Een lokale analyse van de samenwerking tussen de huisartsenwachtpost en de spoedgevallen voor de regio turnhout.

Haio: Dekkers Bjorn , KUL
Promotor: DELVAUX Nicolas , KUL
Praktijkopleider: Govaerts Marc , RUYSSERS Natacha , VAN LAERHOVEN Els , VANLOMMEL Erik

Context: Een goede samenwerking tussen huisartsenwachtposten en spoedgevallendiensten is essentieel voor de organisatie van out-of-hours zorg. In Vlaanderen bevinden deze diensten zich vaak op dezelfde locatie, wat communicatie en doorverwijzing vergemakkelijkt. In de regio Turnhout is de huisartsenwachtpost echter fysiek gescheiden van het ziekenhuis. De invloed van deze fysieke afstand op samenwerking, triage en patiëntenzorg werd nog nauwelijks onderzocht, zeker niet vanuit het perspectief van het niet-medisch personeel.

Onderzoeksvraag: Deze studie onderzoekt hoe onthaalmedewerkers van de huisartsenwachtpost de samenwerking met de spoedgevallendienst ervaren, en welke invloed de locatie van de wachtpost heeft op de werking en organisatie van zorg.

Methode: Via kwalitatieve semigestructureerde interviews werden zes onthaalmedewerkers bevraagd, waaronder één uit een wachtpost met co-locatie. De data werden geanalyseerd via thematische codering met aandacht voor vier hoofdthema's: structuur van het zorgsysteem, patiëntengedrag, samenwerking tussen diensten en triage/urgentie-inschatting.

Resultaten: De locatie van de wachtpost heeft een duidelijke impact op de samenwerking, de toegankelijkheid en de organisatie van triage. Co-locatie faciliteert spontane samenwerking maar leidt ook tot verwarring bij patiënten. In Turnhout, waar gewerkt wordt met een afsprakensysteem en telefonische screening, blijkt de werking gestructureerder maar ook kwetsbaarder bij toenemende drukte. Het gedrag van patiënten, mede beïnvloed door het huisartsentekort en sociaal-economische factoren, leidt tot een verhoogde belasting van de wachtpost. Onthaalmedewerkers voeren geen formele triage uit, maar spelen een belangrijke rol in de initiële urgentie-inschatting. Er leeft sterke behoefte aan uniforme triageprotocollen en meer patiënteneducatie.

Conclusie: De samenwerking tussen wachtpost en spoed wordt overwegend positief ervaren, maar is sterk afhankelijk van locatie, communicatie en taakafbakening. Structurele hervormingen zoals de invoering van een gemeenschappelijk triagepunt of een betere afstemming via het 1733-systeem kunnen bijdragen aan efficiëntere en patiëntgerichte zorg. Deze studie benadrukt het belang van ook het perspectief van niet-medisch personeel te betrekken bij beleidsvorming in de eerstelijnszorg.