?Kan ik de dokter even spreken?? Visie van de patiënt over het telefoongebeuren in een praktijk

Haio: VAN GASSE Toon , U.G.
Promotor: AVONTS Dirk
Praktijkopleider: MERTENS Marc

Context: In een groepspraktijk te Beveren krijgen de artsen het gevoel overspoeld te worden tijdens de dagelijkse belmomenten voor de patiënten. Er wordt reeds gewerkt met een praktijkassistente, een telesecretariaat en een online afsprakensysteem.

Onderzoeksvraag: Deze masterproef onderzoekt de visie van de patiënt over het huidige telefoongebeuren in de praktijk en bekijkt mogelijke verbeteringen aan het huidige systeem.

Methode: Er werd een literatuurstudie uitgevoerd die verschillende systemen voor het telefoongebeuren onderzocht. Er werd een enqu?te uitgedeeld aan patiënten die de tevredenheid over het huidige systeem bekijkt, deze resultaten werden vergeleken met een internationale studie over patiëntentevredenheid. Er werd gedurende 2 verschillende weken een registratie van het telefoonverkeer tijdens de dagelijkse belmomenten uitgevoerd. Er werden ook semi-gestructureerde interviews afgenomen met de artsen uit de praktijk en de praktijkassistente.

Resultaten: De belangrijkste resultaten van de literatuurstudie waren de mogelijkheid van een terugbelspreekuur, het uitbreiden van het aantal lijnen of het invoeren van een aparte spoedlijn. De registratie van het telefoonverkeer toonde een duidelijk verschil in aantal oproepen per arts. De meeste doorgeschakelde oproepen gingen naar de oudste arts. De HAIO kreeg quasi geen oproepen doorgestuurd en moest tot bijna de helft van de oproepen doorschakelen. Uit de enqu?te bleek dat we beter scoren dan de meeste Europese landen waarmee vergeleken werd. Er werd algemeen iets minder gescoord dan Vlaanderen, maar dit was te verwachten omdat de tevredenheid negatief be?nvloed wordt door het aantal artsen werkzaam in een praktijk en positief door het aantal werkuren per week. Er wordt minder gewerkt en er zijn meer artsen werkzaam in de praktijk vergeleken met Vlaanderen. 73% is tevreden tot heel tevreden met de bereikbaarheid van de praktijk tijdens de belmomenten. Uit de interviews werd duidelijk dat het probleem van de drukke belmomenten sinds de komst van de HAIO als veel minder storend wordt ervaren. Er was een belangrijke terughoudendheid van de artsen uit om van systeem te veranderen.

Conclusie: Wegens de goede resultaten op de tevredenheid van de patiënten over het telefonisch gebeuren in deze praktijk, en het grotendeels verdwijnen van de frustraties van de artsen na de komst van de HAIO werd beslist niet te wijzigen van systeem. Het is belangrijk om met minstens 2 artsen aanwezig te zijn tijdens de belmomenten. Er moet op tijd gestopt kunnen worden met de consultaties zodat tijdig gestart kan worden met de belmomenten.