Het online afsprakensysteem: een evaluatie tien jaar na de invoering

Haio: BOUDT Pieter , U.G.
Promotor: AVONTS Dirk
Praktijkopleider: LAMPAERT Valerie

Context: Het online afsprakensysteem wordt in meer en meer praktijken ingevoerd. De evolutie van het gebruik in een praktijk werd tot nu toe geëvalueerd tot twee jaar na de invoering ervan. Men weet niet of het gebruik ervan hierna zal stijgen of stagneert (1-7). Er is meer en meer interesse in het "Persoonlijk Gezondheidsdossier". Dit is een verzameling van online gezondheidszorgdiensten zoals toegang tot de medische basisinformatie, labo resulatateN,'(8). In verschillende ICHO studies heeft men reeds onderzocht in welke online gezondheidszorgdiensten de Vlaamse patiënt geïnteresseerd is (9, 10). Echter de mening van patiënten die reeds de mogelijkheid hebben om gebruik te maken van een online gezondheidszorgtoepassing werd nog niet onderzocht.

Onderzoeksvraag: 1: Wat is de evolutie in het gebruik van het online afsprakensysteem meer dan twee jaar na de invoering binnen onze praktijk. 2: Welke online gezondheidszorgdiensten interesseren patiënten die reeds in contact komen met een online gezondheidszorgdienst.

Methode: De patiëntenregistratie werd bij één praktijk uitgevoerd waarbij in het verleden reeds een registratie van het online afsprakensysteem gebeurd is. In dezelfde praktijk werden tien patiënten gerekruteerd om deel te nemen aan een semigestructureerd interview. De interviews werden opgenomen, uitgeschreven en gecodeerd en geanalyseerd door twee onafhankelijke onderzoekers (PB en EV).

Resultaten: De patiënten die deelnamen aan het interview vonden vier grote voordelen van het huidige online afsprakensysteem in hun praktijk. Namelijk: men kan op elk moment van de dag een afspraak maken, men kan zelf een moment uitkiezen, de optie herinnering en voornamelijk het gebruiksgemak van het systeem. Nadelen van het systeem: geen Engelstalige versie, zeer beperkt aantal afspraken die beschikbaar waren op de dag zelf en/of in de nabije toekomst. In een periode van vier dagen werden 424 patiëntencontacten geregistreerd. 14.7% van hen maakte gebruik van het online afsprakensysteem. 11.1 % maakte telefonisch een afspraak, waarbij men het moment van de afspraak niet zelf kon kiezen. 74.2% maakte een afspraak telefonisch, waarbij men wel het moment van de afspraak kon kiezen. De deelnemers aan de semigestructureerde interviews hebben interesse in het online bekijken van de allergieën, het online verlengen van chronische medicatie en het inkijken van testresultaten (labo-resultaten, beeldvorming,...) en online inzage van de negatieve wilsbeschikking. De patiënten in dit onderzoek waren minder tot niet geïnteresseerd in het online inzien van de medische voorgeschiedenis, verslagen van specialisten, het medicatieschema, het nagaan van de vaccinatiestatus, verwijzingen naar websites met correcte medische informatie en verwijzingen naar steungroepen, zoals patiëntenorganisaties; elektronische communicatie met arts, levensstijl kenmerken (roken, sport,') en invuldocumenten omtrent medische gegevens.

Conclusie: Er werd geen significant verschil gevonden in het procentueel gebruik van het online afsprakensysteem tien jaar na de invoering van het systeem ten opzichte van twee jaar na de invoering. Patiënten die reeds de mogelijkheid hebben om gebruik te maken van een online gezondheidszorgtoepassing hebben veel interesse in: het online bekijken van de allergieën, verlengen van chronische medicatie, het inkijken van testresultaten (labo-resultaten,

beeldvorming,...) en online inzage van de negatieve wilsbeschikking.