Toegankelijkheid van een huisartsenpraktijk anno 2011-2012

Haio: BAKELANDT Julie , U.G.
Promotor: WILLEMS Sara , U.G.
Praktijkopleider: VANTIEGHEM Regine

Context: De laatste decennia heeft er binnen de huisartsengeneeskunde een sterke vervrouwelijking plaatsgevonden. Mede hierdoor zijn er meer groepspraktijken ontstaan en wordt in de grote steden, buiten de normale spreekuren, beroep gedaan op de wachtdiensten. Dit laat artsen toe om meer tijd uit te trekken voor zichzelf en het gezin. Het zorgt er echter ook voor dat een patiënt niet altijd meer beroep kan doen op zijn eigen huisarts. Praktijk Vossensteert behoort tot ??n van deze groepspraktijken die deel uitmaken van de wachtdienst.

Onderzoeksvraag: Deze thesis onderzoekt hoe patiënten staan tegenover de veranderingen binnen de huisartsgeneeskunde en de opbouw van groepspraktijken. Specifiek richt dit onderzoek zich op de vestiging van groepspraktijk Vossensteert in Sint-Kruis. Deze thesis onderzoekt het standpunt van patiënten met betrekking tot de toegankelijkheid van deze praktijk, met als doel mogelijke veranderingen te identificeren om de bereikbaarheid te verbeteren.

Methode: Om artikels te vinden die als basis dienen voor het onderzoek, werd de literatuur doorzocht met behulp van de zoekmachines Pubmed en Web of Science, met als kernwoorden ?Patient satisfaction?; ?Patient experience?; ?Primary care? en ?Family care practice?. Een enqu?te werd opgesteld door een deel van de enqu?te uit de studie ?QUALICOPC? aan te vullen met specifieke vragen voor praktijk Vossensteert. De enqu?tes werden verdeeld in september 2012 door de vijf artsen van de praktijk, in een schriftelijke en online vorm, aan Nederlandstalige patiënten die zelf naar de praktijk komen. Van de 120 verdeelde enqu?tes werden 46 ingevuld (response rate 38%). De programma?s Excel en SPSS werden gebruikt voor de statistische verwerking.

Resultaten: De groep respondenten bevat 67% vrouwen en 33% mannen met een gemiddelde leeftijd van 55 jaar. 74% beschouwt de eigen gezondheid als goed, ondanks 45% met chronische aandoeningen. De huisarts wordt geraadpleegd voor een herhaalvoorschrift, ziekte en een medische controle. Consultaties worden zelden (4%) uitgesteld. De houding van de arts wordt als positief ervaren en hierdoor zouden alle respondenten de huisarts aan een vriend of familielid aanbevelen. 26% antwoordt dat de arts niet polst naar andere problemen dan de aanmeldingsklacht. 43% weet niet dat ze bij de huisarts terecht kunnen voor persoonlijke problemen. De openingsuren wordt door 42% aanzien als te beperkt. De respondenten weten hoe ze, indien nodig, een huisbezoek kunnen regelen, 39% weet echter niet hoe ze buiten de openingsuren doktershulp kunnen krijgen. Meer dan de helft van de patiënten zou graag de mogelijkheid hebben om meer op afspraak te komen en deze ook liefst online vastleggen. 84% van de patiënten is tevreden over het telefonisch contact met de artsen. Respondenten hebben hun eigen kennis beoordeeld in verband met het globaal medisch dossier, de ?derde-betalers?-regeling en het supplement vanaf 18u, en die kennis blijkt onvoldoende te zijn.

Conclusie: Praktijk Vossensteert weet, dankzij de enqu?te, waar er verbeteringen mogelijk zijn. Samengevat bevinden de knelpunten zich op vlak van informatie overbrengen naar de patiënt, de praktische organisatie van de praktijk en moderniseren op vlak van de website en de wachtzaal. De respondenten geven ook positieve opmerkingen en stellen zelden een bezoek aan de huisarts uit. De patiënten moeten beter ge?nformeerd worden dat de huisarts er eveneens is voor persoonlijke problemen, voor stoppen met roken of voor het bespreken van huiselijk geweld. De houding van de

arts speelt hierbij een rol. De taak van de huisarts omvat expliciet na te vragen of patiënten nog voor andere problemen dan de aanmeldingsklacht komen, hen te informeren hoe ze gezond kunnen blijven en het navragen van chronische medicatie. Informatie geven kan via de website, momenteel onvoldoende gekend bij patiënten, of via een scherm in de wachtzaal. Patiënten willen liever op afspraak komen en deze graag online vastleggen. De website is het ideale instrument om te tonen wanneer een dokter afwezig is. De openingsuren worden als te beperkt aanzien en structureel moet er bekeken worden of de beide praktijken voldoende toegankelijk zijn voor patiënten met een beperking of voor jonge gezinnen met kinderen. Er kan dus geconcludeerd worden dat praktijk Vossensteert nog ruimte heeft voor verbeteringen op vlak van toegankelijkheid. De bal ligt nu in het kamp van de betrokken artsen om aan de hand van hun visie en prioriteiten de veranderingen mogelijk te maken.