

Wie is er verantwoordelijk?

„Mijn moeder had vanochtend pijn op haar borst met tintelingen in haar linkerhand. Ze blijft tintelingen houden. Een zuster heeft de controles gedaan en die zijn goed.”

Ik heb Anne de Vries-van Duren aan de telefoon, 53 jaar, patiënt van mij. Haar moeder, nu 79 jaar oud, was in het verleden ook mijn patiënt, echter vanwege meerdere chronische ziekten is zij opgenomen in een verzorgingshuis waar sindsdien de Specialist Ouderengeneeskunde (SOG) haar dokter is. „Ik vertrouw het niet dat er afgewacht wordt. De dokter is moeilijk te bereiken en hoeft volgens de zuster niet te komen.” Ik vraag de moeder van Anne aan de telefoon en stel haar een aantal vragen. Het zou een hartinfarct kunnen zijn, bedenk ik me uit ervaring.

Normaliter zou ik nu een ambulance bellen, maar ik bel de SOG-er van het verzorgingshuis. De receptioniste vertelt dat hij me terug zal bellen. Twintig minuten later vertelt de SOG-er mij dat er altijd een dokter in huis is en ze vindt het raar dat de zuster hem niet gewaarschuwd heeft. Ze is geïnstrueerd om dit soort klachten te melden. Na een half uur hoor ik van hem dat patiënt zich prima voelt, maar nog steeds tintelingen heeft. Voor de zekerheid zal een hartfilmpje worden gemaakt en wordt met spoed bloed geprikt. Een uur later belt Anne mij dat het hartfilmpje goed was, maar dat het allemaal erg amateuristisch overkwam. De zusters moesten de gebruiksaanwijzing van het hartfilmpje-apparaat nog doornemen en er was nog geen bloed geprikt. Weer een uur later heeft er nog steeds geen bloedafname plaatsgevonden. Ik bel de SOG-er op. „Nee, het lab is nog niet langs geweest, ik ga bellen.” Een half uur later hoor ik dat mevrouw van Duren per ambulance naar het ziekenhuis is, omdat het bloed afwijkingen van het hart laat zien.

Wie is er nu verantwoordelijk voor de hele vertraging? Ik? Had ik gewoon de ambulance moeten bellen en de SOG-er overrulen? De zuster die de klacht niet meldt aan de dokter en goedwillig controles gedaan heeft en dacht dat het wel meeviel? Het bestuur van het verzorgingshuis, die moet reorganiseren en door onder meer schaarste laag of te weinig geschoold personeel heeft rondlopen? De SOG-er, die de zorg over zwaardere ingewikkelde chronische patiënten heeft en niet overal tegelijk kan zijn? De overheid, die te traag lijkt te anticiperen op de veranderingen in de zorg? U mag het mij vertellen...

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. De beschreven voorvallen berusten op waarheid. Genoemde personen zijn fictief.

