

Huisarts André van Loenen heeft een dokterspraktijk en is directeur van Medisch Centrum Zaan zorg waar verschillende hulpverleners met elkaar samenwerken. Om de week schrijft hij voor deze krant.

Respect is ook in zorg toverwoord

„Meneer Breeuwer wil per se om 11.00 uur langs komen, maar je staat in de ochtend helemaal vol”, vertelt de doktersassistente lichtelijk overstuur. „Toen ik vroeg wat er aan de hand was”, gaat de assistente verder, „zei hij dat me dat niets aangaat. Ik bood hem een plek aan om 13.50 uur. De eerstvolgende plek zou anders 15.00 uur zijn. Hij was het daar echter niet mee eens en begon te schelden en te vloeken en dreigde dat hij wel even langs zou komen om mij te verbouwen. Ik heb maar gezegd dat jij hem terugbelt, André.”

Het feit dat de assistente mij op de hoogte stelt van het telefoontje, zegt al wat voor impact het op haar heeft. Een 54-jarige stevig gebouwde bouwvakker, met asociale narcistische persoonlijkheidstrekken, die het leven vooral door een negatieve bril bekijkt en denkt dat iedereen tegen hem is.

„Ik vertrouw geen enkele dokter”, heeft hij ooit is tegen mij gezegd. Een uitdaging dus om met zo’n patiënt een soort van vertrouwensrelatie op te bouwen. Dreigende uitspraken maken dat niet beter.

Ik bel hem na mijn spreekuur. „Wat is er aan de hand? Waarom bedreigt u mijn assistente?”, vraag ik aan de telefoon. „Ik bedreig niemand, maar dat kutwijf moet eens een keer normaal doen. Ik heb veel pijn in mijn rug en heb pijnstillers nodig”, zei hij.

„De assistente doet gewoon haar werk en zoals u doet, gaan we niet met elkaar om. U kent onze huisregels.”

Ik heb hem er al zo vaak op gewezen.

„Ik geef u pijnstillers voor uw rug en u behandelt mijn assistentes met respect. Dat doen we ook met u.”

„Dat maak ik zelf wel uit”, hoor ik brommend. „U weet dat u altijd een andere huisarts mag kiezen, succes met de pijnstillers.”

Het is een enorme brombeer, maar hij heeft ook echt wel zijn leuke kanten, zeg ik tegen de assistente, die toch wel wat van slag is. Hij is echt niet de enige patiënt die we af en toe ‘achter het behang willen plakken’. Professioneel blijven als mensen dreigen, vloeken, schelden of

zelfs fysiek geweld gebruiken. Het is een flinke opgave.

Het is de kracht van huisarts zijn dat je patiënten heel lang kent en weet wat ze meegemaakt hebben. In die zin begrijp ik veel, maar er zijn echt grenzen.

Wil je dat er goed voor je gezorgd wordt? Dan is respect het toverwoord, onthoud dat.

