Onderzoek naar de telefonische en online bereikbaarheid van een forfaitaire groepspraktijk

Haio: ADAMS Margo , U.A.
Promotor: REMMEN Roy , U.A.
Praktijkopleider: VERMEIRSSEN Rudi

Context: Deze thesis ontstond naar aanleiding van de door de doktersassistentes ervaren hoge telefoondruk in mijn opleidingspraktijk. Sinds medio 2014 is er online communicatie mogelijk tussen de praktijk en de patiënt. De doelstelling van dit project was de telefoondruk te verminderen door de telefonische en online bereikbaarheid van de praktijk te vergroten. Deze thesis flankeert dit proces.

Onderzoeksvraag: De thesis valt uiteen in drie delen. De doelstelling in het eerste deel is nagaan of de telefonische werkdruk voor de assistente is afgenomen. In het tweede deel werd onderzocht hoe vaak patiënten gebruik maakten van online contactmogelijkheden. Het laatste deel was een tevredenheidsonderzoek onder gebruikers van online contactmogelijkheden.

Methode: Er vond een registratie plaats van de telefonische en online contacten voor en na invoering van online contactmogelijkheden en invoer van een belafspraak. Retrospectief werd het aantal online afspraken en elektronische contacten geregistreerd. Een tevredenheidsenqu?te onder gebruikers van online contactmogelijkheden werd uitgevoerd.

Resultaten: Er vond een registratie plaats van de telefonische en online contacten voor en na invoering van online contactmogelijkheden en invoer van een belafspraak. Retrospectief werd het aantal online afspraken en elektronische contacten geregistreerd. Een tevredenheidsenqu?te onder gebruikers van online contactmogelijkheden werd uitgevoerd. Het aantal telefonische afspraken is een jaar na invoering van online contactmogelijkheden gestegen met 4,7%. Een vervolgmeting na 14 maanden toont een daling van 9,4%. Er wordt een daling gezien van 41,3% voor telefonische contacten over uitslagen na het invoeren van een belafspraak. Acht maanden na de invoering gebruikt 14,5% van de praktijkpopulatie de online contactmogelijkheden. De meest gebruikte optie is het maken van een online afspraak, gevolgd door het aanvragen van medicatie en het elektronisch consult. Het aantal online afspraken en elektronische consulten neemt steeds toe sinds medio 2014. Gebruikers van de online contactmogelijkheden zijn tevreden over de toevoeging van online contacten in de praktijk. Gebruiksvriendelijkheid, continue beschikbaarheid en keuzevrijheid zijn voordelen tegenover nadelen als het onpersoonlijke karakter en gebrek aan dialoog.

Conclusie: In de deelprojecten zijn de contacten met de patiënten van Praktijkhuis Baarle via de telefoon en het internet geanalyseerd. De hoge telefoondruk is gelijk gebleven. Een terugbelsysteem verminderde het aantal telefonische contacten voor het bespreken van een uitslag. Herhaalde periodieke registratie van telefonische en online contacten kan het effect van online contactmogelijkheden beter in kaart brengen. Vervolgonderzoek naar andere factoren die invloed hebben op de telefoondruk van de assistente kan hiertoe ook bijdragen. Online contactmogelijkheden zijn een passende aanvulling voor laagdrempelig en effici?nt contact tussen huisarts en patiënt. In praktijkhuis Baarle kan het gebruik van online contactmogelijkheden vermoedelijk toenemen. Vervolgonderzoek naar effectieve communicatiestrategie?n kan de patiëntenpopulatie stimuleren tot verantwoord online contact. Projecten die de voor- en nadelen van online contact in kaart brengen, zijn belangrijk en nog bijna onbestaand in België.