Telefoonbelasting in de huisartsenpraktijk: kan de telefoondruk verminderen door online contactmogelijkheden?

Haio: BOGAERS Katleen , KUL
Promotor: SCHOENMAKERS Birgitte , KUL
Praktijkopleider: Stroeken Liesbet

Context: Tijdens de consultaties worden huisartsen en medisch secretaresses voortdurend geconfronteerd met telefoonoproepen. Enerzijds kan de telefoon als een belangrijk instrument gezien worden binnen de praktijkorganisatie. Anderzijds kan het beantwoorden van deze oproepen tijdens de consultaties als storend ervaren worden door zowel de arts als de patiënt. In een tijdperk waarin internet en online communicatie steeds belangrijker worden, stelt zich de vraag of dit ook in de zorgsector toepasbaar is.

Onderzoeksvraag: In dit kwaliteitsverbeterend praktijkproject werd nagegaan of de telefoonbelasting in de huisartsenpraktijk kon verminderen door het invoeren van online contactmogelijkheden.

Methode: Gedurende tien werkdagen vond een registratie plaats van alle inkomende telefoonoproepen voor en na de invoering van de mogelijkheid tot online contact. Om het effect op de telefoonbelasting te onderzoeken, werd het totaal aantal inkomende telefoonoproepen gebruikt voor en na de invoer van de praktijkwebsite met mogelijkheid tot contact via e-mail. Retrospectief werden de online contacten geanalyseerd. Daarnaast werden de voor- en nadelen van online contact via e-mail voor de arts in kaart gebracht door middel van een semigestructureerd interview.

Resultaten: Ongeveer zes maanden na de invoer van de mogelijkheid tot contact via e-mail daalde het totaal aantal inkomende telefoonoproepen met 9,42%. In totaal waren er 179 inkomende e-mails van patiënten en 81 uitgaande e-mails, die geen reply waren op de inkomende e-mails. Uit de semigestructureerde interviews bleek het vaakst vermelde voordeel dat de e-mails op een zelf gekozen tijdstip beantwoord konden worden.

Conclusie: Contact via e-mail kan het rechtstreekse patiëntencontact niet vervangen. Toch kan het nuttig zijn als aanvulling of follow-up na een consultatie. Gelet op het toenemende internetgebruik zou het gebruik van online communicatie in de toekomst kunnen toenemen. Er is er meer gestructureerde begeleiding nodig voor zowel de arts als de patiënt voor het gebruik van contact via e-mail. Duidelijke afspraken over inhoud, veiligheid en privacy zijn noodzakelijk voor correct gebruik van online contact tussen arts en patiënt.