Huisartsenwachtpost Noord-Limburg: een evaluatie

Haio: JANNIS Liesbeth , KUL
Promotor: GOEDHUYS Jo , KUL
Praktijkopleider: GOOSSENS Hilde , VANDERHOYDONCK Dirk

Context: Op 2 augustus 2013 opende de huisartsenwachtpost Noord-Limburg de deuren. De tevredenheid van artsen en patiënten is belangrijk. Bij de artsen zou een aangename werksfeer tot een betere kwaliteit van zorg moeten leiden. Een tevreden patiënt daarentegen voelt zich op zijn gemak bij de arts waardoor de arts-patiënt relatie groeit. De gehele context zou uiteindelijk de kwaliteit van zorg voor de patiënt op de huisartsenwachtpost moeten verbeteren.

Onderzoeksvraag: ?Vinden de arts en de patiënt de huisartsenwachtpost Noord-Limburg een verbetering ten opzichte van het vorige wachtsysteem?? en meer in detail ?Wat is de tevredenheid van de artsen en patiënten op de huisartsenwachtpost Noord-Limburg??.

Methode: Eerst wordt een literatuurstudie uitgevoerd waarin de algemene werking en tevredenheid van wachtposten in België en het buitenland wordt bekeken. Ook de werking van de huisartsenwachtpost Noord-Limburg wordt onder de loep genomen. Het tweede deel bestaat uit het tevredenheidsonderzoek zelf. Enqu?tes voor de artsen als voor de patiënten worden opgesteld en afgenomen. Bij de artsen worden er vragen gesteld in 4 thema?s: ?de verbetering?, ?de structuur?, ?de inrichting en materiaal? en ?het personeel en samenwerking?. De patiënten worden bevraagd over het onthaal, de arts, de wachttijd, de vestiging en de eventuele verbetering t.o.v. het vorige wachtsysteem. Nadien volgt een statistische analyse van de resultaten.

Resultaten: Met een response rate van 60/64 was er een zeer hoge tevredenheid van de artsen over de huisartsenwachtpost voor elk van de vier thema?s. De meeste artsen vonden het huidige wachtsysteem een verbetering i.v.m. het vorige wachtsysteem. Dit door de verhoogde veiligheid, de verminderde werkdruk en de verbeterde combinatie met het sociaal leven. Ook vindt men de wachtpost een verbetering in de eerste-lijns-hulp. Minder tevreden waren de artsen over hun verdienste per wachtbeurt. Vervolgens werd de structuur van de huisartsenwachtpost als positief beschouwd. De artsen waren tevreden over de bemanning, de shiftverdeling en -indeling en de openingsuren van de wachtpost. Er was een grotere verdeeldheid in de mening of de wachtpost ook tijdens de weekdagen geopend moest zijn. Vooral de oudere generatie van artsen en de solo-artsen zagen graag de wachtpost in de week geopend. Tot slot reageerden de artsen zeer positief over de inrichting en het aanwezige materiaal op de wachtpost en waren ze zeer tevreden over het personeel dat er werkzaam is. De patiënten waren over het algemeen zeer tevreden over de vestiging van de wachtpost, het onthaal, de wachttijd en de behandelende arts. Ook vond de meerderheid van de patiënten de wachtpost een verbetering i.v.m. het vorige wachtdienstsysteem. Een belangrijke factor die invloed heeft op de tevredenheid is de wachttijd en de woonplaats van de patiënt.

Conclusie: De opstart van de huisartsenwachtpost Noord-Limburg blijkt een groot succes te zijn bij zowel de artsen als de patiënten. De tevredenheid ligt in beide groepen zeer hoog. Er wordt zelfs besloten dat in het buitenland de meeste scores van tevredenheid minder hoog liggen in vergelijking met Noord-Limburg.