?Hou je dokter niet aan het lijntje?: Hoe kunnen we de telefonische onderbrekingen tijdens de consultaties beperken?

Haio: VANYSACKER Jens , U.G.
Promotor: AVONTS Dirk
Praktijkopleider: Vermaercke Cassandra , WILLEMS Sylvie

Context: Ik werk in een duo praktijk (plus HAIO) waar in de voormiddag gewoonlijk alle artsen(3) aanwezig zijn alsook een secretaresse. Wij merken echter dat we tijdens de huisbezoeken ?s middags en de avondconsultaties (met slechts 1 tot 2 artsen en geen secretaresse) frequent gestoord worden door de telefoon. Naar ons gevoel staat dit ons als arts een optimale consultvoering in de weg. Het maakt het moeilijker om bij de les te blijven en de concentratie te bewaren. Daarnaast ondervinden we dat sommige patiënten dit als storend ervaren.

Onderzoeksvraag: Op welke wijze en in welke hoedanigheid kunnen we het aantal (onderbrekende) telefonische oproepen terugdringen in onze huisartsenpraktijk?

Methode: Door middel van een literatuuronderzoek werd nagegaan wat de houding is van de patiënten en artsen ten opzichte van telefonische onderbrekingen tijdens de consultaties, alsook wat de opties zijn om deze te vermijden. Daarna werd de huidige telefonische belasting ingeschat door het aantal, het moment en de reden van de telefonische onderbreking te registreren gedurende 3 weken in het voorjaar van 2014 (cfr. bijlage 3). Vervolgens werden 3 interventies sequentieel ingevoerd, telkens ondersteund door de nodige informatiecampagne. Zo werd er een online agenda ingevoerd, werden de telefonische verlengvoorschriften afgelast en werd er een dagelijks belhalfuurtje georganiseerd. Tot slot vond er in 2015 een tweede registratie plaats.

Resultaten: Het totaal aantal telefonische oproepen daalde van 1454 naar 1026 (daling van 29,4%). De secretaresse ervaarde hierdoor een telefonische werkontlasting van 41,4% en de artsen kenden 29,2% minder telefonische onderbrekingen. Ook het aantal onafgewerkte oproepen daalde, waardoor de bereikbaarheid van de praktijk verbeterde.

Conclusie: Ondanks dat de resultaten ge?nterpreteerd moeten worden binnen een landschap met ongekende be?nvloedende variabelen, kunnen we concluderen dat dit een geslaagd praktijk verbeterend project is met zowel een objectieve als een subjectieve daling van de werkbelasting.