Communicatiemiddelen tussen artsen en patiënten buiten de consultatie momenten

Haio: POLFLIET Carolien , U.G.
Promotor: PEREMANS Lieve , U.A.
Praktijkopleider: Hoet Herman

Context: In de huisartsenpraktijk in Zingem waar het onderzoek zal plaatsvinden zijn alle consultaties na afspraak. Er zijn 5 artsen (4 huisartsen en 1 HAIO) werkzaam en er is een full time secretariaat aanwezig. Tijdens de consultaties bellen de patiënten regelmatig naar de artsen. Dit wordt zowel door de artsen als door de patiënten die op dat moment op consultatie zijn, als storend ervaren. Ook worden er telefonisch of via e-mail vaak medische attesten gevraagd of medische vragen gesteld. Deze vragen naar medische attesten wordt soms ervaren als een extra werklast door de artsen. Ook kan de kwaliteit van zorg niet gewaarborgd worden indien de arts een medisch attest schrijft of een medische vraag beantwoordt, zonder dat de patiënt gezien werd.

Onderzoeksvraag: Hoe kunnen we in onze praktijk het aantal telefonische vragen en vragen via mail voor een attest of voorschrift beperken? Volgende indicatoren worden onderzocht: het aantal attesten dat gevraagd wordt en het aantal keer dat de artsen worden doorgeschakeld.

Methode: Er wordt gestart met een literatuurstudie om de huidige communicatie, namelijk de face-to-face consultatie tegenover communicatie via telefoon/e-mail, tussen artsen en patiënten te onderzoeken op gebied van tevredenheid en veiligheid. In de zomer van 2016 volgt er een registratie, met als doel om na te gaan welke vragen patiënten via mail of telefonisch stellen en wat de redenen zijn voor deze vorm van communicatie. Na de registratie volgt er een visgraatanalyse en wordt een interventie ingevoerd. Aangezien het bespreken van laboresultaten het grootste aandeel vormt in de doorschakeling tussen secretaresse en arts, wordt dit aangepakt: de arts bekijkt de labo resultaten van de patiënten op voorhand en codeert deze in het patiëntendossier. De secretaresse communiceert het resultaat naar de patiënten of schakelt op vraag van de arts toch door. Tenslotte volgt er in het voorjaar van 2017 een nieuwe registratie.

Resultaten: Tijdens de eerste meetperiode werden er 240 contacten geregistreerd, tijdens de twee meetperiode 210 contacten. Er worden vooral attesten gevraagd voor vijftigplussers. Van de patiënten die telefonisch of via e-mail een vraag stellen zijn er respectievelijk 71% en 64% tijdens de laatste week nog op consultatie geweest. De meest frequente redenen zijn tijdens de eerste meetperiode in samenspraak met de arts (54%) en omwille van advies (13%). Tijdens de tweede meetperiode advies (26%), bespreken labo resultaten met code (20%), zonder code (18%) en in samenspraak met de arts (8%).

Conclusie: Door de interventie met het coderen van de labo resultaten is er bijna een halvering van de telefonische doorschakeling naar de artsen: 4.5% ipv 8%. Daarnaast is er een halvering van het aantal attesten: 14 ipv 30.