Optimalisatie van de communicatie van laboresultaten in de groepspraktijk: arts- en patiënttevredenheid

Haio: WITTEVRONGEL Lien , KUL
Promotor: GOEDHUYS Jo , KUL
Praktijkopleider: Tack Hilde , VANDERMEIREN Gerben , WYNSBERGHE Dirk

Context: Het delen van laboresultaten, op een manier waarop deze duidelijk en bruikbaar zijn voor de patiënt, behoort tot één van de belangrijke taken van de huisarts. In de huisartsenpraktijk waar dit praktijk verbeterend project uitgevoerd werd, communiceert elk van de vijf vaste artsen de laboresultaten volgens persoonlijke voorkeur of gewoonte, zonder een duidelijk zicht te hebben op hoe dit door de patiënt ervaren wordt, welke de ethische en juridische kaders zijn en wat mogelijke verbeterpunten zijn zowel vanuit arts- als patiëntenperspectief.

Onderzoeksvraag: Hoe kunnen we de communicatie van laboresultaten in de groepspraktijk optimaliseren? De doelstelling van dit praktijk verbeterend project is een grotere arts- en patiënttevredenheid bereiken na het doorvoeren van een verbeterplan.

Methode: Eerst wordt een oriënterend literatuuronderzoek uitgevoerd. Daarna wordt de huidige procedure van communicatie van laboresultaten in deze groepspraktijk en de arts- en patiënttevredenheid hierover geëvalueerd aan de hand van vragenlijsten voor patiënten en interviews van de artsen. Op basis hiervan wordt er een concreet verbeterplan geformuleerd. Dit wordt in de praktijk geïmplementeerd en op dezelfde wijze geëvalueerd door het herhalen van de vragenlijsten en de interviews.

Resultaten: Het concreet verbeterplan bestaat erin dat één van de vijf vaste artsen (arts 4) haar procedure voor de communicatie van laboresultaten verandert. Zij belt nu zelf haar patiënten op tijdens een vooraf afgesproken tijdsblok in plaats van patiënten tijdens haar consultaties te laten opbellen. Dit verbeterplan werd door alle partijen (arts, patiënt en secretariaat) positief geëvalueerd en dus behouden. In de nabije toekomst zullen we in deze praktijk nog een voor de patiënten raadpleegbaar protocol uitschrijven over de manier waarop laboresultaten gecommuniceerd worden en wat de rol en verantwoordelijkheid van de patiënt hierbij is. Verder zal er extra aandacht gaan naar veilige communicatie conform de huidige GDPR-wetgeving en zullen we de mogelijkheid van een breder gebruik van online patiëntenportalen bij de communicatie van laboresultaten evalueren. Resultaten voor de implementatie van het verbeterplan: Arts 1 gaf een score 9 voor tevredenheid over haar persoonlijke aanpak van de communicatie van laboresultaten, arts 2 gaf een score 8, arts 3 een score 8, arts 4 een score 7 en arts 5 een score 9. De gemiddelde patiënttevredenheid was 9,02 (8,62 voor arts 1; 8,94 voor arts 2; 9,29 voor arts 3; 8,9 voor arts 4; 9,33 voor arts 5). Resultaten na de implementatie van het verbeterplan: We bereikten een tevredenheidscore 9 voor arts 4 en een gemiddelde patiënttevredenheidscore 9 voor de patiënten van arts 4.

Conclusie: Hoewel elke praktijkorganisatie anders is en er niet één juiste manier bestaat om laboresultaten te communiceren, formuleerden we enkele algemene adviezen die als kapstok kunnen dienen om de communicatie van laboresultaten ook in andere huisartsenpraktijken te optimaliseren.