Welke media gebruiken artsen ter communicatie met de patiënt, welke ervaringen hebben ze met e-consultaties en hoe beleven ze deze?

Haio: LAMBELIN Anthony , U.G.
Promotor: PYPE Peter , U.G.
Praktijkopleider: GALLE Kristof

Context: De eerstelijnsgezondheidszorg kent een hoge werkdruk, en dit zal de komende jaren niet veranderen. Om aan deze verhoogde zorgvraag te beantwoorden, wordt de laatste jaren meer en meer gekeken om alternatieve manieren van consultatievoering binnen de huisartsgeneeskunde te gebruiken. Sinds jaar en dag bestaat de patiëntenfolder, maar deze begint de laatste jaren echter in verval te raken. Daarnaast is er de telefoon, die rotsvast ingeburgerd is in elke huisartspraktijk. De huisarts gebruikt nu ook digitale media om te communiceren met de patiënt, wat e-consultaties genoemd worden. Dit omvat alle communicatie die online plaatsvindt, en allerlei mogelijkheden met zich meebrengt. Hoewel dit voordelig lijkt op allerlei vlakken en gepromoot wordt door de overheid, blijkt dit echter moeilijk in de praktijk te implementeren. Nochtans beschikt praktisch elke arts wel over een e-mailadres en het merendeel over een smartphone.

Onderzoeksvraag: Vlaamse studies omtrent het gebruik van en ervaringen met digitale media ter communicatie ontbreken tot nog toe. Verder zijn op heden nog geen gecommercialiseerde, veilige online patiëntenportalen beschikbaar in België, noch duidelijke richtlijnen opgemaakt. Welke media gebruiken Vlaamse huisartsen op dit moment ter communicatie met de patiënt, welke ervaringen hebben huisartsen met e-consultaties en hoe beleven zij deze?

Methode: Er werd een literatuurstudie uitgevoerd omtrent het huidig gebruik van alternatieve media, de ervaringen die hiermee gepaard gaan, en wat de percepties naar de toekomst van e-consultaties zijn in de huisartspraktijk. Daarna werd een kwalitatief onderzoek bij tien Vlaamse huisartsen uitgevoerd aan de hand van een gestructureerd interview omtrent hun gebruik en ervaringen met en/of percepties rond alternatieve media.

Resultaten: Ook de huisartsen in deze studie blijken eerder voorzichtig te zijn in het gebruik of opname van nieuwere, digitale media voor non-face-to-face communicatie. Deze e-consultaties worden eerder ervaren als extra belasting in plaats van ontlasting. Het meest worden e-mails en tekstberichten gebruikt, maar zeker niet door iedereen en slechts voor bepaalde zaken of specifieke patiënten. Alle alternatieve media in deze studie wordt als supplement op de gewone face-to-face consultatie gebruikt, nooit als vervanging. Dit wensen huisartsen ook zo te houden, de klassieke manier van consultatievoering blijft de beste.

Conclusie: De resultaten uit deze studie komen overeen met deze uit de literatuurstudie. Samengevat merken we een eerder terughoudend karakter van de huisartsen omtrent het gebruik van nieuwe digitale media ter communicatie. Een volledige vervanging van het huidige consult door een nieuw medium kent dan ook weinig aanhangers en dit zal in de nabije toekomst allicht zo blijven.