Patiënttevredenheid in de huisartsenwachtpost.

Haio: BUYTAERT Kobe , U.A.
Promotor: Verhoeven Veronique , U.A.
Praktijkopleider: CLAES Tinne , HEISTERCAMP Francine , LAUWERS Koen , MORTELMANS Toon , VAN NOTEN Caroline

Context: Tijdens de Covid-19-pandemie heeft in Vlaanderen het telefonisch consult zijn intrede gemaakt in de huisartsenwachtpost. Er is weinig geweten over de tevredenheid over dit telefonisch consult in Vlaanderen. Deze studie onderzoekt de tevredenheid van zowel telefonische consultaties als fysieke consultaties in de huisartsenwachtpost.

Onderzoeksvraag: In welke mate zijn patiënten tevreden over telefonische consultaties en fysieke consultaties in de huisartsenwachtpost en in welke mate verschilt deze tevredenheid tussen beide typen consulten?

Methode: Er werd een kwantitatieve, observationele niet-interventionele studie uitgevoerd waarbij patiënten die via de huisartsenwachtpost een consult hadden gekregen met de huisarts van wacht, werden opgebeld om hun tevredenheid via een gestandaardiseerde vragenlijst te bevragen. De huisarts van wacht was niet op de hoogte van het onderzoek. Er werd ook een literatuuronderzoek uitgevoerd.

Resultaten: De secretariaatsmedewerker scoort hoog in tevredenheid, patiënten geven een mediane score van 9 op 10 met een interkwartielafstand van 2. Patiënten geven ook een hoog cijfer van tevredenheid aan de huisarts, namelijk een mediane score van 9 op 10 met een interkwartielafstand van 3. Uit de kwalitatieve data blijkt dat voldoen aan de verwachting van de patiënt resulteert in een hogere tevredenheid. Er was een significant verschil in tevredenheid tussen fysieke consultaties en telefonische consultaties. Patiënten gaven een mediane score van 9 op 10 met een interkwartielafstand van 3 voor fysieke consultaties, en een mediane score van 7,5 op 10 met een interkwartielafstand van 3 voor telefonische consultaties. Dit significant verschil in totaalscore verklaart zich door een significant verschil op twee van de subvragen. Ten eerste hebben patiënten de indruk dat zij meer serieus genomen worden door de arts bij een fysieke consultatie in vergelijking met telefonisch consultaties. Ten tweede geven artsen volgens de patiënten meer informatie over wat ze moeten doen als hun klachten veranderen bij fysieke consultaties ten opzichte van telefonische consultaties.

Conclusie: Uit deze studie blijkt dat patiënten over het algemeen tevreden zijn over de consultaties die uitgevoerd worden op de wachtpost, dit voor zowel fysieke consultaties als telefonische consultaties. Patiënten gaven in deze studie aan minder tevreden te zijn over telefonische consultatie ten opzichte van fysieke consultaties. Het verwachtingspatroon van de behandeling en van het type consult speelt een grote rol in de patiënttevredenheid.