De arts-patiënt relatie in de eerste lijn in Vlaanderen: een pilootstudie in Wevelgem

Haio: VANDERSTEEN Kenneth , V.U.B.
Promotor: BILSEN Johan , V.U.B.
Praktijkopleider: Josson Frans , PEELMAN Inge , VERBEKE Gwen

Context: Er is weinig geweten omtrent het mentaal welzijn van huisartsen in België. Er bestaan vooral ramingen die erop wijzen dat de malaise groot is. In de literatuur wordt de hoge werkdruk herhaaldelijk vermeld als oorzaak. De covid-pandemie heeft hier ook aan bijgedragen. Het ziet er niet naar uit dat de werkdruk spoedig zal dalen voor artsen in België. Er bestaan echter vele factoren die een invloed hebben op het mentale welzijn. De factor met de meest directe impact op het welzijn van huisartsen zijn ongetwijfeld de patiënten. Hoe is het gesteld met de interactie tussen huisarts en patiënt? Is de onderlinge verstandhouding aangenaam of bestaan er spanningsvelden en/of conflicten? Verwachten huisarts en patiënt nog hetzelfde van hun interactie? Het doel van deze pilootstudie is om de verwachtingen van huisartsen en hun patiënten beter in kaart te brengen.

Onderzoeksvraag: De volgende onderzoeksvragen werden geformuleerd: 1) Wat zijn de verwachtingen die patiënten hebben t.o.v. hun huisartsen? 2) In welke mate komen de verwachtingen van de patiënten jegens hun huisarts overeen met hun ervaring? 3) Hoe reageren huisartsen op de verwachtingen van patiënten? 4) Zijn er verschillen in de verwachtingen t.o.v. huisartsgeneeskunde tussen patiënten en huisartsen? 5) Wat zijn de gevolgen wanneer huisartsen en patiënten verschillende of gelijke verwachtingen hebben t.o.v. huisartsgeneeskunde?

Methode: Een mixed method studie werd uitgevoerd in 2 fases. Als onderzoekspopulatie werden de huisartsen en patiënten uit de regio van het West-Vlaamse Wevelgem geselecteerd. De rekrutering ging uit van de lokale huisartsenwachtpost: De Meander. In de eerste fase werden patiënten uitgenodigd om een online vragenlijst in te vullen omtrent hun verwachtingen t.o.v. huisartsen. De data werden verzameld, geanalyseerd a.d.h.v. SPSS-software en neergeschreven in een verslag en een interviewguide. In de tweede fase werden de huisartsen en HAIO’s uit de regio geïnterviewd op basis van de vooropgestelde interviewguide. Zo konden de huisartsen reageren op directe informatie van patiënten uit hun regio. De interviews werden opgenomen, getranscribeerd en onderworpen aan een thematische analyse. De analyse werd uitgevoerd met software van NVIVO.

Resultaten: De vragenlijst werd door 112 patiënten ingevuld, waarvan 85 de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Er werden 4 huisartsen en 1 HAIO geïnterviewd. De huisartsen en patiënten waren in het algemeen tevreden over hun interactie met elkaar en hun verwachtingen stemden grotendeels overeen. Patiënten verwachten een professionele dienstverlening van hun huisarts. Vriendelijkheid en beleefdheid, medische competentie en tijdig verwijzen zijn de belangrijkste eigenschappen van een huisarts. Verder bleek ook de eigenschap om te kunnen luisteren naar de patiënt, ook naar niet medische-problemen, erg belangrijk te zijn. De huisartsen waren akkoord met deze inschatting van de patiënten. Er bestaat discrepantie tussen de verwachtingen van patiënten en huisartsen over bepaalde thema’s. Deze hebben betrekking tot de beschikbaarheid van de huisarts, het verschil tussen dringende en niet-dringende hulpvragen en het omgaan met hoge werkdruk en tijdsdruk binnen de praktijk. Goede communicatie, shared decision en patiënt educatie zijn hier aangewezen. Wanneer huisartsen en patiënten verschillende verwachtingen hebben, kan dit leiden tot frustraties en mogelijks conflictsituaties. Dit heeft negatieve gevolgen voor de arts-patiënt relatie, de werkvreugde die de huisarts ervaart en de tevredenheid van de patiënt. Mogelijks kan dit leiden tot het beëindigen van de arts-patiënt relatie. Wanneer huisartsen en patiënten gelijke

verwachtingen hebben, ontstaat er een aangename verhouding waarbij huisarts en patiënt zich gerespecteerd voelen.

Conclusie: Deze pilootstudie toont aan dat de huisartsen en patiënten in de omgeving van Wevelgem tevreden zijn over hun interactie met elkaar. Huisartsen en patiënten hebben grotendeels gelijkaardige verwachtingen t.o.v. huisartsgeneeskunde op enkele thema's na: de beschikbaarheid van de huisarts, het verschil tussen dringende en niet-dringende hulpvragen en hoe om te gaan met hoge werkdruk en tijdsdruk binnen de praktijk. Om frustraties en eventuele conflicten te vermijden blijven goede communicatie, shared decision en patiënteducatie aangewezen. Grootschalig onderzoek is aangewezen om deze bevindingen te bevestigen, te nuanceren of te weerleggen.