De patiënt als consument. Hoe kiest men een huisarts?

Haio: VAN OUDENHOVE Ann-Sophie , U.G.
Promotor: VYNCKE Veerle , U.G.
Praktijkopleider: BALCAEN Christine , Van Hecke Arnaud

Context: In België heeft 96% een vaste huisarts waarbij er keuzevrijheid geldt. Er is echter weinig geweten over waarom men voor een bepaalde huisarts kiest. Uit de literatuur blijkt dat dit een complexe wisselwerking is tussen kenmerken van de patiënt, de praktijk en de arts.

Onderzoeksvraag: Deze thesis verkent de redenen om voor een specifieke huisarts te kiezen in zes halfstedelijk tot landelijk gelegen praktijken in Vlaanderen. Verder wordt nagegaan of de deelnemers steeds dezelfde arts wensen te consulteren en of zij een voorkeur hebben voor het geslacht van de arts. Tot slot worden de voorkeuren anno 2016 over de praktijkorganisatie onderzocht, meer bepaald omtrent het afsprakensysteem, afspraken op zaterdag en de praktijkwebsite.

Methode: Cross-sectionele studie op basis van gestructureerde schriftelijke vragenlijsten voorgelegd aan meerderjarige, wilsbekwame patiënten die tijdens de studieperiode een van de zes geïncludeerde opleidingspraktijken consulteren.

Resultaten: De steekproef bestaat uit 326 personen (response rate: 67,9%), 62,6% vrouwen en 37,4% mannen, met een gemiddelde leeftijd van 51,6 jaar. Een huisarts kiezen omwille van de praktijk(organisatie) werd 273 keer aangeduid, met als voornaamste reden de bereikbaarheid (50,9%), 268 keer werd een persoonlijke reden aangegeven met als belangrijkste reden dat familieleden er reeds patiënt waren (43,2%) en 254 personen gaven aan dat de arts die werkzaam is in de praktijk hun keuze beïnvloedt, met name iemand in wie ze veel vertrouwen stellen (71,3%) en die de tijd neemt om naar hen te luisteren (61,4%). Een groepspraktijk lijkt de praktijk van voorkeur voor 42,3% (N=324). 75,4% (N=325) wenst steeds dezelfde arts te spreken en 73,5% (N=324) heeft geen voorkeur voor het geslacht van de arts. 51,2% (N=326) verkiest een volledig afsprakensysteem, 41,7% een gemengd systeem. 76,6% (N=325) vindt consultaties op zaterdagvoormiddag een meerwaarde. Het nut van een praktijkwebsite wordt erkend door 82,8% (N=326), en deze bevat idealiter de uren van raadpleging, een online afsprakensysteem, de contactgegevens van de praktijk en informatie over de artsen, medewerkers en de wachtdienst.

Conclusie: Vlaamse patiënten stellen zich op als passieve consumenten in de zoektocht naar een huisarts. Zij kiezen een huisartsenpraktijk omwille van de bereikbaarheid van de praktijk, omdat familieleden er reeds patiënt zijn of omdat ze vertrouwen stellen in een arts en deze de tijd neemt om naar hen te luisteren. Volgens deze studie is de ideale huisartsenpraktijk een groepspraktijk, waar de patiënten een vaste arts hebben, die op afspraak werkt of met een gemengd afsprakensysteem, waar consultaties op zaterdagvoormiddag mogelijk zijn en die beschikt over een praktijkwebsite. Deze inzichten kunnen gebruikt worden bij de (her)organisatie van een praktijk.