Het e-consult: een exploratief onderzoek naar percepties van huisartsen.

Haio: VAN BAETEN Chris , U.G.
Promotor: PYPE Peter , U.G.
Praktijkopleider: DE MUNTER Greet , FERMON Pascal , LAMBRECHT Emy

Context: Om tegemoet te komen aan een toenemende werkdruk en om bereikbaarheid te vergroten wordt tegenwoordig in verschillende landen op beleidsniveau nagedacht over alternatieve (non-face-to-face) vormen van consultatievoering. Meestal wordt hierbij gebruik gemaakt van digitale communicatie: de zogenaamde e-consultatie. Hoewel de voordelen van digitale consultatievoering aannemelijk lijken, is hier tot op vandaag weinig evidentie voor. In België zijn er op dit moment geen webtoepassingen beschikbaar die een beveiligde consultatievoering tussen huisarts en patiënt mogelijk maken. Toch beschikken zowat alle huisartsen en patiënten tegenwoordig over een e-mailadres. Mogelijks vindt er dan ook heel wat informele communicatie plaats via e-mail.Er is bovendien in België nog geen onderzoek gebeurd naar percepties van huisartsen omtrent e-consultaties.

Onderzoeksvraag: Wat is er in de literatuur gekend over non-face-to-face communicatie in de huisartsenpraktijk? Wat zijn de ervaringen en percepties bij huisartsen? Wordt er door huisartsen in Vlaanderen op dit moment gebruik gemaakt van digitale communicatievormen en in welke mate? Hoe staan huisartsen in Vlaanderen tegenover e-consultaties?

Methode: Er wordt een literatuurstudie gedaan rond de huidige ervaringen met non-face-to-face communicatie in de huisartsenpraktijk. De nadruk ligt hierbij op ervaringen en percepties bij huisartsen i.t.t. patiënten. Vervolgens wordt via een online enquête gepolst naar gebruik van digitale communicatie bij Vlaamse huisartsen. Tevens worden een aantal specifieke percepties rond e-consultaties bevraagd.

Resultaten: Uit onze online enquête bij 113 huisartsen merken we dat actueel gebruik van digitale communicatie voor consultatievoering zeer beperkt is. Een grote meerderheid geeft aan helemaal niet (50%) of hoogstens enkele keren per jaar (33%) gebruik te maken van e-mail voor consultatievoering. Hetzelfde geldt in nog sterkere mate voor overige webapplicaties (Facebook, Whatsapp,...): 88% geeft aan hier nooit gebruik van te maken, 6% geeft aan dit hoogstens enkele keren per jaar te doen. Uit de enquête blijkt bovendien dat er bij een meerderheid van de bevraagde huisartsen een vrij negatief beeld heerst rond het idee “e-consultatie”. Zo geeft een overgrote meerderheid (88%) aan dat routineus gebruik van e-consultaties niet zou leiden tot een meer kwalitatieve zorgverlening. Verschillende bezwaren die in de internationale literatuur reeds door huisartsen werden aangehaald, worden in deze enquête bevestigd. We bemerken een vrees voor een toename van de werkdruk. Medicolegale aspecten en bezwaren op vlak van privacy, bezoldiging en een gebrek aan richtlijnen worden hier eveneens aangetroffen. Slechts 17% van de bevraagde huisartsen zou dan ook bereid zijn om zelf te investeren in een beveiligd webplatform voor digitale communicatie.

Conclusie: In deze enquête zien we dat actueel gebruik van digitale communicatievormen bij huisartsen zeer beperkt is. Bovendien worden overwegend negatieve percepties of barrières gerapporteerd. Deze negatieve percepties worden ook in de internationale literatuur aangetroffen. Op dit moment is er nog geen duidelijke evidentie voor enig effect van e-consultaties, deels door een gebrek aan (kwaliteitsvol) onderzoek, deels door wisselende resultaten. Het is dan ook op dit

moment onmogelijk hieromtrent aanbevelingen te doen. Wel zal binnen de huidige context verdere uptake door huisartsen vermoedelijk laag blijven. Dit bemoeilijkt uiteraard het verdere bestuderen van eventuele effecten van non-face-to-face communicatie.