De huisarts: van wieg tot het graf of slechts begeleidende passant? Wat wordt van de huisarts verwacht door de hedendaagse patiënt?

Haio: DE MÛELENAERE Lisa , U.G.
Promotor: ANTHIERENS Sibyl , U.A.
Praktijkopleider: UYTTENDAELE Luc , VAN RENTERGHEM Eric

Context: Er wordt continu gestreefd naar de beste kwaliteit van zorg. Hierbij wordt getracht aandacht te hebben voor een patiëntgerichte zorg die aangepast is aan de verwachtingen van patiënten. Voor het nagaan van de inhoud van deze verwachtingen is ondertussen een kluwen aan onderzoeken ontstaan, waarvan de opstelling echter zeer vaak vanuit het zorgverlenersperspectief komt. Binnen dit onderzoek wordt getracht de focus terug te richten naar de gebruiker zelf, namelijk de patiënt.

Onderzoeksvraag: Wat verwacht de patiënt van zijn of haar huisarts? Via patiëntenbelevingen en ervaringen worden binnen dit onderzoek de voornaamste patiëntenverwachtingen naar voren gebracht.

Methode: Er wordt gebruik gemaakt van een descriptief kwalitatief onderzoeksopzet. Als methode werd gekozen voor semigestructureerde interviews waarin individuele ervaringen en belevingen van patiënten werden nagevraagd. Deze interviews werden vervolgens thematisch gecodeerd.

Resultaten: Vijf grote thema?s bleken belangrijk: arts-patiëntrelatie en communicatie, ervaring, praktijkorganisatie, huisarts als gatekeeper en geco?rdineerde zorg. Het belangrijkste thema is arts-patiëntrelatie en communicatie. Andere thema?s blijken ondergeschikt aan het thema arts-patiëntrelatie en slechts een combinatie van verschillende ontevredenheden hierin zou patiënten aanzetten tot breuk met hun huisarts. Het merendeel van ontevredenheden zijn te vinden in het thema praktijkorganisatie, waarbij een effici?nte organisatie van zorg wordt verwacht en geapprecieerd.

Conclusie: De vertrouwensrelatie tussen patiënt en huisarts is nog steeds de basis voor een mogelijk langdurig samenwerken. Vaak is het zo dat als dit vertrouwen goed zit, een patiënt geneigd zal zijn langer bij die arts te blijven. Andere belangrijke thema?s zijn: ervaring, praktijkorganisatie, huisarts als gatekeeper van zorg en organisatie van geco?rdineerde zorg.