Wachtpost in het weekend: een bewuste keuze van de patiënt? Evaluatie van de keuze aan de hand van de 'ICE' van de patiënt.

Haio: GILLES Caroline , KUL
Promotor: PHILIPS Hilde , U.A.
Praktijkopleider: NUYTS Sara

Context: Vijftien jaar geleden werd de allereerste huisartsenwachtpost opgericht in Vlaanderen. Ondertussen is het begrip huisartsenwachtpost goed ingeburgerd en zijn er reeds 34 wachtposten die in het weekend en tijdens de feestdagen toegankelijk zijn voor patiënten. Er werd de afgelopen jaren veel onderzoek gedaan naar het functioneren en verbeteren van de wachtpost, naar de mening van de artsen en de kwaliteit van de toegediende medische zorgen. Er werd echter relatief weinig onderzoek verricht naar hoe patiënten staan tegenover de wachtposten en waarom ze ervoor kiezen een arts te raadplegen in de wachtpost.

Onderzoeksvraag: In dit onderzoek wordt nagegaan met welke ideëën, verwachtingen en bezorgdheden de patiënt naar de huisartsenwachtpost komt. Welke factoren spelen een rol in de keuze van een patiënt om een arts in de huisartsenwachtpost te raadplegen?

Methode: Er werd een kwantitatief onderzoek verricht in de huisartsenwachtpost van Geel en Herentals door middel van een vragenlijst. Deze vragenlijst werd opgesteld op basis van literatuurgegevens en in overleg met de kwaliteitscommissie van de wachtpost Zuiderkempen. Er werd in de vragenlijst vooral gefocust op de ideëën, bezorgdheden en verwachtingen (ICE) van de patiënt. De vragenlijsten in de wachtpost werden afgenomen gedurende drie weekends tussen 19 mei en 4 juni 2017. Voor de patiënten waarbij een arts op huisbezoek kwam, werd in het weekend van 11 tot en met 14 augustus 2017 toestemming gevraagd voor de medewerking en werd de vragenlijst telefonisch afgenomen op maandag 14 augustus 2017.

Resultaten: Er werden 339 patiënten bevraagd waarvan 330 in de wachtpost en negen telefonisch. Indien er meer dan tien vragen niet werden ingevuld, werd de vragenlijst verworpen waardoor er 325 vragenlijsten overbleven. Er was een variabele responsrate met een gemiddelde van 30 %. Er was een goede spreiding van de leeftijd tussen 0 en 85 jaar met 20,4 % patiënten jonger dan dertien jaar. Van alle patiënten gebruikte 52,5 % het internet om informatie over de wachtpost te bekomen. In de wachtpost Zuiderkempen wordt gewerkt met een afsprakensysteem: 90,9 % kreeg een afspraak binnen de drie uur. In 81,7 % van de gevallen waren de klachten minder dan 72 uur aanwezig. Wanneer de klachten langer dan 72 uur aanwezig waren, consulteerde 54,2 % reeds een arts voor hetzelfde probleem. Van alle patiënten gaf 14,5 % aan dat ze meer dan tien km van de wachtpost wonen en van deze categorie vond 8,7 % dat de afstand van grote invloed was op hun keuze naar de wachtpost te komen. Ongerustheid en het gevoel van dringendheid zijn in specifieke categorieën zoals kinderen onder de dertien jaar en patiënten met een chronische ziekte de grootste motivatie om naar de wachtpost te komen.

Conclusie: De motivatie van patiënten om naar de wachtpost te komen is divers. Ze consulteren voornamelijk met acute problemen omdat ze ongerust zijn of het gevoel hebben dat ze dringend geholpen moeten worden. De grote meerderheid krijgt binnen de drie uur een afspraak op de wachtpost. Uit de cijfers blijkt dat de wachtpost goed bereikbaar is. Bovendien wordt door de patiënten de voorkeur gegeven aan een derdebetalersregeling, maar is dit geen must.