Afspraken in de huisartsenpraktijk

Haio: VERHOEST Elvien , KUL
Promotor: Goderis Geert , KUL
Praktijkopleider: VANDEN BROUCKE Johan , VULSTEKE Joseph

Context: Steeds meer huisartsen maken gebruik van een afsprakensysteem. In de praktijk loopt dit niet altijd even vlot met ergernissen tot gevolg, zowel bij de patiënt als bij de huisarts.

Onderzoeksvraag: Het doel van deze studie is om na te gaan wat de haalbaarheid is van een afsprakensysteem in de huisartsenpraktijk op verschillende dimensies. 1. Zijn de patiënten tevreden? 2.Wat zijn de door de patiënten ervaren wachttijden tussen vraag tot consultatie en effectief moment van spreekuur? 3. Zijn de huisartsen tevreden?

Methode: Eerst werd een literatuurstudie uitgevoerd met behulp van volgende termen: ?General Practitioner?, ?GP?, Appointment? en ?family doctor?. Het onderzoek zelf werd gevoerd in acht praktijken, drie volledig op afspraak, drie met een gemengd systeem en twee met volledig vrije consultaties. De gebruikte methode was een ?mixed method? bestaande uit drie luiken: 1. Elke praktijk en zijn werking werd in kaart gebracht ; 2. Een vragenlijst, gebaseerd op de patiënten vragenlijst van het EPA-instrument, aangevuld met extra vragen over afspraken, werd door patiënten ingevuld. Verschillende dimensies van tevredenheid werden via de vragenlijst bevraagd: arts-patiënt relatie, medische zorg, informatie en ondersteuning, organisatie van zorg en toegankelijkheid. We stelden ook specifieke vragen naar de door de patiënten ervaren wachttijd ; 3. Tenslotte werd per praktijk ??n huisarts ge?nterviewd over het gebruik van afspraken binnen de huisartsenpraktijk.

Resultaten: 1. Acht praktijken namen deel aan de studie, drie met afsprakensysteem, drie met gemengd systeem en twee met alleen vrije consultaties. 2. 155 patiënten vulden de vragenlijst in, 60 mannen en 95 vrouwen. De gemiddelde leeftijd van de patiënten van de praktijken met volledig afsprakensysteem is 49.28 jaar (SD 14.85), van de praktijken met gemengd systeem 54.84 jaar (SD 19.06) en van de praktijken met vrije consultaties 47.25 jaar (SD 14.89). Enkel voor arts-patiënt relatie werd een significant verschil vastgesteld tussen de verschillende praktijken. Voor de praktijken met vrije consultaties was de gemiddelde tevredenheidsscore significant hoger (M = 4.84, SD = 0.25) dan die van de praktijken volledig op afspraak (M = 4.66, SD = 0.40) en die van de praktijken met een gemengd systeem (M = 4.66, SD = 0.44). 3. Patiënten van praktijken die volledig op afspraak werken, waren significant meer tevreden over de ervaren wachttijd in de wachtzaal (M = 4.73, SD = 0.71) dan de patiënten van praktijken met gemengd systeem (M = 4.27, SD = 0.91); t(113) = 3.04, p = 0.003. Daarnaast waren ze significant meer tevreden over het gebruikte afsprakensysteem (M = 4.82, SD = 0.50) dan patiënten van de praktijken met een gemengd systeem (M = 4.35, SD = 0.80); t(113) = 3.82, p = 0.000. Binnen de praktijken met volledig afsprakensysteem kan 81.7% dezelfde dag nog op consultatie komen in vergelijking met 30.9% bij de praktijken met gemengd systeem. 4. De ge?nterviewde artsen vinden dat er plaats is voor een afsprakensysteem bij de huisarts. Artsen die werken met afspraken zijn zeer tevreden en zouden niet meer veranderen.

Conclusie: Er is zeker plaats voor het gebruik van een afsprakensysteem bij de huisarts. De artsen die werken met afspraken zijn tevreden en de tevredenheid van de patiënten tussen de drie soorten praktijken is voor de meeste dimensies niet significant verschillend. Onze studie geeft evenwel enkele aanwijzingen dat een volledig afsprakensysteem verkiesbaar is boven een gemengd

systeem. Verder onderzoek zal nodig zijn om dit te bevestigen, te nuanceren of uit te klaren.