



# Kader en tips Regie op veelgebruikers

*Versie 17 maart 2023*

---

# Kader Regie op veelgebruikers

## Wat

In veel huisartspraktijken bestaat een groep patiënten die veel tijd opeist van de huisarts en andere zorgaanbieders. Met dit initiatief wordt deze groep patiënten in beeld gebracht en wordt gekeken welke andere aanpak mogelijk is.

## Waarom

- Veelgebruikers ontstaan langzaam. De patronen waarlangs de zorg wordt verleend passen zich niet of nauwelijks aan doordat men meegroeit en er geen duidelijk moment is waarop her beoordeeld wordt of een andere aanpak nodig is. Sluit de zorgvraag aan bij de gezondheid van de patiënt?

## Hoe

- HIS-uitdraai maken van patiënten die meer dan 30x per jaar contact hebben met de praktijk
- Periodiek 5 veelgebruikers selecteren, waarbij verwachting is dat zorggebruik beïnvloedbaar is
- Plan opstellen per patiënt. Pro-actief plan uitvoeren. Aanpak kan verschillend zijn
- Uitvoeren – evalueren – bijstellen plan

## Doelgroep

- Patiënten die veel zorg gebruiken en daarmee veel tijd opeisen van de huisartsenzorg.

## Ondersteuning PrimaCura

- Werkwijze delen hoe patiënten te selecteren (HIS en beïnvloedbare zorgvraag)
- Voorbeelden delen van plannen per patiënt
- Intervisie rondom thema veelgebruikers

## Inspannings- verplichting

Alle praktijken maken in jaar 1 en jaar 2 een HIS uitdraai van patiënten die 30 keer of meer contact hebben met de praktijk per jaar. Binnen de praktijk worden per jaar minimaal 5 patiënten gekozen, waarvoor een aanpak per patiënt wordt opgesteld. PrimaCura vraagt na jaar 1 en na jaar 2 uit of de 5 plannen per jaar zijn opgesteld en of deze aanpak tot een blijvende gewoonte is ontwikkeld.

# Toelichting & Tips

Op de vorige slide staat de aanpak beschreven (uitdraai HIS – selectie patiënten – opstellen plan – uitvoer – evaluatie en bijsturing). Hieronder volgen enkele tips voor de werkwijze.

- Betrek het hele praktijkteam! Ga op basis van de HIS-uitdraai samen het gesprek met elkaar aan. Gebruik de 6 patiëntprofielen zoals opgesteld door PrimaCura om te kunnen bepalen welk veelgebruik beïnvloedbaar is.
- Het herkennen van veelgebruikers gebeurt vaak op gevoel. Bij welke patiënt denk je “O, daar heb je hem/ haar weer, ik weet niet wat ik moet doen”. Door een “ander gesprek” heb je juist het gevoel dat je wel iets kunt betekenen voor de patiënt.
- Bepaal de aanpak per patiënt. Maak afspraken over wie de aanpak gaat uitrollen en ook hoe. Bepaal ook wat het juiste moment is (actief uitnodigen, of wanneer patiënt belt voor een afspraak een dubbel consult inplannen).
- Het gebruik van het spinnenweb als gespreksinstrument (op papier of online via site van het IpH), maakt een gestructureerd gesprek mogelijk. Vooral bij mensen waarbij je vastloopt.
- Het loont om bij veelgebruikers alert te zijn op problematiek in andere domeinen dan puur het medische domein.
- Het kan zinvol zijn om de mensen bij wie je meerwaarde verwacht, uit te nodigen voor een vervolgesprek.
- Het kost misschien iets meer tijd om dit gesprek met de patiënt aan te gaan (doorverwijzen naar de 2e lijn is makkelijker en sneller), maar er is zeker sprake van “de juiste zorg op de juiste plek”. Dit voelt als huisarts ook beter, omdat je onnodige doorverwijzing naar de 2e lijn voorkomt.