Praktijk ondersteunend project: onderzoek naar de patiëntentevredenheid bij implementatie van een online afsprakensysteem

Haio: VERSTRINGE Nathalie , U.G.
Promotor: AVONTS Dirk
Praktijkopleider: DE GUSSEM Inge

Context: De stijgende telefoondruk in de huisartsenpraktijken is ??n van de gevolgen van het steeds vaker werken op afspraak en de komst van de groepspraktijken. Een online afsprakensysteem kan ingezet worden om de telefoonoproepen voor een afspraak binnen de perken te houden.

Onderzoeksvraag: Uit eerdere studies bleek de tevredenheid van de artsen over dit systeem reeds positief te zijn. Aangezien het echter in de eerste plaats de patiënten zijn die gebruik moeten maken van dit online afsprakensysteem stellen we ons de vraag hoe zij erover denken en welke drempels ze ervaren om hun afspraak online te maken. Daarnaast gaan we na in hoeverre een online afsprakensysteem het aantal telefoonoproepen binnen onze praktijk doet dalen.

Methode: Voor het verkennend literatuuronderzoek werd er gezocht in het tijdschrift Huisarts en Wetenschap, via www.icho.be en PubMed. Uit deze bronnen werden enkele interessante artikels en scripties weerhouden op basis van abstract en jaargang. Om een ideë te krijgen hoe de patiënten in onze praktijk stonden tegenover een online afsprakensysteem werd hen een vragenlijst aangeboden enkele maanden na de introductie van het systeem. Hierin werden zowel algemene kenmerken zoals geslacht en leeftijd, als het gebruiksgemak en de voor- en nadelen van het online afsprakensysteem nagevraagd. Om de invloed van het online afsprakensysteem op de telefoondruk te kunnen beoordelen, werd een voor- en naregistratie van het telefoonverkeer uitgevoerd. Ook de evolutie van het aantal online gemaakte afspraken werd nagekeken.

Resultaten: In totaal vulden 71 patiënten de vragenlijst over het online afsprakensysteem in. Enkele maanden na het invoeren van het online afsprakensysteem had bijna de helft hiervan (42,3%) reeds gebruik gemaakt van het systeem en dit bleek voornamelijk de jongere populatie te zijn. Het al dan niet hebben van een internetverbinding had een grote invloed op het al dan niet gebruiken van het systeem. Bij patiënten ouder dan 60 jaar had ongeveer 30% geen internetverbinding ter beschikking, terwijl dit bij de jongere mensen slechts 1 iemand was. De belangrijkste redenen waarom men het systeem nog niet had gebruikt, waren de volgende: men kan geen extra vragen stellen, geen persoonlijk contact meer, alles wordt geautomatiseerd. Vooral deze laatste 2 redenen zagen we enkel bij de oudere mensen, terwijl jongeren hier geen bezwaar tegen maakten. Na analyse van de telefoonregistraties zagen we dat het aantal telefoonoproepen voor een afspraak, 9 maanden na de introductie van het online afsprakensysteem, met een kleine 10% was gedaald, waarbij we op maandag de sterkste daling vaststelden. Daarnaast was er in de evolutie van het aantal online gemaakte afspraken een duidelijke stijging te zien: 1 jaar na de introductie van het online afsprakensysteem werden 29,2% van de afspraken online gemaakt, terwijl dit 6 maanden na de introductie nog maar 18,1% was.

Conclusie: De meeste patiënten zijn bereid om het online afsprakensysteem in gebruik te nemen en ondervinden slechts weinig nadelen ervan. Er bestaat echter wel een digitale kloof, waarbij patiënten ouder dan 60 jaar vaker geen internetverbinding ter beschikking hebben en aldus geen gebruik kunnen maken van het systeem. Verder zorgde de introductie van het online

afsprakensysteem bij ons in de praktijk voor een lichte daling van het aantal telefoonoproepen en het aantal online gemaakte afspraken toonde een mooie stijgende trend.