

Vervolgcontacten na bezoek aan de HAP

Nadat patiënten contact hebben gehad met de huisartsenpost (HAP) zoeken ze vaak opnieuw hulp voor hetzelfde probleem. Inzicht in de redenen van die vervolgcontacten kan aanknopingspunten bieden om de groeiende zorgvraag te beteugelen. We onderzochten hoe vaak en waarom patiënten een vervolgcontact hadden met de eigen huisarts of de HAP. Mogelijke voorspellers van een vervolgcontact waren: leeftijd, geslacht, type contact, verwachte zorg, waardering voor de zorg en voorafgaand contact met de eigen huisarts over dezelfde klacht.

We verkregen de gegevens uit een vragenlijstonderzoek onder patiënten van 59 HAP's in Nederland.

FREQUENTIE VERVOLGCONTACTEN

Na contact met de HAP ging 52,1% van de patiënten voor dezelfde klacht opnieuw naar de eigen huisarts of de HAP (41,7% eigen huisarts; 3,8% HAP; 6,6% beide). Hogere percentages vervolgcontacten kwamen vooral voor bij patiënten die een visite kregen (totaal 59,7%) en minder vaak bij patiënten die een consult kregen (totaal 42,2%). Zie [figuur 1].

VOORSPELLERS VAN VERVOLGCONTACT

Een significant grotere kans op vervolgcontact bij de eigen huisarts vonden we bij patiënten die ook voorafgaand contact hadden met de eigen huisartsenpraktijk (OR 3,28), bij ouderen (OR 1,36) en bij patiënten die een telefonisch consult of visite kregen (OR respectievelijk 1,17 en 1,40). Ook patiënten die minder zorg kregen dan ze verwachtten en patiënten die negatief oordeelden over de ontvangen zorg hadden een grotere kans op een vervolgcontact met de eigen huisarts (OR respectievelijk 1,63 en 1,57). Kinderen, jongeren en patiënten die een hoog rapportcijfer gaven voor de ontvangen zorg op de HAP hadden een kleinere kans op een vervolgcontact met de eigen huisarts (OR respectievelijk 0,72; 0,69 en 0,86).

Een significant grotere kans op vervolgcontact bij de huisartsenpost vonden we bij kleine kinderen (OR 1,26), patiënten die eerder bij de eigen huisarts waren geweest (OR 1,91), patiënten die een visite kregen (OR 1,55) en bij patiënten die minder zorg kregen dan ze verwachtten (OR 2,30). Zie [figuur 2].

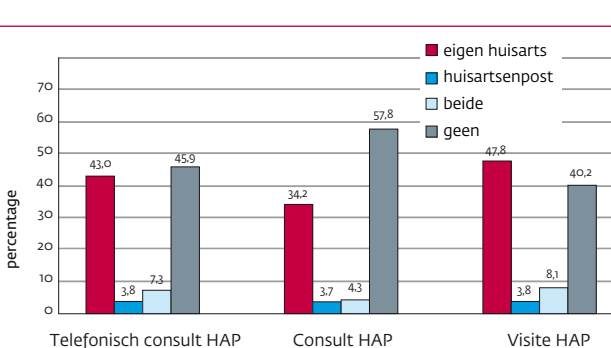
CONCLUSIE

Veel patiëntcontacten op HAP's zijn onderdeel van een episode waarbij er meermaals contact is met de huisarts en de HAP. Contact met de eigen huisarts voorafgaand aan het contact met de HAP blijkt de sterkste voorspeller van vervolgcontacten. Patiënten die niet de vooraf verwachte zorg kregen en patiënten die negatief oordeelden over de ontvangen zorg op de HAP hadden eveneens vaker een vervolgcontact bij de huisarts. Onderzoek moet uitwijzen of het beter exploreren van verwachtingen, het afstemmen van adviezen op de patiënt en het duidelijk afspreken wanneer opnieuw hulp moet worden gezocht effect heeft op het hulpzoekgedrag van de patiënt.

Het grote aantal vervolgcontacten na contact met de HAP maakt daarnaast het belang duidelijk van continuïteit van informatie, met een naadloze aansluiting van de huisartsenzorg binnen en buiten kantoor tijd. ■

Het onderzoek werd uitgevoerd bij 59 huisartsenposten in de periode 2003-2009. In totaal kregen 39.495 patiënten een vragenlijst toegestuurd, gelijk verdeeld over telefonische consulten, consulten en visites. De respons was 49,3%. Het aantal voor analyse bruikbare vragenlijsten bedroeg 18.455.
Correspondentie: UMC St. Radboud, IQ healthcare, Nijmegen: m.smits@iq.umcn.nl.

Figuur 1 Vervolgcontacten na bezoek aan huisartsenpost per type contact



Figuur 2 Voorspellers van vervolgcontact met eigen huisarts en huisartsenpost

