Onderzoek naar en evaluatie van een nieuw afsprakensysteem in een kleine groepspraktijk zonder secretariaat

Haio: MOENS Anouk , KUL
Promotor: MICHIELS Barbara , U.A.
Praktijkopleider: VANDEBEEK Raymond

Context: Deze thesis kwam er naar aanleiding van het hoge aantal telefoonoproepen die mijn opleidingspraktijk dagelijks te verwerken kreeg. Een deel van deze oproepen vond plaats tijdens de consultaties van de arts, wat zeer storend kan zijn. Dit werk focust zich op de telefoonoproepen voor afspraken.

Onderzoeksvraag: Voor de invoering van Digitale Wachtkamer: ? Hoeveel telefoonoproepen krijgt de praktijk te verwerken op een gemiddelde dag? Welk percentage zijn telefoons voor afspraken? ? Welke factoren vinden patiënten belangrijk in een nieuw afsprakensysteem? Na de invoering van Digitale Wachtkamer: ? Leidt het gebruik van Digitale Wachtkamer tot een daling van het aantal telefoonoproepen voor afspraken (rekening houdend met de overschakeling op een volledig afsprakensysteem)? ? Wat vinden de patiënten van het nieuwe afsprakensysteem?

Methode: Deze thesis omvat een literatuurstudie en een veldonderzoek. Het veldonderzoek valt uiteen in twee delen, namelijk de telefoonregistratie en een bevraging van de patiënten. Beide onderzoeken gebeurden voor en na de invoering van Digitale Wachtkamer. De resultaten van de telefoonregistratie werden verwerkt met Excel, deze van de patiëntenenqu?tes met SPSS. Sinds de start van Digitale Wachtkamer werken de artsen in de praktijk enkel nog via raadplegingen na afspraak.

Resultaten: Voor de invoering van Digitale Wachtkamer kreeg de praktijk gemiddeld 35 telefoonoproepen per dag en waren er gemiddeld 21 telefoonoproepen voor afspraken. Na de invoering van Digitale Wachtkamer kon het totaal aantal telefoonoproepen met de helft worden verminderd. Voor afspraken krijgt de praktijk nu nog gemiddeld 3 oproepen per dag, wat overeenkomt met een daling van 86% ten opzichte van de vroegere situatie. Het gebruik van Digitale Wachtkamer raakte snel ge?ncorporeerd in de praktijk. Reeds na ??n maand werden 66% van de afspraken via de internetagenda gemaakt en 10% via het telefonisch afsprakenbandje. Na vijf maanden werden 81% van de afspraken via de internetagenda geboekt en 5% via het telefonisch afsprakenbandje. Aan de voormeting namen 319 patiënten deel, aan de nameting 327. Bij beide enqu?tes waren er tot 65% vrouwen uit alle leeftijdscategorie?n. De aanvaardbaarheid van de wachttijd in de wachtzaal steeg van 72% bij de voormeting tot 91% bij de nameting. Meer dan 70% van de deelnemers aan de voormeting vonden het belangrijk dat afspraken telefonisch konden worden gemaakt en 64% zag een voordeel in een internetagenda. Sinds de start van Digitale Wachtkamer wordt de internetagenda door 86% van de deelnemers systematisch gebruikt om afspraken te maken, terwijl 11% van de deelnemers het telefonisch afsprakenbandje verkiest.

Conclusie: Het aantal telefoons voor afspraken daalde drastisch sinds de invoering van Digitale wachtkamer. Het nieuwe afsprakensysteem raakte snel ge?ncorporeerd in de praktijk en wordt goed aanvaard door de patiënten. De praktijkvoering wordt minder gestoord wat een pluspunt is voor zowel de arts als voor de patiënt.