

# Grootgebruikers in de huisartsenpraktijk, een last voor de huisarts?

Hans te Brake, Jan van Lieshout, Robert Verheij

Patiënten komen gemiddeld 6,7 maal per jaar in contact met de huisartsenpraktijk, maar er is een groep die veel vaker komt. Het is evident dat zij een grote bijdrage leveren aan de werklast van de huisarts. De indruk bestaat dat een klein gedeelte van de patiënten het overgrote deel van het werk bepaalt. Hieronder brengen we deze grootgebruikers van de huisartsenzorg cijfermatig in beeld.

De methodologische verantwoording van deze rubriek treft u aan op onze website: [www.henw.org](http://www.henw.org).

## Contactfrequentie en werklast

Wij hebben gekeken hoe vaak patiënten in 2004 contact hadden met de praktijk. Het kon daarbij gaan om consulten, visites, contacten met de assistente of praktijkondersteuner, telefonische contacten, herhaalrecepten en administratieve handelingen. In de figuur is het aantal contacten afgezet tegen het bijbehorende aandeel van alle patiënten en het aandeel in de werklast. Als we kijken naar de 10% van de patiënten met de hoogste contactfrequentie, dan blijkt deze groep verantwoordelijk voor zo'n 42% van de totale werklast. We hebben het dan over patiënten die jaarlijks circa 17 maal of vaker contact hebben met de praktijk. Uit de grafiek wordt ook duidelijk dat 90% van de werklast wordt veroorzaakt door ongeveer de helft van de patiënten. Dat zijn de patiënten van wie circa vijfmaal of vaker per jaar een contact is geregistreerd. Ten opzichte van het

gemiddelde aantal contacten kunnen deze patiënten dus zeker niet allemaal tot de 'grootgebruikers' worden gerekend.

## Op zoek naar de grootgebruikers

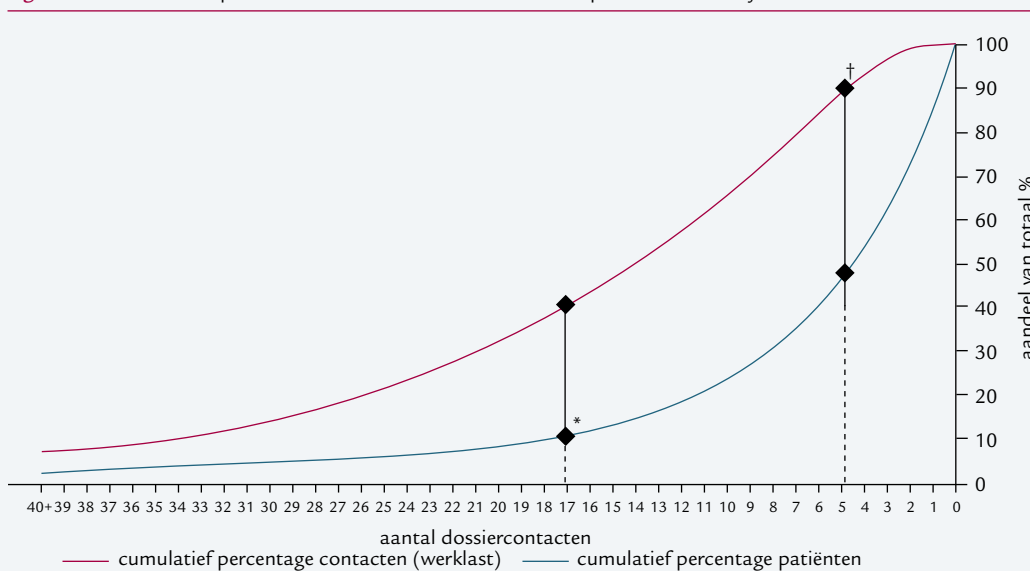
Contactfrequenties variëren van 0 bij 20,4% tot 40 en meer bij 1,0% van de patiënten; één patiënt wist zelfs 163 plekje in het medisch dossier te veroveren. Het is moeilijk te bepalen vanaf welke contactfrequentie we spreken van 'de grootgebruiker in de zorg'. Wel kunnen we kijken naar trends die samenhangen met een oplopende contactfrequentie. Zo zijn patiënten met veel contacten gemiddeld ouder. De gemiddelde leeftijd loopt gestaag op van 30 jaar voor patiënten die slechts eenmaal contact hadden tot 68 jaar voor de patiënten die meer dan 40 keer contact hadden. Ook is het percentage vrouwen onder de grootgebruikers groter; alleen patiënten die tot driemaal contact hadden zijn iets vaker man, daarna loopt het aandeel mannen terug naar 30-40%.

## Een last voor de huisarts?

Uit de figuur blijkt dat de 10% patiënten die het meest met de praktijk in contact komen ruim twee vijfde van de totale werklast veroorzaken, en dat ongeveer de helft van de patiënten verantwoordelijk is voor 90% van de werklast. Dat is weliswaar veel, maar het valt te betwijfelen of de huisarts zich over deze cijfers zorgen moet maken.

Er is hiermee immers nog niets gezegd over de ervaren belasting. Zo blijkt uit de cijfers dat het veelal om ouderen gaat. Voor veel huisartsen zal het leveren van een goede continuïteit van zorg aan deze – vaak chronisch zieke – grootgebruikers niet zozeer als een last worden ervaren, maar juist als een zinvolle taak die voldoening geeft.

**Figuur** Cumulatieve frequentie van dossiercontacten: het aandeel patiënten en de bijbehorende werklast



\* 10% van de patiënten veroorzaakt 42,5% van de werklast; dit zijn de patiënten met circa 17 of meer deelcontacten per jaar.

† 90% van de werklast wordt veroorzaakt door 48,5% van de patiënten; dit zijn de patiënten met circa 5 of meer deelcontacten per jaar.

De hier beschreven analyses zijn uitgevoerd met LINH-gegevens uit 2004. In 2004 participeerden 75 huisartsenpraktijken, waarin ruim 300.000 patiënten stonden ingeschreven. LINH is een project van NIVEL, WOK, LHV en NHG. Voor meer informatie over LINH kunt u terecht op de website ([www.linh.nl](http://www.linh.nl)). Reacties naar [info@linh.nl](mailto:info@linh.nl).