

Stappenplan 'Regie op veelgebruikers'

Doel: In kaart brengen welke patiënten meer zorgvragen hebben dan passend is bij hun gezondheid. Hoe je deze patiënten op een andere manier kunt helpen.

1.

Zet een miniteam op binnen de praktijk

Het miniteam bedenkt de interventies voor de veelgebruikers, voert deze uit en houdt de voortgang in de gaten.

Tip: Betrek hier in ieder geval een huisarts, POH-S/POH-GGZ en een doktersassistente bij.

2.

Maak een lijst van de veelgebruikers

Vanuit je HIS kun je een rapportage maken van veelgebruikers binnen de praktijk. Deze lijst is gebaseerd op het aantal contactmomenten met de praktijk. Vul de lijst aan met patiënten die gevoelsmatig veel contact hebben met de praktijk en waarbij verandering mogelijk en gewenst is.

Veelgebruikers zijn patiënten die meer dan 30 keer per jaar contact (fysiek, telefonisch of digitaal) hebben met de praktijk. Daarnaast vallen hieronder ook patiënten die gevoelsmatig regelmatig op het spreekuur komen en waarvan wordt verwacht dat het veelgebruik beïnvloedbaar is.

3.

Kies met het miniteam tien patiënten waar je mee aan de slag wil

Dit hoeven niet de tien patiënten te zijn die bovenaan de rapportage staan. Selecteer in overleg tien patiënten waarvan je denkt dat een interventie verschil kan maken.

4.

Maak per patiënt een plan

Bespreek per patiënt de stand van zaken met betrekking tot hun gezondheid, het aantal contactmomenten met de praktijk in het afgelopen jaar en het type zorgvraag. Stel met het miniteam een plan op per patiënt aan de hand van onderstaande vragen.

Tip: Maak hierbij gebruik van het overzicht met verschillende categorieën

veelgebruikers Percategorie vind je een aantal mogelijke interventies.

- Wat is het doel van de interventie?
- Hoe gaan we dit bereiken?
- Denken we dat er multidisciplinaire inzet nodig is? Zo ja, welke?

5.

Wijs per patiënt een contactpersoon uit het miniteam aan

Het kan voor de patiënt prettig zijn om een vaste contactpersoon te hebben in de praktijk. Kies hierbij voor degene uit het miniteam die het meeste contact heeft met de patiënt. Bijvoorbeeld de POH-O voor een oudere patiënt.

6.

Overleg met de patiënt

De contactpersoon neemt contact op met de patiënt en nodigt de patiënt uit voor een 'ander' gesprek. Dit kan telefonisch of tijdens een afspraak. Laat de patiënt het spinnenweb invullen of stuur vooraf de vragenlijst op.

7.

Plan maandelijkse overleggen in met het miniteam om de voortgang te bespreken.

Maak daarnaast afspraken over hoe je tussendoor met elkaar communiceert. Betrek daar ook de relevante zorgverleners buiten de praktijk bij.