De telefoon: hoe van een vijand een vriend maken?

Haio: DECAT Eva , KUL
Promotor: SCHOENMAKERS Birgitte , KUL
Praktijkopleider: GOVERS Katty

Context: Het schrille gerinkel van de telefoon: de eerste toon doet bij menig arts reeds de haren ten berge reizen. Afspraken vastleggen, labo-resultaten meedelen, vragen beantwoorden, ? het toestel lijkt soms onophoudelijk aan te slaan. Ook de patiënt slaakt een zucht telkens zijn of haar consultatie ruw wordt onderbroken.

Onderzoeksvraag: Hoe kan het telefoonverkeer in de huisartsenpraktijk effici?nter georganiseerd worden? Een daling van het totaal aantal oproepen lijkt de best meetbare factor. Daarnaast wordt er ook naar een gestructureerd systeem gestreefd: vaste momenten voor het opvragen van laboratoriumresultaten, eind-uur voor het aanvragen van huisbezoeken, enz? Ook de subjectieve verlichting van de werkdruk voor de artsen is belangrijk.

Methode: Het onderzoek wordt uitgevoerd bij twee artsen die in hetzelfde gebouw praktijk houden, maar elk een eigen telefoonnummer hebben. Ze werken allebei uitsluitend op afspraak, dewelke enkel telefonisch vastgelegd kunnen worden. Ze beantwoorden de telefoon allebei zelf. OBSERVATIE: Tijdens dit onderzoek worden de telefonische oproepen in beide praktijken op drie momenten geregistreerd. Deze registraties gebeuren tegelijkertijd bij de beide artsen, telkens gedurende twee aansluitende weken, gespreid tussen de interventies. De telefonische oproepen worden door de arts zelf bijgehouden en genoteerd op een standaardformulier. Naast het aantal oproepen, wordt ook het tijdstip en de reden van de oproep genoteerd. INTERVENTIE: De invoering van een online afsprakensysteem vormt een eerste interventie. Het betreft een gemeenschappelijke website, waarop patiënten kunnen doorklikken naar ??n van de twee artsen. De introductie van een telesecretariaat vormt de tweede interventie bij arts 2. Arts 1 gaat hier niet in mee. Beide artsen worden na elke registratie ondervraagd rond de ervaren telefoondruk.

Resultaten: De introductie van een online afsprakensysteem zorgt slechts voor een kleine daling van het totaal aantal telefonische oproepen. Het totaal aantal oproepen bij beide artsen is slechts met 2,2% gedaald tijdens de tweede registratie. De derde registratie geeft geen significante daling van het aantal telefonische oproepen voor arts 1. Er is ook geen noemenswaardige daling van het aantal oproepen voor het maken van een afspraak.Deze bevindingen treden voorgaand onderzoek bijgevolg niet bij, alwaar er een daling van 9% werd vastgesteld na de introductie van dit systeem. Het voorgaand onderzoek informeerde de patiënten over de introductie van de online agenda met posters in de wachtzaal en gedetailleerde flyers, die werden uitgedeeld tijdens de consultaties. De artsen in dit onderzoek hingen posters op in de wachtzaal, en stelden de patiënten enkel mondeling op de hoogte. Dit verschil in communicatie kan de uiteenlopende resultaten deels verklaren. De bevindingen dienen ook genuanceerd te worden. De online agenda blijkt wel degelijk een succes. Drie maanden na de introductie wordt ongeveer 8% van het totaal aantal afspraken online vastgelegd bij beide artsen. Bij arts 1 wint het afsprakensysteem snel aan populariteit: na zes maanden wordt ??n op de vier afspraken online geboekt. Bij arts 2 stijgt dit aandeel trager, maar ook hier wordt na acht maanden gemiddeld ??n op de vijf afspraken online vastgelegd. Deze online afspraken kunnen worden vertaald naar afgewende telefonische oproepen. Het opstarten van een telesecretariaat zorgt voor een sterke daling van het aantal telefonische oproepen. De derde registratie bij arts 2 toont een daling van maar liefst 43,3% van het totaal aantal oproepen ten opzichte van de tweede registratie. Vooral de oproepen voor het maken van een afspraak worden

opgevangen door het telesecretariaat: arts 2 dient ongeveer 70% minder dergelijke telefoontjes te beantwoorden. Ook de vragen naar advies dalen met ongeveer 50% in aantal. De patienten krijgen de arts niet meer onmiddellijk aan de lijn: er ontstaat een drempel. Andere soorten oproepen, zoals het vragen naar een voorschrift of het bekomen van een resultaat, blijven ongewijzigd in aantal. De integratie van het telesecretariaat dient duidelijk nog te worden geoptimaliseerd. Niet relevante oproepen, zoals het maken van een afspraak en het vragen van een voorschrift, komen nog steeds deels bij de arts terecht.

Conclusie: Dit onderzoek besluit dat de introductie van een online afsprakensysteem leidt tot een kleine daling van het aantal telefonische oproepen in een huisartsenpraktijk. Wel worden er vele telefonische oproepen voorkomen: na een half jaar wordt tot een vierde van de afspraken online vastgelegd. De telefoondruk voor de arts neemt licht af. Het opstarten van een telesecretariaat leidt tot een significante daling van het aantal telefonische oproepen. Vooral de oproepen voor het maken van een afspraken worden door het secretariaat opgevangen. De arts ervaart ook veel minder werkbelasting door het telefoonverkeer.