Communicatie en informatie-uitwisseling tussen huisarts en patiënt: Hoe kan het beter?

Haio: VERBURGH Cathy , U.G.
Promotor: AVONTS Dirk
Praktijkopleider: ZANDERS Dirk

Context: Eén van de CANMEDS-rollen die een huisarts dient te vervullen is deze van communicator. Communicatie met de patiënt gebeurt zowel tijdens de consultatie als erbuiten via verschillende kanalen zoals telefoon, e-mail, sms, een website of patiëntenportaal. Het uitwisselen van informatie tussen arts en patiënt dient afgestemd te zijn op de patiënt.

Onderzoeksvraag: 1) Welke kanalen om informatie uit te wisselen worden op heden (te weinig) gebruikt in de huisartspraktijk? Wat zijn de voor- en nadelen? Is er plaats voor het gebruik van sms en e-mail? 2) Hoe kan de uitwisseling van informatie tussen huisarts en patiënt buiten de consultatie geoptimaliseerd worden? 3) Wat is de mening van de huisartsen en patiënten rond het gebruik van de verschillende communicatiekanalen?

Methode: Deze masterproef is een praktijk verbeterend project die gebaseerd is op twee delen: een literatuuronderzoek en een praktijkonderzoek. Dit laatste bestaat uit een registratie (prospectief observationeel onderzoek), vragenlijsten en het opstellen van een verbeterplan.

Resultaten: Uit zowel de literatuur als het praktijkonderzoek blijkt dat de telefoon het belangrijkste kanaal blijft om informatie uit te wisselen. De registratie toont dat er een gemiddelde is van 49,4 oproepen per dag. 20,2% hiervan valt tijdens het telefoonuurtje tussen 19-20u. Minder frequent worden de e-mail (3 e-mails t.o.v. 247 telefoonoproepen) en zelden wordt de sms gebruikt (geen tijdens de registratieperiode). Tevens is er een website met online agenda beschikbaar voor de patiënten: tijdens de registratieperiode werden 66 afspraken op deze manier vastgelegd. De voor- en nadelen die de patiënten aangeven over het gebruik van sms of e-mail liggen in dezelfde lijn als deze teruggevonden in de literatuur. Als voornaamste voordelen van beide kanalen komen snelheid en flexibiliteit naar voor. Als nadelen ziet men onder andere het risico dat berichten bij de verkeerde persoon terecht zouden komen of voor misbruik van die kanalen. De opinie van de huisartsen en de patiënten werden ook bevraagd: 76.7% van de bevraagde patiënten toonde, net als de artsen, weinig interesse in het gebruik van sms. Daartegenover gaf 60% van de patiënten aan dat ze e-mail wel als een nuttig kanaal zagen. Bij de artsen zijn de meningen verdeeld over het gebruik van e-mail: één arts is pro (en dan vnl. voor resultaten of administratieve zaken), de ander is contra. Over een patiëntenportaal waren de meningen verdeeld: slechts 43.3% van de patiënten toonde interesse.

Conclusie: Verschillende voorstellen tot optimalisatie werden gedaan, zoals het uitwerken van de triage van telefoonoproepen, het aansporen tot meer gebruik van de online agenda en het beschikbaar stellen van een praktijk e-mailadres.