Psychische klachten in de huisartsenpraktijk: een onderzoek naar de verwachtingen en de beleving van patiënt en huisarts

Haio: DEMOEN Sofie , U.G.
Promotor: DEVEUGELE Myriam
Praktijkopleider: VANDEPUTTE Tom

Context: Psychische klachten zijn heel frequent in de huisartsenpraktijk, elke arts wordt er dagelijks mee geconfronteerd. Voor de huisarts is het niet altijd duidelijk wat de patiënt precies verwacht: een luisterend oor? medicatie? een verwijzing? een afwezigheidsattest? Is er wel een specifieke verwachting? Deze verwachtingen worden niet altijd specifiek nagevraagd of correct ingeschat, waardoor de huisarts zelf soms achterblijft met een onzeker of ontevreden gevoel.

Onderzoeksvraag: Wat zijn de verwachtingen van patiënten die met een psychische klacht naar de huisarts komen? Kan de huisarts deze verwachtingen correct bevragen, inschatten en (al dan niet) inlossen? Wat is de tevredenheidsgraad bij arts en patiënt achteraf?

Methode: In dit onderzoek werden zowel patiënten als artsen gerekruteerd als deelnemers, om beide perspectieven te kunnen analyseren. De deelnemers werden gerekruteerd uit de praktijk waar ik werkzaam ben als huisarts in opleiding. Er werden 15 meerderjarige patiënten en 2 artsen (mijn collega's) geïncludeerd. Patiënten die bij mij op consultatie kwamen werden niet geïncludeerd in het onderzoek. De patiënten werden bevraagd door middel van vragenlijsten voor en na de consultatie: een eerste vragenlijst in de wachtzaal peilde naar de reason for encounter en de verwachting, een tweede vragenlijst na de consultatie peilde naar de tevredenheid. De artsen werden door mij geïnterviewd na de consultatie. In dit interview werd gepeild naar de reason for encounter, de verwachting van de patiënt en de tevredenheid bij de arts na de consultatie. De interviews werden opgenomen met een recorder en daarna getranscribeerd en gecodeerd. De gegevens bekomen uit de vragenlijsten en de interviews werden gestructureerd in een Excel-bestand en vervolgens geanalyseerd en vergeleken met de beschikbare literatuur.

Resultaten: Er werden 15 patiënten (consultaties) geïncludeerd, waarvan 12 vrouwen en 3 mannen. De leeftijd van de patiënten varieerde tussen 19 en 75 jaar. Een eerste vaststelling is dat slechts 4 van de 13 patiënten die de vragenlijst ingevuld hebben het consult op voorhand beoordelen als psychisch (= psychische klachten hebben ingevuld als aanmeldingsklacht). De artsen schatten alle besproken consultaties in als overwegend psychisch, in tegenstelling tot de patiënten. De reason for encounter volgens de arts komt soms overeen met wat de patiënt aangeeft in de eerste vragenlijst, soms ook niet. Een tweede opvallende vaststelling is dat de artsen in geen enkele consultatie de verwachting expliciet bevraagd hebben: het gaat dus telkens om veronderstelde verwachtingen. De meest aangekruiste verwachting van de patiënten was een luisterend oor: 10 van de 13 patiënten die de vragenlijsten invulden kruisten dit aan. Ook de artsen schatten dit zo in: in 8 consultaties gaven ze dit aan als veronderstelde verwachting. Op andere gebieden was er een grotere mismatch tussen de verwachting van de patiënten en de veronderstelde verwachting volgens de arts. Hoewel ze de verwachtingen niet expliciet bevragen geven de artsen toch in 14 van de 15 gevallen aan dat ze denken de verwachtingen van de patiënt te hebben ingelost. De patiënten die de vragenlijst hebben ingevuld lijken achteraf globaal tevreden tot heel tevreden over de consultatie, hoewel hun verwachtingen niet altijd worden ingelost ' wat nochtans een belangrijke factor is voor de tevredenheid van de patiënt volgens de literatuur. De artsen vermoeden na alle consultaties dat de patiënt tevreden is, en ze schrijven dit vaak toe aan een goede en zorgvuldig opgebouwde arts-patiëntrelatie. Over het verloop van de consultatie zijn

de artsen globaal gezien tevreden ' ook hier heeft dit voor een groot deel te maken met een goede arts-patiëntrelatie. Over de uitkomst daarentegen zijn de artsen een heel stuk minder tevreden. De grootste frustraties die hierbij naar boven komen zijn het gebrek aan therapietrouw, het gebrek aan vooruitgang en het gebrek aan opvolging. De artsen lossen deze frustraties voor een deel op door hun verwachtingen bij te stellen, op verschillende vlakken. De artsen zijn globaal minder tevreden over de uitkomst van de consultatie als het gaat om chronische psychiatrische problematiek.

Conclusie: De resultaten uit dit onderzoek komen grotendeels overeen met wat terug te vinden is in de literatuur. Gezien de kleine steekproef en andere methodologische beperkingen kunnen hier uiteraard geen veralgemenende conclusies uit getrokken worden. Verder onderzoek is hoe dan ook aangewezen.