Hoe ervaren patiënten de consultatie(duur) bij hun huisarts en de huisarts-in-opleiding? Een verkennend observationeel onderzoek

Haio: JENNES Dine , KUL
Promotor: VAN NULAND Marc , KUL
Praktijkopleider: Boons Marc , DEVRIESE Dieter , VAN LERBEIRGHE Johan

Context: De consultatie(duur) zou gedeeltelijk worden bepaald door kenmerken van de arts. Toch blijkt dat het niet zozeer de effectieve maar eerder de gepercipieerde consultatieduur is die de tevredenheid van de patiënt be?nvloedt. Daarnaast zouden bepaalde patiëntengroepen duidelijke verwachtingen of ideë?n vormen over de tijd die de huisarts aan een consultatie kan besteden. In dit artikel werd gekeken naar de manier waarop patiënten de consultatie(duur) beleven bij de huisarts-in-opleiding en de vaste huisarts.

Onderzoeksvraag: In dit onderzoek werd nagegaan of de patiënt andere verwachtingen koestert over, en een andere beleving heeft van de consultatieduur en het consultatieverloop bij de huisarts-in-opleiding (HAIO) in vergelijking met de vaste huisarts. Daarnaast werd gekeken naar de impact van deze percepties op de tevredenheid van de patiënt.

Methode: Een prospectief observationeel onderzoek werd uitgevoerd in de wachtzalen van zes opleidingspraktijken in de provincies Antwerpen en Oost-Vlaanderen. Patiënten werden vrijwillig en anoniem bevraagd met behulp van een papieren enqu?te, waarvan het eerste deel v??r en het tweede deel na de raadpleging moest worden ingevuld.

Resultaten: 101 patiënten namen deel aan het onderzoek. 78 daarvan (77,23%) waren algemeen tevreden over de consultatieduur bij hun huisarts. 40 patiënten gaven aan last te hebben met het in vertrouwen nemen van de HAIO. Slechts 19 patiënten ondervonden dezelfde drempel bij hun vast huisarts. (p=0,0082). Slecht 20% vond dat de tussenkomst van de praktijkopleider voor hulp, een negatieve invloed had op het vertrouwen in de HAIO. Geen enkele patiënt gaf een negatieve waardering over de duur of het verloop van de consultatie in kwestie. De gemiddelde tijdsverwachting bedroeg 14,87 minuten voor de patiënten die de HAIO consulteerden en 15,32 voor de patiënten die de vaste arts consulteerden.

Conclusie: De patiënten waren algemeen tevreden over zowel de consultatieduur als het consultatieverloop bij de HAIO en de huisarts. Op basis van de descriptieve analyse werd geen of slechts een zeer beperkte relatie gezien tussen de gepercipieerde consultatieduur en de tevredenheid. Het HAIO-schap leek de tijdsverwachting of beleving van patiënten niet te be?nvloeden. Daartegenover had de patiënt wel significant meer moeite met het in vertrouwen nemen van de HAIO ten opzichte van de vaste huisarts. Het vertrouwen in de HAIO werd bij de meesten vergroot wanneer deze hulp inriep van de praktijkopleider of een andere vaste arts.