DE TELEFOON, EEN NOODZAKELIJK KWAAD
Kwaliteitsverbeterend onderzoek naar het verminderen van de telefoonbelasting in de huisartsenpraktijk

Haio: VERYSER Evelien , U.G.
Promotor: AVONTS Dirk
Praktijkopleider: CHRISTIAENS Philip

Context: De telefoonbelasting in de huisartsenpraktijk: een hot topic. Zowel artsen als patiënten ervaren deze telefoonbelasting vaak als storend. Een nog hotter topic is dan ook hoe we dit actuele probleem kunnen aanpakken om een betere communicatie mogelijk te maken en zonder in te boeten aan kwaliteit van de zorg.

Onderzoeksvraag: Door middel van welke interventies zou de telefonische belasting van de huisartspraktijk verminderd kunnen worden en welk effect heeft dit op de kwaliteit van de hulpverlening?

Methode: Dit kwaliteitsverbeterend praktijkonderzoek werd opgesteld volgens het FOCUS stappenplan. Er werd gebruik gemaakt van een mixed method. Na een literatuuronderzoek werden de gegevens voor het praktijkonderzoek verzameld: een objectieve telefoonregistratie enerzijds en een subjectieve patiëntenenquête anderzijds. Na analyse van deze gegevens werden een aantal interventies doorgevoerd volgens de PDCA-cyclus: het invoeren van een onlineafsprakensysteem en het afschaffen van de telefonische verlengvoorschriftjes. Om het effect van de interventies te beoordelen op de telefoonbelasting werd de telefoonregistratie herhaald. De kwaliteit van de hulpverlening werd geobserveerd door de artsen en het subjectieve effect bij de patiënten werd geëvalueerd aan de hand van een semigestructureerd interview, 2 maanden na doorvoeren van de veranderingen.

Resultaten: De telefoonregistratie toont dat het overgrote deel van de telefoontjes gaat over maken van afspraken, gevolgd door het bespreken van resultaten en het aanvragen van telefonische voorschriftjes. Het drukste telefoonmoment ligt tussen 8 en 9u en dan wordt overwegend gebeld voor het maken van een afspraak. De patiënten zijn best tevreden met een gemiddelde score bijna 8/10 en ze vinden dat er een goede communicatie is met de arts. Van de ondervraagden is 73% akkoord of helemaal akkoord met de stelling dat ze de huisartsenpraktijk goed kunnen bereiken. Maar ze geven ook aan dat de consultaties frequent onderbroken worden en dat ze dit storend vinden. Ze geven aan gebruik te maken van een online afsprakensysteem en zijn zeer tevreden over het bespreken van de laboresultaten. Maar ook de frequente bezettoon (voornamelijk 's morgens) en het feit dat de patiënten 'niet gemakkelijk binnen geraken' worden frequent vermeld. Na het invoeren van de interventies, is het totale aantal telefoons gezakt. Het percentage telefoons voor een afspraak is gedaald van 62% naar 42%. Ook het percentage telefoons voor aanvragen van telefonische voorschriften is gezakt van 11% naar 7%. Verder zien we een betere spreiding van de telefoons tijdens het tweede registratiemoment. Het gebruik van het onlineafsprakensysteem stijgt en twee maanden na implementatie wordt 25% van de afspraken online geboekt. De interviews tonen dat het onlineafsprakensysteem met veel enthousiasme onthaald wordt. Het afschaffen van de telefonische voorschriften op verzet, vooral bij de patiënten die hier in het verleden reeds gebruik van maakten.

Conclusie: Dit is een geslaagd praktijkverbeterproject, dat geïntegreerd wordt in de praktijkwerking mits het verder begeleiden van de groep patiënten die in het verleden reeds gebruik maakte van de

telefonische voorschriften. Het kan in de toekomst eventueel nog uitgebreid worden met het implementeren van een website en terugbelafspraak voor het meedelen van laboresultaten. Verder onderzoek zal moeten uitwijzen wat de rol van de thuisapotheker, het gedeelde medicatieschema of de online toegang van de patiënt tot zijn eigen GMD zou kunnen zijn in het verlengen van de chronische medicatie.