

Patiëntcontacten op de huisartsenpost

Paul Giesen, Linda Huibers, Maarten Krol

De laatste jaren lijkt de werkdruk op huisartsenposten (HAP's) toe te nemen. Huisartsen en triagisten klagen over een toename van het aantal patiëntcontacten die ze als weinig spoedeisend ervaren. We onderzochten of dit ook blijkt uit objectieve gegevens over de periode 2004-2010.

Toenemende contactfrequentie

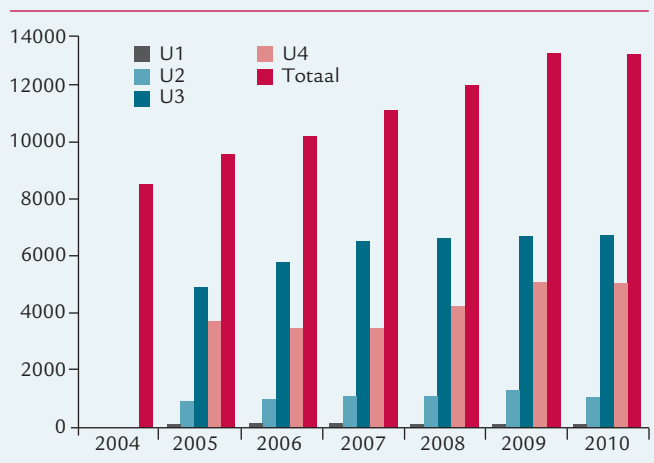
We deden onderzoek in verschillende regio's en zagen steeds dezelfde trend als bij onderstaand voorbeeld. De Stichting Dienstenstructuur Huisartsen IJssel-Vecht-Flevoland heeft posten in Emmeloord, Hardenberg, Lelystad, Zwolle, Dronten en Elburg en levert zorg buiten kantoor tijd voor 567.431 inwoners. We deden een trendanalyse over de periode 2004-2010 en beperkten ons steeds tot het eerste halfjaar. We onderzochten contactfrequentie, urgentie en verdeling over telefoon, consult en visite.

Het aantal contacten is toegenomen van 51.051 in 2004 tot 78.669 contacten in 2010, een gemiddelde groei van 7,5% per jaar (figuur 1). In het eerste halfjaar van 2010 hebben we echter geen groei waargenomen.

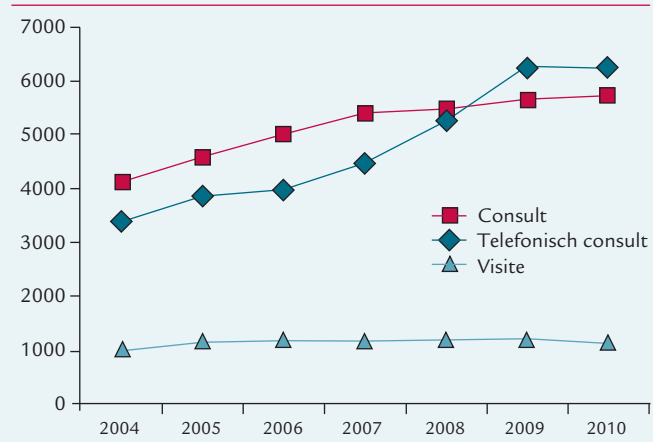
Vooral laagurgente contacten

Hulpverleners op HAP's schatten met telefonische triage in welke hulp een patiënt nodig heeft. Ze gebruiken daarvoor de urgentieclassificatie van de NHG-TelefoonWijzer, waarbij U1 de hoogste en U4 de laagste urgentie is. In de categorie U1 (= levensbedreigend) lijkt er een lichte daling van het gemiddelde aantal contacten per jaar te zijn over de periode 2005-2010 (2004 laten we hier buiten beschouwing omdat toen een andere urgentieclassificatie werd gebruikt). Het aantal U1-contacten per jaar fluctueerde echter behoorlijk. In de categorie U2 (= dringend) was er een lichte groei van 4,9%, terwijl in categorie U3 en U4 de gemiddelde groei per jaar respectievelijk 6,9% en 7,3% bedroeg (zie voor absolute getallen

Figuur 1 Gemiddeld aantal contacten per maand, per urgentie categorie (2004-2010), huisartsenposten regio IJssel-Vecht-Flevoland



Figuur 2 Gemiddeld aantal contacten per maand, per soort contact (2004-2010), huisartsenposten regio IJssel-Vecht-Flevoland



www.henw.org). Weinig patiënten werden als hoogurgent geclasificeerd: gemiddeld 0,6% voor U1 en 9,1% voor U2. De meeste patiënten werden als U3 (54,1%) of U4 (36,2%) geclasificeerd.

Type contact

De percentuele verdeling tussen telefonisch consult, consult en visite is in de periode 2004-2010 veranderd (zie figuur 2). Het aantal telefonisch afgehandelde contacten is maar liefst met 85% toegenomen. Het aantal consulten is met 39% toegenomen en het aantal visites is min of meer gelijk gebleven. In 2010 bedroeg de percentuele verdeling telefonisch consult, consult en visite respectievelijk 47,7%, 43,7% en 8,6%. In 2004 was deze verdeling respectievelijk 39,8%, 48,7% en 11,5%.

Conclusie en aanbevelingen

Het aantal contacten is sterk gegroeid: in 2010 waren er ruim 1,5 keer zoveel contacten als in 2004. De groei betreft voornamelijk laagurgente klachten (U3 en U4) en wordt grotendeels opgevangen met telefonische consulten. Een aanzienlijk deel van deze hulpvragen zou kunnen wachten tot het spreekuur van de eigen huisarts. Patiënten ervaren de hulpvragen echter meestal als terecht. Angst, onrust en informatiebehoefte blijken belangrijke motieven. Hulpverleners moeten daarom vooral de hulpvraag achterhalen en zorgen, angsten of mispercepties bespreekbaar maken. Vervolgens kunnen ze de patiënt stimuleren tot meer zelfvertrouwen en meer zelfzorg. Een eenzijdige medische benadering is af te raden: die geeft schijnzekerheid en versterkt de afhankelijkheid van patiënten. Ten slotte blijkt dat 20% van het aantal hulpvragen op de HAP ontstaat omdat de eigen huisarts overdag niet bereikbaar of beschikbaar is. Hier is dus winst te boeken.

De hier beschreven analyses zijn uitgevoerd met gegevens die afkomstig zijn van de Stichting Dienstenstructuur Huisartsen (SDH) IJssel-Vecht-Flevoland.
Correspondentie: p.giesen@iq.umcn.nl

HIC-tabellen H&W nr 1 2011

Tabel 1 Aantal contacten en groei over de periode 2004-2010 per half jaar (n en %), totaal en per urgentie categorie

	Jaar	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Gem. groei per jaar
Totaal	N	51.051	57.703	61.268	66.445	71.754	78.697	78.669	4603
	Groei in %		13,0%	6,2%	8,4%	8,0%	9,7%	0,0%	7,5%
U1/ Levensbedreigend	N	*	344	479	444	393	434	270	-15
	Groei			39,2%	-7,3%	-11,5%	10,4%	-37,8%	-1,4%
U2/Spoed	N	*	5262	5716	6332	6217	7743	6380	224
	Groei			8,6%	10,8%	-1,8%	24,5%	-17,6%	4,9%
U3/Dringend	N	*	29.777	34.514	39.015	39.726	40.166	41.188	2282
	Groei			15,9%	13,0%	1,8%	1,1%	2,5%	6,9%
U4/Routine	N	*	22.320	20.559	20.654	25.418	30.354	30.831	1702
	Groei			-7,9%	0,5%	23,1%	19,4%	1,6%	7,3%

Tabel 2 Verdeling van contacten naar urgentie categorie over de periode 2004-2010 (n en %)

	Jaar	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
U1/ Levensbedreigend	N	*	344	479	444	393	434	270
	%	*	0,6%	0,8%	0,7%	0,5%	0,6%	0,3%
U2/Spoed	N	*	5262	5716	6332	6217	7743	6380
	%	*	9,1%	9,3%	9,5%	8,7%	9,8%	8,1%
U3/Dringend	N	*	29.777	34.514	39.015	39.726	40.166	41.188
	%	*	51,6%	56,3%	58,7%	55,4%	51,0%	52,4%
U4/Routine	N	*	22.320	20.559	20.654	25.418	30.354	30.831
	%	*	38,7%	33,6%	31,1%	35,4%	38,6%	39,2%
Totaal	N	51.051	57.703	61.268	66.445	71.754	78.697	78.669
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%