Teleconsultaties in de huisartsenpraktijk: ervaringen van patiënten

Haio: VAN BIJLEN Christie , U.A.
Promotor: PHILIPS Hilde , U.A.
Praktijkopleider: BERGOETS Marjolijn , Dillen Koen , LIPPENS Jolin , VAN DEN BROEK Mieke

Context: Hoewel sinds de COVID-19-pandemie teleconsultaties steeds populairder worden als consultatievorm, is er nog maar weinig geweten over hoe dit door huisartsen het beste aangepakt wordt. Een kwalitatieve teleconsultatie zou kunnen zorgen voor een lagere werkdruk, maar er zijn tot op heden nog geen kwaliteitsfactoren specifiek voor de teleconsultatie gekend. Dit onderzoek is een eerste poging om deze in kaart te brengen.

Onderzoeksvraag: welke factoren dragen volgens de patiënt bij tot een kwalitatief hoogstaand teleconsult van de huisarts?

Methode: Dit monocentrische, beschrijvende, kwalitatieve onderzoek tracht aan de hand van een vragenlijst de kwaliteitsfactoren die de teleconsultatie voor de patiënt tot een succes maken in kaart te brengen. Deelnemers worden gerekruteerd via mailings, social media en flyers in de wachtzaal. De vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten en is volledig geanonimiseerd. Er wordt vooral gebruik gemaakt van woordscores van ‘helemaal niet akkoord’ tot ‘volledig akkoord’. Deze worden herleid naar een score van 1 tot 5. Ter aanvulling worden er open vragen gesteld. Op deze manier kunnen ook factoren die gemist worden in de vragenlijst opgespoord worden.

Resultaten: Er waren in totaal 237 bruikbare antwoorden. Hieruit nam 45,3% van de deelnemers reeds deel aan een teleconsultatie. Men gaf aan dat teleconsultaties over het algemeen minder lang duren dan fysieke consultaties. Men ziet een plaats voor teleconsultaties bij zowel chronische als acute problematiek. Er is geen voorkeur voor een telefonische- dan wel videoconsultatie. Belangrijker dan de soort consultatie (fysiek of digitaal) was voor de deelnemers dat ze liefst hun eigen arts consulteren en dit bij voorkeur dezelfde dag. Een factor die over alle vragen heen terug kwam, was tijd. Er moet ruimte zijn om te vertellen en gehoord te worden, en er mag geen afleiding zijn tijdens de teleconsultatie.

Conclusie: Teleconsultaties kunnen voor patiënten een waardevolle toevoeging zijn in de huisartsenpraktijk. Tijd, communicatie en het opbouwen van een vertrouwensband spelen hierin een cruciale rol.