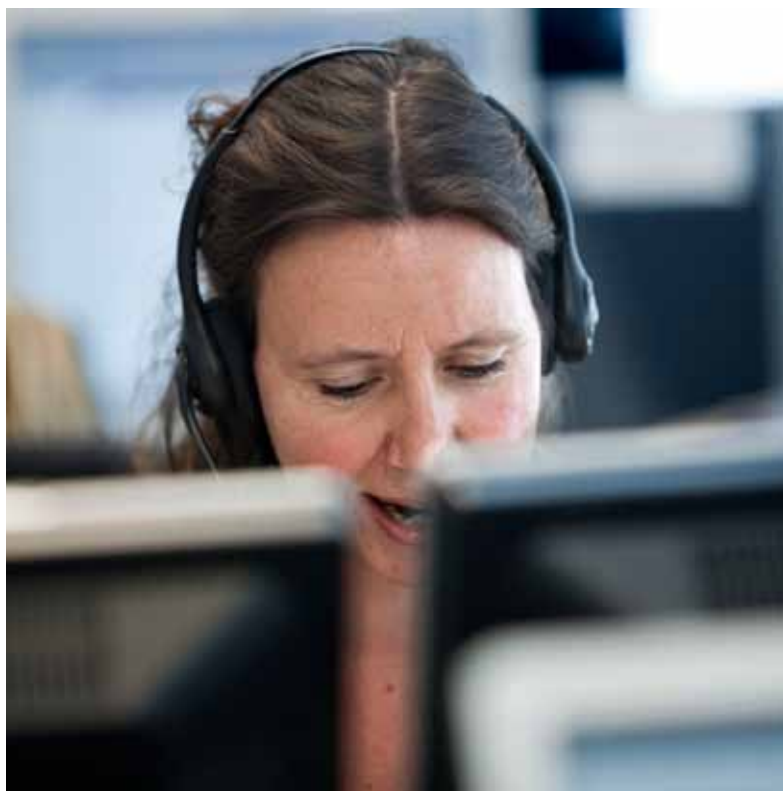
Gewoon ongerust

10.00 uur tot 12.00 uur De wachtkamer is leeg, zowel medisch manager Nasser als huisarts Le Coq krijgt geen patiënten meer. De assistentes die de triage doen, melden dat er bij hen nog wel enige hectiek is. 'Het is een extreem rustige dienst tot nu toe', zegt Nasser. 'Het is mooi weer en dan blijven mensen weg. Dat zegt wel iets over het spoedeisende karakter van de klachten waarmee mensen doorgaans komen. Tijdens de wedstrijden van het Nederlands elftal tijdens het EK kwam er ook niemand; ik kon de hele wedstrijd zien zonder gestoord te worden. Pas na de wedstrijd kwam het hier weer op gang.'

Toch heeft ook deze HAP te maken met een groot aantal niet-spoedeisende hulpvragen, vertelt Nasser. 'Zo'n 40 procent.' Het woord 'onnodig' wil hij niet in de mond nemen, dat is een waardeoordeel en het is bovendien een

oordeel dat je pas achteraf kunt geven. Hij is opvallend mild over de mensen die de HAP bezoeken zonder dat hun klacht spoed vereist. ‘Het is vooral onwetendheid. De patiënt kan als leek geen onderscheid maken tussen spoedeisend en niet-spoedeisend. De meeste mensen zijn gewoon ongerust en willen antwoord op hun vraag. En veel patiënten weten niet dat de HAP per definitie is bedoeld voor spoedeisende zorg. Zij zien de HAP als een verlengstuk van de eigen huisartsenpraktijk. Als ze overdag niet kunnen, willen ze gewoon ’s avonds even langs kunnen komen. Of ze kunnen pas over vier dagen terecht bij de eigen huisarts en gaan daarom naar de HAP. Ook is er een groep die de HAP gebruikt om een second opinion te krijgen. Ik betwijfel of bijvoorbeeld 25 euro eigen bijdrage het oneigenlijk gebruik van de HAP afremt. Maar het zal wel degelijk helpen om de kosten van de zorg beheersbaar te houden.’ Nasseri vindt echter ook dat de huisartsen de hand in eigen boezem moeten steken. ‘We nodigen al die mensen zelf uit. Dat komt door het triagesysteem dat landelijk wordt gebruikt door de HAP’s. Dat is veel te defensief. Als de assistente het systeem goed volgt, komt erigheid een consult uit. Voor de dagzorg is geen vast triagesysteem, daar kunnen de assistentes meer hun eigen gezonde verstand gebruiken.

Een van de assistenten staat een patiënt te woord.



Maar dan zijn de patiënten bekend en kun je de situatie beter inschatten.’

Eikenprocessierups

12.00 uur Le Coq moet een visite rijden. Een vrouw van achter in de zestig heeft zulke heftige rugpijn dat ze niet naar de post kan komen. Le Coq denkt dat ze vooral sterkere pijnstilling nodig heeft en schrijft haar tramadol voor overdag en diazepam voor ’s nachts voor. In de auto op de terugweg zegt Le Coq: ‘Het is fijn als je de tijd kunt nemen, zoals vandaag. Het feit dat ik kom en aandacht schenk, geeft zo’n patiënt al rust.’

12.30 uur Een moeder en dochter nemen samen plaats in de spreekkamer van Nasseri. Ze hebben veel last van jeuk. De eikenprocessierups is de boosdoener, weten ze al. Nasseri controleert de ogen en de luchtwegen, omdat de brandharen van de rups ernstige benauwdheid of oogirritaties kunnen veroorzaken. Hij raadt de dames aan een mentholzalf te halen bij de apotheek of drogist tegen de jeuk. ‘Als ze het hadden geweten, hadden ze zichzelf een bezoek aan de HAP kunnen besparen. Maar voor de triagist is het moeilijk te beoordelen wat de ernst van de reactie is. Bij sommige patiënten breng ik het overigens wel ter sprake als ik niet begrijp waarom ze de HAP bezoeken. Bij chronische klachten bijvoorbeeld of een simpele verkoudheid.’

12.40 tot 13.30 uur De lunch wordt onderbroken door één telefoontje. Een vrouw heeft een drukkend gevoel op de borst en hartkloppingen. Le Coq adviseert haar meteen te komen, maar niet zelf te rijden. Daarna hervat ze haar maaltijd: ‘Dit komt dus echt nooit voor, dat ik hier rustig zit te eten op zaterdag. De meeste diensten op zaterdag zijn zo hectisch dat er geen tijd is voor lunch.’

Druk op de borst

13.30 uur De patiënte met hartkloppingen en wat druk op de borst is gearriveerd. Ze heeft het gevoel alsof ze continu aan het hardlopen is, heeft hoofdpijn en last van haar kaak en slaapt slecht door het gebonk in haar borstkas. Haar bloeddruk is hoog, heeft ze zelf gemeten. Moeder is met 58 jaar aan een hartstilstand overleden en een tante ook. Na kort telefonisch overleg met de cardioloog kan de patiënte terecht op de eerste harthulp van het St. Antonius. Le Coq gaat haar zelf even brengen in een rolstoel. Als de patiënte veilig is afgeleverd, zegt Le Coq: ‘De post is in zo’n situatie verantwoordelijk als iemand onderweg een hartstilstand krijgt,



‘Het was echte een extreem rustige dienst. Waarschijnlijk wordt het vanavond alsnog druk.’

daarom gaat er altijd iemand van ons mee die kan reanimeren. Vanuit mijn eigen praktijk zou ik een ambulance laten komen. Maar hier gaat het sneller als ik zelf even loop.’

14.15 uur Een gesluisde vrouw en haar man komen met hun zoon van vijf jaar. Het jongetje werd wakker met een rode vlek op zijn been. Moeder vraagt zich af of hij is gebeten door een beest. Hij heeft met het raam open geslapen. De rode vlek ziet eruit als een wat overgevoelige reactie op een muggenbeet, het kind is wat geïntimideerd, maar komt niet ziek over. Le Coq probeert de ouders gerust te stellen en geeft ze een recept voor een zalfje tegen de jeuk.

14.30 uur Eén van Le Coqs eigen patiënten bezoekt de HAP, een jongetje van anderhalf jaar. Vorige week zag ze hem vanwege eczeem.

In de afgelopen maanden is hij opgenomen geweest vanwege uitdroging en een buikontsteking. Daarnaast heeft Le Coq hem gezien vanwege bronchitis en krentenbaard. De laatste weken was het jongetje

hangerig en niet zichzelf. En nu begint een rode uitslag zich steeds verder te verspreiden over zijn gezicht en lichaam. Zijn moeder maakt zich erg veel zorgen. Na onderzoek concludeert Le Coq dat het gewoon de waterpokken zijn. Dat verklaart ook de hangerigheid. Moeder is niet helemaal overtuigd. ‘Bij mijn oudste zagen de waterpokken er heel anders uit’.


15.00 uur Le Coq belt de thuiszorg terug. Een oudere, dementerende vrouw heeft vanmorgen

– per ongeluk? – haar medicatie tot en met dinsdag ingenomen. Oxazepam en nitrazepam, maar de precieze dosering is onbekend.

Megabloedneus

15.20 uur Een meisje van een jaar of zeventien heeft sinds een paar dagen benauwdheidsklachten, koude rillingen, pijn in haar schouder en geen stem. Ze is bekend met astma en heeft Ventolin en Symbicart gebruikt, maar dat kwam niet diep genoeg. Vannacht werd ze wakker met een ‘megabloedneus’. Le Coq meet haar zuurstofsaturatie, die honderd procent is. Ze hoort een zacht ademgeruis over de longen, niet passend bij longontsteking. Ze adviseert een voorzetskamer te gebruiken bij de Ventolin, dan komt het dieper in de longen, en schrijft een antibioticum voor.

15.50 uur Een laatste terugbelronde. De vrouw die Le Coq vandaag al acht keer probeerde terug te bellen vanwege een migraineaanval was in slaap gevallen en belde net terug naar de assistente. Nu neemt ze wéér niet op. Een andere patiënt is gestoken, maar weet niet waardoor en wil weten of het huis ontsmet moet worden. De ouders van een slecht drinkende baby van een week oud nemen de telefoon niet op, maar blijken even later bij de balie te staan. Le Coq loopt er even naartoe; ze komen een recept ophalen voor een middel tegen spruw.

16.00 uur De dienst van Le Coq is afgelopen. Na een korte overdracht gaat ook zij nu van het mooie weer genieten. Opnieuw benadrukt ze: ‘Het was echte een extreem rustige dienst. Waarschijnlijk wordt het vanavond alsnog druk.’ 

Een meisje met astma heeft een ‘megabloedneus’



Webverwijzingen:
Meer MC-artikelen en vele reacties van lezers over dit onderwerp vindt u bij dit artikel op www.medischcontact.nl