

Arno Timmermans: 'NIPO-onderzoek prikt mythes door'

Voor patiënt is huisarts nog steeds de spil

Joost Visser

Voor de derde maal liet het Nederlands Huisartsen Genootschap huisartsen en patiënten ondervragen over hun onderlinge relatie. Het resultaat lijkt sterk op dat van de twee vorige onderzoeken. En juist dát is vol betekenis, zegt NHG-bestuursvoorzitter Arno Timmermans.

Mensen denken in grote lijnen nog net zo over de huisartsenzorg als twaalf jaar geleden. Dat is strijdig met wat overheid, zorgverzekeraars en patiëntenorganisaties vertellen. Van hen horen we dat het publiek anders is gaan denken over zaken als onze regierol, de langdurige relatie met een eigen huisarts, het avondspreekuur en het e-consult. Dat is niet waar.' Arno Timmermans, bestuursvoorzitter van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG), is blij met de resultaten van het nieuwste onderzoek van TNS NIPO, waarin – net als in 1999 en 2006 – doorsnee-Nederlanders én huisartsen zijn bevraagd over allerlei aspecten van hun relatie. De huisarts wordt nog altijd gezien als spil in de zorg, zo blijkt.

Timmermans: 'Bijna alle Nederlanders, in de 90 procent, vinden dat de huisarts de regie moet hebben, moet weten welke zorg een patiënt op verschillende plekken krijgt en op de hoogte

moet zijn van wat er na een verwijzing met hem gebeurt. Zij willen een regisseur, of beter: een centrale zorgverlener, bij wie ze altijd terecht kunnen en die verantwoordelijk voor hen is. Iemand die zaken ter sprake kan brengen waarover anderen moeilijker kunnen praten, hen zo nodig op hun gedrag aanspreekt en een discussie kan voeren over doelmatigheid en kosten. Dat is een groot goed.'

Vertrouwensband

Zoals huisartsen graag een vertrouwensband willen hebben met hun patiënten, zo wil nog altijd – in de eerdere onderzoeken was dat niet anders – driekwart van de Nederlanders een eigen huisarts voor het leven of althans voor een flink aantal jaren. Of dat een man of een vrouw is, kan de meesten niet schelen, al geven vooral vrouwen de voorkeur aan een vrouwelijke huisarts. Huisartsen zien voordelen in het stijgend aantal vrouwelijke collega's, maar een

Arno Timmermans, bestuursvoorzitter van het NHG: 'Bijna alle Nederlanders zien de huisarts als centrale zorgverlener, die verantwoordelijk voor hen is.'

beeld: De Beeldredactie, Evelyne Jacq





flinke minderheid van 16 procent ziet nadelige gevolgen voor de onderlinge samenwerking, twee keer zoveel als in 2006. Timmermans: 'Voor die huisartsen is het grote aantal vrouwen dat parttime werkt mogelijk een probleem. Dat het aantal vrouwelijke huisartsen sinds 2006 is toegenomen, kan tot gevolg hebben gehad dat het percentage criticasters is gegroeid. Het kan ook zo zijn dat het beeld realistischer is geworden. Dat huisartsen nu ervaren dat er niet alleen mannen, maar ook vrouwen zijn met wie het niet zo makkelijk samenwerken is.'

Mythes

In het onderzoek worden mythes doorgeprikt, stelt Timmermans, vooral die over het avondspreekuur en het e-consult. Van een avondspreekuur wil 62 procent van de Nederlanders gebruikmaken, 7 procent zeker niet.

Maar als de eigen huisarts daardoor een halve dag per week minder gaat werken, vindt nog maar 39 procent een avondspreekuur nodig. Timmermans: 'Als het avondspreekuur consequenties heeft voor


de zorg overdag, dan is men opeens veel minder enthousiast. Dat benadrukken wij ook steeds in onze discussies met de overheid en zorgverzekeraars: 'Je kunt wel van ons vragen iets extra's te doen, maar realiseer je dan wel dat dat ten koste kan gaan van ander aanbod. Is dat wat je wilt?' Overigens loopt de 3 procent van de Nederlanders die nu al een avondspreekuur kan bezoeken, de deur niet plat: een kwart van hen is er het afgelopen jaar geweest.

Over het e-consult zijn de meningen sterk verdeeld: de ene helft (48%) spreekt het aan, de andere helft (46%) voelt er niets voor. 'Het aantal mensen dat zich aangesproken voelt

door het e-consult is relatief klein en neemt ook helemaal niet toe. Men vindt het e-consult anoniem en onpersoonlijk; juist het gesprek met de dokter helpt hen om hun klacht goed te formuleren. Maar als je beleidsmakers mag geloven, staat iedereen te trappelen.'

Volledig informeren

Voor al over de informatievoorziening zijn 'de' Nederlanders en hun huisartsen het niet met elkaar eens. Twee derde van de bevolking vindt het belangrijk om altijd 'direct en volledig' geïnformeerd te zijn, maar de meeste huisartsen (83%) zijn het daar niet mee eens: zij vinden het acceptabel om ook soms geen of marginale informatie te geven, bijvoorbeeld om de patiënt niet onnodig ongerust te maken of als de informatie nog niet zeker is. Timmermans: 'Ik heb niet de indruk dat huisartsen hun patiënten niet volledig informeren, dat blijkt ook uit onderzoek. Maar dat hoeft niet altijd direct te gebeuren. Stel dat ik bloed laat prikken en een normale uitslag vind, zij het dat één waarde een beetje afwijkt – moet ik dat laatste dan altijd vertellen? Nee, ik vertel dat de bloeduitslag goed is, want dat is mijn interpretatie. Maar als de patiënt vraagt of er niets is gevonden dat afwijkt, zeg ik bijvoorbeeld: "De uitslag van de levertest is iets hoger dan normaal, maar dat heeft geen betekenis." Huisartsen moeten de uitslag altijd vertalen in een voor de patiënt zinvolle boodschap. Als ze de uitslag domweg aan de patiënt geven, dan informeren zij deze volledig maar niet begrijpelijk.'

Veel Nederlanders (88%) vinden het acceptabel dat huisartsen van twee behandelingen die even goed zijn, de goedkoopste kiest, dat zij geen behandeling geven als deze geen aantoonbaar effect heeft (66%) en dat zij geen medicijnen voorschrijven als de klachten binnen enkele dagen vanzelf overgaan (90%). Ook vindt bijna de helft (49%) het in veel gevallen gerechtvaardigd als huisartsen geen verwijskaart uitschrijven als zij die verwijzing eigenlijk niet nodig vinden. Het zijn tekenen van kostenbewustzijn, vindt Timmermans. 'Kennelijk zijn huisartsen in de positie om het doelmatig gebruik van zorg met hun patiënten te bespreken. Daar kunnen overheid en zorgverzekeraars van profiteren, maar dan moet het huisartsen wel mogelijk worden gemaakt om die rol te spelen. En dat doe je niet door de toegankelijkheid van allerlei pretpoli's te vergroten door tegen patiënten te zeggen – en dat dóen sommige verzekeraars: "U heeft recht op deze behandeling, dus u moet even een verwijskaart halen bij de huisarts." Tja, dan sta je met de rug tegen de muur!' 

'Het aantal mensen dat zich aangeproven voelt door het e-consult blijft relatief klein'



Het rapport en eerdere MC-artikelen over de onderzoeken in 1999 en 2006 zijn te vinden onder dit bericht op www.medischcontact.nl.