Bevraging aan huisartsen uit de Vlaamse Rand over de communicatie tussen patiënten en MUG personeel

Haio: VERHOEVEN Pia , V.U.B.
Promotor: DEVROEY Dirk , V.U.B.
Praktijkopleider: DEVRIESE Dieter , STEGEN Peter

Context: Het MUG personeel kan urgente medische hulp verlenen aan patiënten met mogelijks levensbedreigende problemen. Gedurende een urgente oproep is het net als in elk ander arts-patiënt gesprek belangrijk dat de patiënt zich kan uitdrukken in de eigen taal. Daarnaast moet ook de hulpvraag volledig en correct door de arts begrepen kunnen worden. De wet betreffende de rechten van de patiënt bepaalt dat de informatie over de gezondheidstoestand van een patiënt in een duidelijke taal, aangepast aan de patiënt, verstrekt moet worden. Door de aanwezigheid van taalproblematiek in de Vlaamse Rand is de communicatie tussen een patiënt, huisarts, andere betrokkenen en het MUG personeel mogelijk gebrekkig.

Onderzoeksvraag: In deze studie heeft men de visie en tevredenheid van de huisartsen over de taalvaardigheid van het MUG personeel, verbonden aan ziekenhuizen in en rond Brussel, onderzocht. Hierbij werd ook bevraagd of de mate van taalvaardigheid een impact heeft op de kwaliteit van de medische urgente zorgen verleend door het MUG personeel.

Methode: Een interventionele retrograde studie werd opgezet d.m.v. een online vragenlijst, waarbij de huisartsen gevraagd werd naar communicatie tussen patiënten en het MUG personeel die zij zelf waargenomen hebben. De beoogde studiepopulatie bestond uit alle huisartsen die meer dan één jaar werkzaam zijn in de Vlaamse Rand. Door middel van een eerste email (januari 2018) werden de voorzitters en zorgtrajectpromotoren van de geïncludeerde huisartsenkringen gecontacteerd, met de vraag om de online vragenlijst te verspreiden. Op een tweede moment (april 2018) werden bijkomend artsen uit de Vlaamse Rand via email gecontacteerd. De online vragenlijst kon ingevuld worden tot eind juni 2018.

Resultaten: Er werden 76 vragenlijsten geïncludeerd. Het gemiddelde responspercentage van huisartsen was 22,6%. Bij 7 (77,8%) van de 9 huisartsenkringen wordt een taalprobleem ondervonden bij de samenwerking met het MUG personeel afkomstig uit minimum één ziekenhuis. Bij 10 (58,9%) van de 17 MUG diensten hebben meer dan 50% van de artsen ooit een taalprobleem opgemerkt. Bij 9 van deze 10 MUG diensten werd door meer dan 50% van de artsen geen of onvoldoende begrip gemeld, waardoor bijgevolg de medische urgente zorgen onvoldoende of bemoeilijkt werden. De huisartsen melden vooral een onvoldoende kennis van Nederlands. Ongeacht de taalproblematiek geven de artsen een gemiddelde score van 7,78 op 10 voor hun algemene tevredenheid van de medisch urgente zorgen. Rekening houdende met het eventueel aanwezig zijn van een taalprobleem, merken we op dat de gemiddelde score 6,59 op 10 is.

Conclusie: Goede communicatie tussen arts en patiënt is essentieel voor het leveren van kwaliteitsvolle medische zorgen. Problemen in deze communicatie kunnen leiden tot nadelige zorg. Gebaseerd op de resultaten van deze studie kan men stellen dat door de aanwezigheid van taalproblematiek in de Vlaamse Rand de communicatie tussen een patiënt en het MUG personeel slecht kan verlopen, waarbij er geen of onvoldoende begrip is van de patiënt. Hierdoor kunnen de medische urgente zorgen bemoeilijkt of onvoldoende worden. Ondanks dat vele huisartsen een taalprobleem ondervinden geven zij nog steeds een goede score voor hun tevredenheid. Verder onderzoek is aangeraden om een meer globaal beeld te kunnen verkrijgen.