

## Op afspraak



De zorg moet patiëntvriendelijker, was een van de opdrachten die ik meekreeg toen ik anderhalf jaar geleden in dit ziekenhuis in Mongolië ging werken. Een prachtige gedachte in dit lege land waar iedereen goed voor zijn familieleden zorgt, maar waar de meesten hun burens niet kennen. Veel tijd voor een sociaal leven is er hier niet. In leven blijven kost al veel energie.

**W**e besloten een afsprakensysteem op te zetten. Want aanvankelijk moesten mensen die naar een specialist wilden om vijf uur 's ochtends voor de deur van het ziekenhuis staan. Als die om half acht openging, moest de patiënt ervoor zorgen dat hij als eerste bij de juiste spreekkamer was en de deurknop vasthouden zodat niemand er langs kon. Achter deze eerste patiënt ontstond een kluwen mensen. De sterksten stonden al gauw vooraan, terwijl de zwaksten al snel enkele uren moesten wachten. Soms kregen ze zelfs te horen dat het spreekuur was afgelopen en dat ze het de volgende morgen nog maar eens moesten proberen.

Dat moest patiëntvriendelijker kunnen. Op 16 maart 2007 werd de eerste afspraak volgens het nieuwe systeem gemaakt. De bedoeling is dat de patiënt zich bij een loket meldt. Hij krijgt dan een papiertje mee met een datum (maximaal vijf dagen later) en een tijd. Opbellen voor een afspraak zit er voorlopig nog niet in, laat staan het gebruik van internet.

**H**et lijkt allemaal heel eenvoudig, maar dat is een misvatting. Om half tien spreek ik een man voor wie een afspraak voor half twaalf was opgeschreven. Hij stond flink mee te duwen voor de deur. Ik vroeg hem waarom hij niet naar huis ging en rond half twaalf terugkwam voor zijn afspraak. Ik begreep er niets van, zo deelde hij mee. 'Als de dokter een paar meevallers heeft en eerder klaar is, dan vertrekt zij (in Mongolië zijn er amper mannelijke dokters, *red.*) en dan ben ik mijn afspraak kwijt. Dan moet ik morgen weer terugkomen.'

Een van de dames die de afspraken maakt, had het allemaal nog niet zo door. Mensen die in de loop van de dag kwamen voor een afspraak, stuurde ze terug met de boodschap dat de volgende ochtend vroeg de afspraken voor de volgende dag zouden worden gemaakt. Het heeft me veel moeite gekost ('bedenk dat het je moeder is die daar voor het loket staat') om haar dat af te leren.

Ze zal nog talloze tijdrovende discussies met patiënten moeten voeren om aan het nieuwe systeem te wennen. Ook met artsen, van wie sommigen het niets kan schelen of er mensen voor hun deur staan te duwen. We vragen van de artsen ook een nieuw soort discipline, zoals niet weglopen als er even niemand staat te wachten.

**N**og altijd staan er heel vroeg in de ochtend mensen voor de deur die daarna voor het loket dringen voor de mooiste afspraak. Een voor mij geheel onverwacht probleem wordt gevormd door de oorlogsveteranen en de gepensioneerde werknemers van het ziekenhuis. Beide groepen hebben van oudsher het recht om meteen te worden geholpen en dat past in geen enkel systeem. Voor de oorlogsveteranen (1939) hebben we dat maar zo gehouden. Die zijn er bijna niet meer.

Nu, na ruim een halfjaar, gaat er ook heel veel goed. Er zijn oma's die hun kleindochter een afspraak laten maken. De mensonterende aanblik van grote aantallen hoogzwangere, duwende dames is verdwenen. Het grootste compliment kwam van een delegatie van een ander ziekenhuis, ver in het westen van het land: 'Werken jullie hier wel hard genoeg? Het is zo rustig op de poli.' ■

Maarten Stoffels,

arts n.p., managementadviseur ziekenhuis te Choibalsan, Mongolië, als ontwikkelingswerker uitgezonden door VSO.



BEELD: MAARTEN STOFFELS