

Toelichting Kenmerken 'Veelgebruikers'

'Veelgebruikers' zijn patiënten die meer dan 30 keer per jaar contact hebben met de huisartsenpraktijk. Hieronder worden een aantal stereotypen beschreven van mensen die veel gebruik maken van zorg en ondersteuning. Deze typering kan behulpzaam zijn bij de signalering (in de wetenschap dat geen enkele persoon in een 'hokje' past en meerdere profielen op één persoon van toepassing kunnen zijn). Daarnaast is het essentieel te beseffen dat er vaak iets achter dit gedrag zit. Bijvoorbeeld angst, onzekerheid, negatieve ervaringen of beperkte vaardigheden.

Identificeren 'Veel gebruikers'

Via uitdraai HIS of VIP-Live selecteert de huisartsenpraktijk de patiënten die meer dan 30 keer per jaar contact hebben met de praktijk. Ook selecteert de huisarts/ POH de patiënten die gevoelsmatig regelmatig op het spreekuur komen en waarvan wordt verwacht dat het veelgebruik beïnvloedbaar is. Gebruik daarbij ook de 'typering veelgebruikers' zoals hierboven staat beschreven.

1. Mensen met psychosociale problematiek

Werkloosheid, opvoedstress, schulden, eenzaamheid, kunnen zich uiten in lichamelijke klachten, waardoor mensen aankloppen bij een medische professional. Het medische circuit is niet altijd voldoende alert op onderliggende problematieken, waardoor een medisch antwoord wordt gezocht op een niet-medisch probleem. Hierdoor blijven de klachten bestaan en daarmee de vraag naar zorg.

2. Naar antwoord zoekende – ongeruste mensen

Deze groep kenmerkt zich door klachten zonder medische diagnose. Het zijn veelal mensen met pijn of vermoeidheidsklachten. Ondanks de vele onderzoeken is er geen oorzaak voor hun problemen gevonden. Deze groep is er vaak van overtuigd dat de oorzaak medisch is en blijft op zoek naar antwoorden. Ze zijn vaak ongerust en angstig.

3. Mensen die het zorgsysteem niet begrijpen en/of beschikken over beperkte gezondheidsvaardigheden

Deze groep valt uiteen in mensen:

- die de weg niet kunnen vinden in de wirwar aan aanbod, regeltjes en financiering. Ze kloppen daardoor aan bij de verkeerde deuren, te laat of niet.
- die onvoldoende inzicht hebben in hun eigen ziekte(proces), waardoor ze terug blijven komen met vragen en/ of de verkeerde keuzes maken, waardoor de klachten niet afnemen.
- met beperkte gezondheidsvaardigheden of kennis van de Nederlandse taal
- met een laag IQ

4. Eisende mensen

Dit zijn mensen die vinden dat ze recht hebben op alle beschikbare zorg en ondersteuning. Ze hebben zelf voor ogen wat voor hen nodig is en komen daarmee naar de huisarts/ Toegang voor een doorverwijzing/ beschikking. Ze drammen door, totdat ze krijgen wat ze willen.

5. Mensen met een klein netwerk, die gehoord willen worden

Deze groep mensen heeft behoefte aan ondersteuning, een luisterend oor en erkenning van hun klachten. Dit vinden ze onvoldoende in hun eigen netwerk, waardoor ze dit gaan zoeken bij professionals.

6. Mensen met complexe medisch problematiek

Er is sprake van complexe medische problematiek. Te denken valt aan mensen in de palliatieve fase, mensen met meerdere chronische aandoeningen en mensen met kanker. Het gebruik van zorg en ondersteuning is nauwelijks beïnvloedbaar.