

Rapportcijfers

Mijn kroegmaatje is ook huisarts. Sinds onze opleiding heb ik hem eigenlijk nooit meer uit het oog verloren. Boven een Duvel mompelde Jaap laatst: 'Al sinds jaar en dag hoor ik opmerkingen als:

“Dokter, u begrijpt mij tenminste...”,
 “Wat ben ik blij u als dokter te hebben”,
 “Mijn vorige huisarts was heel anders”,
 “Bij u is de klant echt koning, nietwaar?”
 Ik word daar zo moe van...'

'Hoezo?', vroeg ik. 'Een mens zou haast verlegen worden bij zoveel lof!'

Niet Jaap. Het deed deze milde veertiger vrij weinig.

'Weet je', zei hij, 'ongetwijfeld horen andere collega's dezelfde geluiden als ik, waarbij ik dus in een negatief daglicht sta.' Hij nam een kleine slok. 'Toch kun je ook niet gewoon je schouders ophalen en je leven leiden zoals je het leed. Want wat bepaalt de kwaliteit van een dokter of diens praktijk? Bereikbaarheid? Gedrag? Kennis? Een leuke leesmap in de wachtkamer? Weet jij het? Eén ding weet ik zeker: een leuke assistente! En als ze nog mooi is ook, dan zit je gebeiteld.'

Hij grijnsde cynisch.

Ik begreep dat cynisme, want ook ik maal niet om indicatoren (zo heet dat nu eenmaal in het boekenwijsheidjargon van mensen die zich tegen de huisarts aan bemoeien maar zelf geen huisarts zijn). Hoe zouden deze indicatoren voor de huisarts en diens praktijk eruit moeten zien? Ik doe maar een amateuristische gooi:



- ▶ het aantal overleden patiënten;
- ▶ het aantal spreekuurbezoeken;
- ▶ het aantal recepten dat ik weiger uit te schrijven;
- ▶ het aantal snotneuzen dat niet overgaat, of nog erger;
- ▶ de tevredenheid van patiënten...

Dat laatste is een doembeeld. Hoezeer ik soms hecht aan de mening van mijn klanten, zaligmakend kan deze nooit zijn. Zo dit de toekomst wordt, dan stop ik ermee. Dan ga ik naar huis en schrijf mijn memoires. Over hoe het vroeger was. Beter namelijk, veel beter.

lemantsverdriet

Inhoud

- ▶ Begeleiding van chronisch zieken:
Jaar in jaar uit, en dan nog een poosje 110
- ▶ Wachters van de poort
in het ziekenhuis 112
- ▶ De allereerste ervaringen met
de NHG-Telefoonwijzer 114
- ▶ Terugdringen van overmatig slaapmiddelengebruik:
Een stapsgewijze aanpak 115

Colofon

Redactie

Theo Voorn (voorzitter), Louwrens Boomsma, Ron Helsloot,
 Ans Stalenhoef (secretaris), Kees in 't Veld

Illustraties pag. 109 en 110

Marcel Jurriens

Redactiesecretariaat

Ans Stalenhoef
 Postbus 3231
 3502 GE Utrecht
 Telefoon 030 - 2881700
 Http://nhg.artsenet.nl
 E-mail: a.stalenhoef@nhg-nl.org

In de praktijk is een uitgave van het NHG-bureau en vormt een vast onderdeel van H&W.