AANWERVING VAN PRAKTIJKASSISTENTIE: MAKKELIJK GAAT OOK!

Haio: CREEMERS Leen , KUL
Promotor: SCHOENMAKERS Birgitte , KUL
Praktijkopleider: DEWILDE Dominique , JANSSEN Ben , VANPOECKE Marc

Context: Een huisarts wordt vaak geconfronteerd met administratieve en minimaal medisch technische taken waarvan het zinvol lijkt deze uit te besteden aan een praktijkassistent. Er bestaat echter weinig informatie over deze specifieke aanwerving. Bovendien is de arts niet vertrouwd met het aanwerven en ondersteunen van personeel. Tot slot is het onduidelijk welke functies deze praktijkassistent mag en kan uitvoeren. Dit alles maakt de aanstelling van een praktijkassistent niet vanzelfsprekend. In deze thesis wordt een protocol uitgewerkt voor de aanwerving en opvolging van praktijkassistentie in een huisartsenpraktijk.

Onderzoeksvraag: In dit onderzoek worden 3 onderzoeksvragen gesteld. Wat zijn de drempels bij aanwerving van een praktijkassistent? Welke verwachtingen heeft de arts en de praktijkassistent zelf over zijn/haar rol? Welke stappen dient een solo-, duo- en/of groepspraktijk te ondernemen bij het aanwerven van een praktijkassistent?

Methode: Er worden, naast een vergelijking in gepaste nationale literatuur, 2 onderzoeken uitgevoerd op 2 verschillende locaties, waaraan zowel artsen als praktijkassistenten deelnemen. Het eerste onderzoek gebeurt via de techniek van de ?gefundeerde theorie?. Dit is een kwalitatief onderzoek waarbij hypotheses worden gevormd door individuele interviews. De hypotheses worden gelabeld door de onderzoekers en vervolgens getoetst in het tweede onderzoek door middel van de nominale groepstechniek.

Resultaten: Op dit moment is er geen absoluut tekort aan huisartsen. Toch is het nodig huisartsen te blijven aantrekken gezien de relatieve uitstroom van jonge huisartsen. Buitenlandse studies tonen aan dat er bij tewerkstelling van een praktijkassistent, een gelijke of toegenomen patiënten tevredenheid en kwaliteit van zorg is. In België ontbreekt echter een opleiding tot praktijkassistent. De ideale praktijkassistent wordt omschreven als een werkkracht die telefoonaflossing, administratie, minimaal medisch technische aktes, onderhoud en management doet. De financiering in België, onder vorm van het Impulseofonds, voorziet na recente wijzigingen een tegemoetkoming in vestiging, loonkosten en telesecretariaat voor zowel groepspraktijken als solo-artsen. De grootste drempels voor aanwerving van een praktijkassistent zijn het financi?le aspect en de beschikbare ruimte. Maar ook de onwetendheid betreffende de competenties en het takenpakket van een praktijkassistent blijken voorname struikelblokken. De te ondernemen stappen bij aanwerving zijn het raadplegen van een sociaal secretariaat en bepalen van de loonbarema?s. Als voornaamste afspraken worden het takenpakket, de werkuren en het medisch beroepsgeheim genoemd. Huisartsen verwachten dat de prakijkassistent zorgt voor een administratieve ontlasting en telefoonaflossing. Er wordt in dit onderzoek geen eensgezindheid gezien op gebied van capaciteiten, opvolging en de aangewezen houding ten opzichte van de praktijkassistent.

Conclusie: De twijfels van Vlaamse artsen omtrent patiëntentevredenheid en kwaliteit van zorg bij aanwerving van een praktijkassistent lijken ongegrond, maar er is onderzoek nodig om de gevolgen in België te beschrijven. Voorlopig ontbreekt in België een opleiding tot praktijkassistent. Analyse van een pilootstudie en focusgroep toont de grootste drempels: het financi?le aspect en de beschikbare ruimte. Telefoonaflossing en administratieve ontlasting zijn de voornaamste

verwachtingen ten aanzien van de praktijkassistent. Er bestaat onder artsen nog onduidelijkheid omtrent de capaciteiten, opvolging en de aangewezen werkverkhouding. Ook de te ondernemen stappen bij aanwerving zijn weinig gekend. De ideale praktijkassistent, die telefoonaflossing, administratie, minimaal medisch technische aktes, onderhoud en management doet, zal pas door de grote meerderheid van Belgische huisartsen aangenomen worden bij voldoende opleiding of bijscholing en een meer toereikende financi?le tegemoetkoming.