Doorlichting van het afsprakensysteem van een huisartsenpraktijk zonder secretariaat

Haio: DE TURCK Jolien , U.G.
Promotor: WILLEMS Sara , U.G.
Praktijkopleider: De Sutter Peter

Context: Binnen een huisartspraktijk is er een hoge werkbelasting. Er komen veel administratieve taken bij kijken, en vaak is er weinig of geen praktijkassistentie aanwezig. Telefoondrukte speelt een belangrijke belastende factor. In vele (groeps)praktijken is er een toenemende telefoondrukte voor huisartsen. Dit kan onder meer door een secretariaat opgevangen worden. Daarnaast kan ook een online afsprakensysteem de telefoondrukte sterk verminderen. Dit kwaliteitsbevorderend project speelt zich af in een solopraktijk met een HAIO, zonder secretariaat. Het doel bestaat er uit om na te gaan waar de drempels en verbeterpunten liggen van het huidige afsprakensysteem. In een huisartsenpraktijk zonder secretariaat speelt een daling van het aantal telefoons immers een essentiële rol voor de kwaliteitsverbetering van de praktijk.

Onderzoeksvraag: Met dit kwaliteitsbevorderend project zal er geanalyseerd worden waar de drempels en de verbeterpunten liggen van het afsprakensysteem, met de nadruk op het online agendasysteem. Er zal nagegaan worden hoe de patiënten staan tegenover dit afsprakensysteem en hoe de zorgverlening efficiënter kan verlopen.

Methode: Door middel van literatuurstudie werd voornamelijk op zoek gegaan naar de verschillende soorten van afspraaksystemen binnen een huisartsenpraktijk, online agendasysteem en impact van telefoonbelasting. Op basis hiervan werd een vragenlijst opgebouwd. Vervolgens werden er in de huisartspraktijk vrijwilligers gezocht om aan dit kwalitatief onderzoek mee te werken. In totaal werden er 16 vrijwilligers bevraagd, onder wie één arts. De rekrutering van deze vrijwilligers gebeurde willekeurig. Er werd niet gebruik gemaakt van een enquête maar wel van interviews via een vragenlijst. Met deze vragenlijst werd de patiënten-tevredenheid in kaart gebracht, alsook de perceptie van de patiënten omtrent het afsprakensysteem, met in het bijzonder het online agendasysteem.

Resultaten: De bevraagde patiënten zagen enkele duidelijke voordelen van het huidig afsprakensysteem: sinds de invoering van het online agendasysteem is er een duidelijke daling van de telefoondrukte. Het wordt ook als een erg gebruiksvriendelijk systeem ervaren: de patiënt kan op elk uur van de dag een afspraak maken, bij de arts naar keuze. De afspraak kan dus afgestemd worden op de agenda van de patiënt. Er zijn ook enkele nadelen verbonden bij dit systeem: in drukke periodes zijn er vaak onvoldoende tijdstippen waarop men een afspraak kan maken, en moet men toch bellen om een consultatie vast te leggen. Ook voor urgenties en het aanvragen van huisbezoeken zal er nog steeds gebeld worden. De meningen omtrent een beluurtje en secretariaat waren verdeeld.

Conclusie: Het invoeren van een online agendasysteem is een waardevolle hulp voor een daling van telefoondrukte. Het is echter geen waterdichte oplossing: er zijn niet enkel voordelen, maar ook enkele belangrijke nadelen aan dit systeem verbonden.