VRIJE CONSULTATIE OF OP AFSPRAAK: WAT VINDEN DE PATI?NTEN?

Haio: DE CEUKELEIRE Lynn , U.G.
Promotor: WILLEMS Sara , U.G.
Praktijkopleider: SOETAERT Dirk

Context: Praktijkorganisatie is een onderwerp dat de laatste jaren aan interesse wint vanwege de grote vraag van jonge artsen om een goed evenwicht tussen werk en priv? te vinden. Een goede praktijkorganisatie omvat verschillende terreinen. Deze masterproef handelt over de toegankelijkheid van de praktijk, meer bepaald de toegankelijkheid van de consultaties. Meer en meer huisartsen werken uitsluitend op afspraak, dit om allerlei redenen. De opleidingspraktijk werkt grotendeels met vrije consultaties, dit heeft zijn voor- en nadelen zowel voor de arts als voor de patiënt. Het betreft een praktijk ondersteunend project waarin wordt getracht de patiënten tevredenheid wat betreft type consultatie te kaderen binnen de opleidingspraktijk.

Onderzoeksvraag: Het doel van deze masterproef is om na te gaan hoe de patiënten van de opleidingspraktijk staan tegenover consultaties op afspraak of vrije consultaties. Wat is hun motivatie om voor het een of ander te kiezen ? Zijn ze tevreden over de huidige toegankelijkheid en organisatie van de praktijk wat betreft type consultatie?

Methode: Om artikels te vinden die als basis dienen voor het onderzoek, werd de literatuur doorzocht met behulp van de zoekmachines Pubmed en Web of Science. Voor het onderzoeksgedeelte van deze studie werd gebruik gemaakt van een enqu?te. Voor het opstellen van de enqu?te werd uitgegaan van internationaal gebruikte vragenlijsten namelijk de vragenlijst gebruikt in de QUALICOPC-studie en de EUROPEP-vragenlijst, uit beide vragenlijsten vragen gefilterd die van belang zijn voor deze studie en aangevuld met een paar specifieke vragen omtrent dit thema. De enqu?tes werden verdeeld in september 2013, van de 300 verdeelde enqu?tes werden er 246 ingevuld (response rate 82%). Het programma SPSS werd gebruikt voor de statistische verwerking.

Resultaten: De groep respondenten bevat 60,5% vrouwen en 39,5% mannen met een gemiddelde leeftijd van 54,3 jaar. De voorkeur voor afspraak of vrije raadpleging is ongeveer gelijk verdeeld (respectievelijk 49,6% en 44,7%). De genoemde voor-en nadelen omtrent beide consultatievormen zijn divers. 85% is tevreden over het huidige consultatiesysteem. Meer dan 60% stoort zich toch regelmatig aan de wachttijd. Meer dan 90% zou liefst telefonisch een afspraak vastleggen, 63% zou geen gebruik maken van een online afsprakensysteem. Belangrijkste zaken bij het maken van een afspraak is dat deze zo vlug mogelijk is en op een dag naar keuze. Belangrijkste verwachtingen t.o.v. een afsprakensysteem is minder lange wachttijd en geen volle wachtzaal meer.

Conclusie: Men kan besluiten dat de patiënten van de opleidingspraktijk tevreden zijn over het huidige consultatiesysteem, er is geen uitgesproken voorkeur voor een bepaald type consultatie. Er blijken wel bepaalde misverstanden te bestaan bij de patiënten over consultaties op afspraak.