Praktijk ondersteunend project: onderzoek naar de patiëntentevredenheid in de individuele huisartsenpraktijk.

Haio: VAN HAECKE Carmen , U.G.
Promotor: WILLEMS Sara , U.G.
Praktijkopleider: Hoet Herman

Context: Het betreft een praktijk ondersteunend project waarin wordt getracht de patiënten tevredenheid te kaderen in een groepspraktijk (huisartsenpraktijk te Zingem). De interesse en het belang van de mening van patiënten is de laatste decennia sterk toegenomen. Om de kwaliteit van zorg te gaan verbeteren is het van groot belang de visie/mening van de patiënten goed in kaart te brengen. Aan de hand van een goede kwaliteitsbeoordeling van de patiënten kan gericht worden gewerkt aan een kwaliteitsverbetering binnen de huisartsen praktijk. Dit onderzoek kadert in een groter project (POP) reeds in uitvoering in een aantal Vlaamse huisartsenpraktijken. POP tracht de kwaliteit van de huisartsenpraktijk te evalueren, te vergelijken (regionaal, nationaal en internationaal) en te verbeteren. Om de patiëntentevredenheid te gaan meten wordt gebruik gemaakt van de EUROPEP vragenlijst die internationaal wordt gebruikt. Het is een vragenlijst die zowel de organisatie en praktijkvoering bevragen als de visie van de patiënt om zo een duidelijk beeld te scheppen van de tevredenheid van de patiënten. Na het verzamelen van de ingevulde patiëntenvragenlijsten kan er aan de hand van de berekende resultaten worden gekeken welke ingrepen we kunnen toepassen in onze praktijk om de patiënten tevredenheid te verbeteren.

Onderzoeksvraag: Patiënt: patiënten op consultatie in de huisartsenpraktijk te Zingem ingedeeld in 4subgroepen (kinderen, acute zorg, chronische opvolging, niet van toepassing) en onderverdeeld in minder of meer dan 1 jaar patiënt in de praktijk. Intervention: 131 patiëntenenqu?tes (EUROPEP - vragenlijst) Comparison : - outcome bij de verschillende onderzoekspopulaties. - nieuwe patiënten en patiënten die reeds meer dan een jaar naar de praktijk komen Outcome: - Patiëntentevredenheid in de individuele huisartsenpraktijk.(groepspraktijk te Zingem) - Bedenken van ingrepen die de zwakkere punten kunnen gaan verbeteren.

Methode: Het uitgangspunt van de zoekstrategie voor de systematische literatuurstudies was de medische database Pubmed. Aan de hand van verschillende trefwoorden (patientsatisfaction, general practitioner, patients evaluations, general practice, patient priorities, patient expectations, patients evaluations, europep) werd gezocht naar bruikbare informatie. Verder werd ook gezocht in medische tijdschriften, de site van domus medica (POP-project) . De enqu?tes werden anoniem afgenomen over een periode van 3maand. De vragenlijsten met informatie blad werden in de wachtzaal geplaatst en duidelijk aangeduid met een informatie affiche in de wachtzaal opgehangen. De patiënten konden daar vrijwillig en anoniem de enqu?te invullen en deponeren in de daarvoor voorzien brievenbus. Al deze ingevulde vragenlijsten werden verzameld en geregistreerd in daarvoor ontwikkelde SPSS bestand.

Resultaten: Met een gemiddelde score van 4,48 op 5 is de praktijk te Zingem algemeen positief geëvalueerd. De topics die globaal het beste resultaat gaven zijn allen afkomstig uit de categorie ?relatie en communicatie?. De Topics die het minst goed werden beoordeeld zijn volgende topics: ?aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten?, ? wachttijd in de wachtkamer?, ?de behulpzaamheid van de medewerker - telefoon?, ?Het snel verlichten van uw klachten?, ?mogelijkheid om de huisarts aan de telefoon te krijgen? en ?u voorbereiden op wat u kunt verwachten van de specialist of het ziekenhuis?. Deze komen uit de categorie?n ?medische zorg?, ?beschikbaarheid en bereikbaarheid? en ?continu?teit en samenwerking?. Bij de evaluaties voor

kinderen <18jaar wordt er volgens de quotering voldoende aandacht gegeven aan het betrekken van de ouders in de behandeling van de kinderen en er worden de afspraken op een goed uur gegeven voor kinderen. Wel moet nog verder worden gewerkt aan de preventieve aanpak bij kinderen; vaccinaties, opvolging ontwikkeling, groei en gewicht opvolging,.. Bij de acute problematiek scoren de categorie?n ?informatie en ondersteuning? en ?continu?teit en ondersteuning? algemeen wat lager dan globaal. Maar over het algemeen zijn de mindere en betere topics vergelijkbaar met het globale resultaat. De chronische problematiek is de hoogste gemiddelde score tot nu toe. De scores zijn globaal beter bij deze patiënten, maar de topics die minst/meest scoren zijn wel gelijkaardig als globaal. In de categorie ?bereikbaarheid? worden wel enkele lagere scores gegeven dan globaal: HA aan de telefoon, verkrijgen van een afspraak op een voor hun geschikte moment. Het onderscheid tussen aantal jaren patiënten werd vooral gescoord door patiënten >1jaar patiënt in de praktijk. Van de 10 andere zijn er 3 topics die opvallend laag scoorden: ?het snel verlichten van de klacht, preventie en mogelijkheid om de HA aan de telefoon te spreken.? ?Wachttijd wachtzaal, telefonische bereikbaarheid en urgentie? scoorden dan weer beduidend beter dan algemeen.

Conclusie: Over het algemeen werd de huisartsenpraktijk te Zingem positief beoordeeld door de patiënten. De hoogste scores werden bekomen voor de communicatie en relatie naar de patiënt toe. Volgende aanpassingen worden vooropgesteld. ? meer aandacht voor preventie: werken met GMDplus, automatische meldingen in het elektronische dossier om het jaar om preventieve onderzoeken uit te voeren. ? gerichte anamnese naar de specifieke klacht en de vraag van de patiënt om de klacht snel en accuraat te kunnen verlichten. Voldoende inlichten van de patiënten om realistische verwachtingen bij de patiënten te cre?ren. ? Goed informeren van de patiënten bij doorverwijzing, informatie op papier meegeven aan de patiënt, meegeven van een volledige doorverwijsbrief, contact behouden met specialist en regelen van een afspraak nadien om verdere opvolging te garanderen ? Aanmaken van een dubbele afspraak indien nodig, cre?ren van pauze momenten op geregelde tijdstippen, associatie met extra arts om de werkverdeling beter haalbaar te maken tussen de collega?s. ? Aanmaken van telefonische momenten om de arts te bellen in verband met vragen, labo uitslagen en andere.