

Annette Vos

## De zelfverwijzer

15 mei 2 minuten



**"Ik was laatst nog op je werk", vertelt mijn vader. Bijna tachtig is mijn pap, maar hij woont nog samen met mijn moeder zelfstandig. Ik bezoek hen regelmatig. "Maar je was er niet. Niet zo gek ook. Het was midden in de nacht!"**

Foto:

Arco van der Lee

**O**ngerust informeer ik wat hem scheelde. "Ach kind, mijn oude kwaal speelde weer op. Ik hield het niet meer uit van de pijn. Gelukkig kon ik nog wel autorijden" aldus pap. "Maar", vervolgt hij zijn monoloog, "die dame bij de balie was niet erg vriendelijk. Zei dat ik eerst had moeten bellen. Tja, daar had ik helemaal niet aan gedacht." Peinzend: "Vroeger was dat niet zo. Ik weet nog goed die keer, je was nog klein ...."

"Ho even pap", grijp ik in. "Dus je bent pardoes naar de huisartsenpost gereden? Zonder afspraak? Maar ik heb toch al heel vaak uitgelegd dat dat zo niet werkt?" Mijn vader knikt deemoedig. "Je hebt gelijk. Gelukkig werd ik toch geholpen."

Stiekem moet ik een beetje lachen. Mijn pap de zelfverwijzer! Zo noemen we op de post iemand die onaangekondigd met acute klachten op de stoep staat.

En pap is niet de enige; per jaar hebben we er meer dan vierduizend! We sturen ze niet weg, maar moeten dan wel ineens onze afsprakenplanning omgooien. Waardoor iedereen langer moet wachten. Daarom is tegenwoordig de regel 'eerst bellen' een gouden.

Wie belt, krijgt eerst een triagist aan te telefoon. Die bespreekt met de patiënt wat op dat moment 'passende zorg' is. Dat kan een advies van de triagist zijn, of een afspraak. Als de klachten spoedeisend zijn dan wordt iemand natuurlijk meteen geholpen. Staat er ineens een zelfverwijzer voor de balie, dan moet de triagist van zijn of haar stoel komen om deze te woord te staan – en kan het zijn dat de telefoon langer blijft rinkelen. Niet de bedoeling.

Hopelijk was het bezoekje van mijn vader aan de huisartsenpost zijn laatste in de categorie 'onaangekondigd'. Op naar de nul zelfverwijzers!

(Annette Vos is locatiemanager bij de huisartsenpost)

