‘Daarom ben jij een goede huisarts’: visie van de patiënt en de huisarts

Haio: WEYENBERG Leen , U.A.
Promotor: PEREMANS Lieve , U.A.
Praktijkopleider: Catry Filip , DAMEN Annelies , VANELDEREN Pascal

Context: Kwaliteit van zorg en een goede communicatie zijn belangrijke factoren voor patiënten in de keuze voor een bepaalde arts. Dit zijn ruime begrippen, maar het is niet goed geweten wat dit nu juist betekent voor patiënten in de Vlaamse context. Het doel van deze masterproef is na te gaan wat een ‘goede huisarts’ is vanuit patiëntenperspectief en hoe de huisarts zelf de verwachtingen van de patiënt inschat.

Onderzoeksvraag: Wat is een ‘goede huisarts’ vanuit patiëntenperspectief? Wat denkt de huisarts zelf dat de patiënt verwacht als goede huisarts?

Methode: Er werd een literatuuronderzoek uitgevoerd, in voorbereiding op het veldwerk. Aan de hand van ECLIPS werd in de ICHO-databanken, Pubmed en google scolar gezocht naar relevante artikels. Het veldonderzoek bestond uit een descriptief kwalitatief onderzoek waarbij een doelgericht staal van patiënten en artsen werd geïnterviewd. De topiclijst voor de interviews werd gebaseerd op de informatie uit de literatuurstudie. De interviews werden verbatim uitgetypt en thematisch geanalyseerd aan de hand van het programma Nvivo12.

Resultaten: Vier belangrijke thema’s kwamen naar voor, namelijk de keuze van huisarts, de belangrijkste kwaliteiten van de arts als mens, praktijkmanagement en de arts-patiëntrelatie. Patiënten kiezen hun huisarts uit gewoonte. Ze blijven bij dezelfde huisarts waar ze als kind met hun ouders gingen. Bij verhuis zoeken patiënten een huisarts in de buurt van hun woonst. De belangrijkste kwaliteit van een huisarts voor de patiënten zijn vooral luisteren, vriendelijkheid en vertrouwen. Ook bereikbaarheid vinden de patiënten belangrijk. De huisartsen zelf schatten die bereikbaarheid in als allerbelangrijkste factor. Empathie en uitleg geven vervolledigen bij hen de top drie. Op gebied van praktijkmanagement schatten de huisartsen de patiënten correct in dat deze het belangrijk vinden dat hun dokter bereikbaar is. Zowel arts als patiënt heeft een voorkeur voor raadpleging na afspraak. Artsen en patiënten hechten veel belang aan een grondige anamnese en klinisch onderzoek voor de arts om tot een juiste diagnose te komen en voor de patiënt om zich serieus genomen te voelen. Alle artsen gaven aan dat ze de voorkeur geven aan shared decision making bij de keuze van een behandeling. Dit hoeft niet voor alle patiënten, maar de meerderheid geeft aan dat het fijn is om betrokken te worden bij belangrijke beslissingen. Het opbouwen van een vertrouwensband gebeurt volgens zowel patiënt als arts door middel van vorige ervaringen. De artsen denken dat mond-aan-mondreclame hierbij ook een rol speelt, terwijl de patiënten dit zelf niet vermelden.

Conclusie: Een heleboel factoren spelen mee, waarvan luisteren, vriendelijkheid, vertrouwen en bereikbaarheid de belangrijkste zijn voor de patiënten. Artsen weten wat hun patiënten belangrijk vinden, al is dit soms niet in overeenstemming met wat de arts zelf vindt.