

'DOKTERS STELLEN ZICH TE VOORZICHTIG OP'

Interview met Arno Timmermans, medisch directeur NHG

In opdracht van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) ondervroeg het NIPO meer dan 1.000 Nederlanders en 150 huisartsen over wat zij van elkaar en van hun onderlinge relatie vinden. Met Arno Timmermans, parttime huisarts, voormalig hoofd deskundigheidsbevordering van het NHG en vanaf 1 januari 2000 medisch directeur van datzelfde NHG, werden, vers van de pers, de soms verrassende resultaten van deze enquête besproken. En 'wat wij als artsen daar nu mee moeten'.

BEN V.M. CRUL

Timmermans, al bladerend door het enquêterapport 'De ideale arts-patiëntrelatie': 'Met mijn kennis van het gebeuren in de spreekkamer op het netvlies, heb ik toch wel met verbazing naar de uitkomsten van deze enquête gekeken. Net zoals vijf jaar geleden overigens, toen we de bevolking en de huisarts ondervroegen over 'de huisarts en zinvol handelen'. De huisarts - voor wie je wellicht ook de medisch specialist of zelfs de bedrijfsarts kunt invullen - blijkt in de communicatie toch wel een erg behoedzaam opererende figuur. Veel te behoedzaam naar de mening van de meeste mensen. Daarbij maak ik wel meteen de kanttekening dat de vragen zijn gesteld aan gezonde burgers en niet aan patiënten in de spreekkamer. De huisartsen hebben vanzelfsprekend hun patiënten voor ogen als zij zich voorstellen hoe burgers ergens over denken.'

Maar desalniettemin de verbazing ...

'Jazeker. Bijvoorbeeld over het aantal van de ondervraagden dat vond dat de huisarts in het consult eigenlijk over alle onderwerpen mag beginnen die hij of zij relevant vindt. Ik vond dat ongelooflijk hoge getallen. Tussen de 80 en 85 procent van de burgers vindt dat je iets mag

zeggen over overgewicht, stress, mishandeling in het gezin, alcoholgebruik en onvoldoende beweging. Zelfs van een onderwerp waar je het minst over mag zeggen, de opvoeding van de kinderen, vindt bijna de helft toch dat je dat ongeraagd mag doen. Huisartsen hadden dat veel lager ingeschat. Mishandeling durft maar ongeveer een kwart van hen ter sprake te brengen, nog minder (14%) de opvoeding van de kinderen. Die grote verschillen geven aan dat je als arts niet te bang moet zijn. Zelfs als onderwerpen niet ter zake doen in het consult. Binnen het redelijke tolereert de patiënt veel

probeert zijn zin door te drijven om te worden verwezen naar een medisch specialist of fysiotherapeut. Maar tegelijkertijd vinden de meesten wél dat de huisarts informatie moet geven over wat hun na verwijzing te wachten staat. En ook dat de huisarts van het verloop van deze behandeling op de hoogte moet blijven. Diens poortwachtersrol lijkt daarmee dus bevestigd en ook de noodzaak van het intensiveren van de samenwerking tussen huisarts en medisch specialist. Als NHG concretiseren we dat nu door het samen met specialisten uitbrengen van landelijke transmurale afspraken.

'In dit verband was het ook interessant om te weten of mensen bij een acute hevige hoofdpijn eerst naar de huisarts zouden gaan of het liefst - zoals wij vaak denken - direct naar het ziekenhuis. Een grote meerderheid (78%) kiest voor de huisarts,

met name omdat die huisarts kan beoordelen of specialistische hulp echt nodig is en, zo ja, welke specialist het best kan worden gekozen. Dat geeft weer wat nuancering aan de uitspraak: "Wij willen zelf wel bepalen of we verwezen moeten worden". Kennelijk hebben mensen er behoefte aan dat een huisarts hen daar op zijn minst over informeert. Dat informeren vinden ze belangrijker dan dat de huisarts voor hun belangen opkomt. De artsen dachten dat het andersom zou zijn.'

Bijna de helft van de burgers vindt dat de huisarts medicatie kan weigeren

meer dan wij denken. Ook bijvoorbeeld over de kosten van medicijnen. Terwijl een kwart van de artsen denkt dat patiënten een gesprek daarover niet appreciëren, blijkt meer dan de helft van de patiënten dat normaal te vinden. Ook de mening van de arts over al dan niet voorschrijven, wordt in hoge mate (91%) door de patiënten gerespecteerd.'

Geldt dat ook voor het verwijzen?

'Nee, daarbij wordt een andere afweging gemaakt. Driekwart van de bevolking

Nog meer verkeerde inschattingen van de dokters?

'Een hele leuke vind ik die over de gezondheid van de Nederlandse bevolking. Huisartsen vinden dat driekwart van de bevolking gezond is, maar ze denken dat 66 procent van de bevolking zichzelf gezond vindt. Terwijl in de enquête 89 procent van de bevolking zegt zich gezond te voelen. Prachtig toch? Opvallend daarbij is dat maar liefst 84 procent van de bevolking boven de 65 jaar zich heel of tamelijk gezond voelt. Deze uitkomst illustreert dat de huisarts zich niet naar de bevolking, maar naar de patiënt richt. Maar het blijft frappant.

'Een andere verkeerde inschatting betreft het percentage van de bevolking (64%) dat vindt dat je altijd direct en volledig moet worden geïnformeerd. De helft van de dokters vindt dat ze dat juist niet moeten doen als de diagnose nog onzeker is of als mensen er onnodig ongerust door kunnen worden. Artsen zoeken daar waarschijnlijk een beschermende rol; een rol die volgens de opvatting van de bevolking niet nodig is.

'Van een andere orde is de waarde die aan de bereikbaarheid van de dokter wordt toegekend. Huisartsen denken dat de bevolking 'bereikbaarheid' als het tweede belangrijke kenmerk van de ideale huisarts zal noemen. Zij schatten dit echter veel te hoog in (48% tegen 10% in werkelijkheid).

'Waar de artsen helemaal naast zitten, is het feit dat de mensen zo streng voor zichzelf zijn. Als je gezondheidsklachten zelf veroorzaakt of verergert door een verkeerde levenswijze, vindt maar liefst 41 procent van de bevolking dat de huisarts medicatie mag weigeren. En 30 procent zegt de medicatie wel te willen hebben, maar zijn leven vervolgens te zullen beteren. Dokters daarentegen houden op dit gevoelige punt meestal hun mond. Elke roker moet je toch de medicatie geven die deze medisch gezien nodig heeft? Voor mij zijn dat dus frappante getallen. Het sluit gezien vanuit de praktijk van alledag volgens mij niet helemaal aan bij het werkelijk handelen van mensen. Enige verkleuring zal er dus wel zijn.'

Kun je er als arts dan toch wat mee doen?

'Natuurlijk, het is een signaal om je als arts in het consult steviger op te stellen. Dat sluit een beetje aan bij de vele andere zaken waarover je in het consult ook over schijnt te mogen beginnen. Dus

dokters: Sta voor je zaak, maar zorg wel dat je dat goed weet over te brengen. Je mag blijkbaar best eens vaker zeggen wat je denkt.'

Maar de dokter moet tegenwoordig in eerste instantie toch aardig, vrouw en ervaren zijn?

'Wij dachten altijd dat patiënten een aardige en vaardige dokter willen. Maar nu blijkt dat mensen vooral een vvaardige dokter willen. Een aardige dokter is voor meer dan de helft van de jongeren

belangrijk, maar slechts een kwart van de ouderen noemt dit spontaan als een belangrijk persoonskenmerk voor zijn dokter. Deskundigheid en betrouwbaarheid worden het meest genoemd. Veel meer dan begripvol of geduldig. Van welk geslacht de dokter is, lijkt minder belangrijk dan sommigen suggereren. Zeven op de tien Nederlanders zegt in het algemeen geen voorkeur te hebben voor een mannelijke of vrouwelijke huisarts. Wat betreft de vrouwen, die binnen een gezin meestal verant- >>

<< woordelijk zijn voor de keuze van de huisarts, ligt dit percentage op 28 procent. Maar dat, zoals de huisartsen bijna unaniem denken, Nederlanders in overgrote meerderheid van mening zijn dat vrouwen voor vrouwenklachten liever naar een vrouwelijke arts gaan, blijkt niet waar te zijn. Dit geldt slechts voor iets minder dan de helft. Opmerkelijk bij het onderwerp 'inzetten van hulpperso-

denkt dat het voor iedereen nuttig is om zijn cholesterolgehalte te weten. Ja, omdat het aantal huisartsen dat dat vindt inmiddels meer dan gehalveerd is (van 15% naar 6%). Bij de dokters hebben we dus wel wat bereikt tegen de cholesterollobby.

'In omgekeerde richting lijkt zich echter de mening van de artsen te ontwikkelen over de stelling "Iedereen heeft

van 43 naar 60 procent. Op het gebied van publieksvoorlichting valt dus nog heel wat te doen.'

Behalve de ideale dokter bestaat er natuurlijk ook de ideale patiënt.

Lachend: 'Behalve dat 10 procent van de bevolking spontaan meldt dat de ideale patiënt gezond moet zijn, valt mij op dat deze volgens 28 procent van hen bovenal flink moet zijn. Niemand wil blijkbaar een zeur worden gevonden. Daarnaast moet deze ideale patiënt goed in staat zijn de klachten te verwoorden, geduldig, rustig, eerlijk en meewerkend met de arts. Huisartsen hebben een heel ander type ideale patiënt voor ogen. Flinkheid vinden zij helemaal niet belangrijk. Slechts enkelen (4%) noemen dit spontaan als kenmerk. Duidelijkheid over hun klachten scoort met 40 procent het hoogst. Maar ook vriendelijkheid is voor de artsen veel belangrijker, naast een zekere mate van assertiviteit. Dat laatste is best opvallend in de discussie rond de in toenemende mate mondig wordende patiënt. Een geïnformeerde patiënt is naar mijn stellige overtuiging een zegen voor de dokter, alleen een verkéerd geïnformeerde patiënt niet.'

Tot slot de ergernissen van de dokter.

'De grootste ergernis vinden artsen het roken in de buurt van astmatische kinderen. Zij mochten drie aspecten van ergernis kiezen; 80 procent koos dat rookgedrag. Een man die binnen het gezin meent te moeten slaan, scoort bij bijna de helft slecht. Ook wordt het slecht gewaardeerd als hondenbezitters de huisarts niet beschermen tegen hun lastige huisdier. Die honden, dat is ook mijn ervaring, gaan zich anders gedragen als de dokter op bezoek komt. Baasje nerveus omdat de dokter langskomt, en die persoon gaat dan ook nog aan dat baasje zitten. Hij doet niks, zeggen de mensen dan. Nee, tot nu toe niet.

'Grappig is, dat vooral dingen in de omgevings sfeer ergernis opwekken bij de dokter. Veel minder irritaties geven kennelijk zaken die meer in het medische vlak liggen, zoals therapietrouw (4%), weigeren om af te vallen van een hartpatiënt (6%) of niet op controle komen (6%), terwijl patiënten vaak denken dat dokters zich daar enorm aan ergeren.

'Kortom, de duidelijkheid zou over en weer wat mogen worden opgevoerd met een minder voorzichtige opstelling van de arts.'

neel' vond ik dat de grote meerderheid van de burgers daar geen bezwaar tegen had, maar dat bijna de helft van de vrouwen erop tegen was dat de doktersassistente het uitstrijkje zou maken.

'Opmerkelijk vond ik ook dat de helft van de Nederlandse bevolking geen voorkeur heeft wat betreft de leeftijd van hun huisarts. Van de andere helft kiezen vier keer zoveel mensen voor een jongere dan voor een oudere huisarts. In mijn jonge jaren als dokter dacht ik altijd dat als ik straks ouder was wel het gezag zou krijgen dat ik op dat moment meende te missen.'

In deze enquête zijn vragen meegenomen die vijf jaar geleden ook zijn gesteld. Is er wat gebeurd in die jaren?

'Ja en nee. Nee, omdat mensen net zoals vijf jaar geleden nog steeds liever een goede uitleg van de dokter willen krijgen dan een recept. Ook - helaas - nee, omdat nog steeds driekwart van de mensen

recht op elke medische behandeling ongeacht wat het kost". Het percentage burgers dat het hiermee eens is, blijft stabiel op 80 procent, maar het aantal dokters dat die stelling steunt, is gegroeid van 9 naar 15 procent. Weliswaar nog een klein percentage, maar de stijging is opvallend. Ik hoop niet dat dit een signaal is dat huisartsen er langzamerhand genoeg van krijgen om bij de stijgende werklast toch een zuinig en zinnig beleid te voeren. Een werklast die - zoals blijkt uit een ander onderdeel van de enquête - door bijna de helft van de huisartsen als te hoog wordt geduid. Al is het een bevestiging van de signalen die de laatste tijd rondzingen, ik vind het als ik het zo zwart op wit zie een schrikbarend aantal.

'Een onderwerp waarover de dokters wel hun mening hebben behouden, is het nut van de jaarlijkse check-up. Bijna allen vinden zo'n onderzoek nog steeds onzin, terwijl het aantal Nederlanders dat daar wél heil in ziet in vijf jaar is toegenomen