

Onterecht bezoek aan de huisartsenpost?

Margreet Reitsma-van Rooijen en Judith de Jong

Huisartsenposten zijn een succes: ze worden drukbezocht. Het aantal hulpvragen op huisartsenposten is de laatste jaren echter dusdanig toegenomen dat hulpverleners de hulpvragen op sommige momenten nauwelijks aankunnen. Zij beschouwen 80% van de hulpvragen als niet spoedeisend en daarmee als onterecht. Hoe denken patiënten hier eigenlijk over en wie van hen bezoeken de huisartsenpost? Met deze vragen in het achterhoofd legden we in mei 2009 een aantal vragen over de huisartsenpost voor aan leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg.

Frekwente bezoekers

Ruim de helft van de respondenten heeft de huisartsenpost weleens bezocht. Vooral jongeren, werkdagen en mensen met kinderen onder de 18 jaar geven vaker aan de huisartsenpost te bezoeken dan anderen.

Patiënten vinden bezoek terecht

In tegenstelling tot de hulpverleners vindt bijna geen enkele patiënt dat hij ten onrechte naar de huisartsenpost is gegaan. In de kleine groep die het bezoek bij nader inzien toch onterecht vond, zitten relatief veel jongeren. Mogelijk nemen zij, om wat voor reden dan ook, overdag niet de tijd om naar hun eigen huisarts te gaan en bezoeken ze daarom de huisartsenpost, ook al is hun klacht niet spoedeisend.

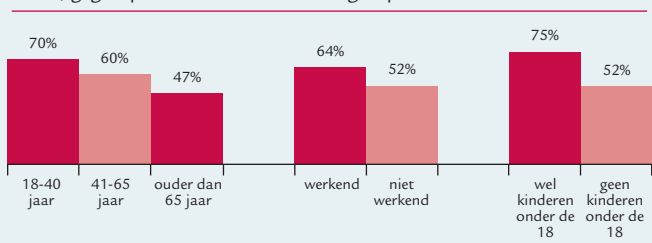
Mogelijke oplossingen

De overbelasting van de huisartsenposten roept de vraag op of het in ere herstellen van een avond- en/of weekendspreekuur een oplossing kan bieden. Bijna een kwart van de ondervraagden zegt behoefte te hebben aan zo'n spreekuur. Opvallend is dat degenen die hieraan behoefte hebben vaker bij de huisartsenpost zijn geweest dan degenen die hieraan geen behoefte hebben of dit niet weten. Mogelijk zouden deze mensen eerder naar hun eigen huisarts gaan dan naar de huisartsenpost als hun eigen huisarts een avond- en/of weekendspreekuur zou hebben. Dan zouden er minder mensen naar de huisartsenpost gaan. Een andere oplossing is het geven van voorlichting: met welke klachten ga je naar de huisartsenpost en met welke niet. Gezien het feit dat patiënten hun bezoek aan de huisartsenpost vrijwel altijd terecht vinden, is het echter maar de vraag of dergelijke voorlichting zin heeft.

Tot slot

De huisartsenpost heeft zijn doel bereikt: huisartsen werken minder vaak buiten kantooruren en de zorg voor patiënten is altijd gegarandeerd. Het lijkt er echter op dat de huisartsenposten aan hun eigen succes ten onder gaan door de grote toename van het aantal hulpvragen. Een groot deel van deze hulpvragen is vanuit

Figuur 1 Percentage mensen dat de huisartsenpost weleens heeft bezocht, gegroepeerd naar verschillende groepen



Figuur 2 Percentage mensen dat de huisartsenpost bezoekt, gegroepeerd naar behoefte aan een avond- en/of weekendspreekuur



het perspectief van de hulpverlener onterecht, maar vanuit het perspectief van de patiënt in bijna alle gevallen terecht. Het is dan ook maar de vraag of voorlichting over de rol van de huisartsenpost het aantal hulpvragen terugbrengt. Mogelijk is het weer instellen van een avond- en/of weekendspreekuur een oplossing. De mensen die daaraan zeggen behoefte te hebben bezoeken immers het vaakst de huisartsenpost. De vraag is echter wel of we hiermee een probleem oplossen of juist een oud probleem laten terugkomen.

Het Consumentenpanel Gezondheidszorg is een project van het NIVEL en bestaat uit ruim 2800 personen die een afspiegeling van de Nederlandse bevolking vormen. In mei 2009 kregen 1480 leden van het panel de genoemde vragen voorgelegd. 1114 mensen hebben gerepsondeerd. Voor meer informatie kunt u terecht op www.nivel.nl/consumentenpanel of e-mailen naar consumentenpanel@nivel.nl.