Optimaliseren van (telefonisch) medisch advies, meedelen van resultaten van labo en medische beeldvorming. Organisatorische aanpak in de opleidingspraktijk.

Haio: STEEL Gert , KUL
Promotor: AVONTS Dirk
Praktijkopleider: KOK Marianne , VAN MAELE Pierre

Context: De telefoon in de huisartsenpraktijk is enerzijds een onmisbaar en handig werkinstrument maar anderzijds een bron van frustratie. In de opleidingspraktijk, een groepspraktijk met een fulltime secretariaat, website, tekstmelder en een online afsprakensysteem bleef de perceptie bij de artsen dat de consultatie te vaak telefonisch onderbroken werd.

Onderzoeksvraag: Het doel van dit kwaliteitsverbeterend praktijkproject is het optimaliseren van telefonisch medisch advies, meedelen van resultaten van labo en medische beeldvorming in de opleidingspraktijk. Het gewenste resultaat is dat de artsen subjectief minder gestoord worden tijdens de consultatie wat leidt tot een grotere tevredenheid bij de artsen.

Methode: Vooreerst werd een verkennend literatuuronderzoek verricht. Daarna werd de visie en mening van de artsen in de opleidingspraktijk ge?xploreerd op een kwalitatieve manier, aan de hand van semigestructureerde interviews. De vragenlijst werd opgesteld en getest door middel van interviews bij drie HAIO?s. Via de resultaten van het literatuuronderzoek en de interviews werd een veranderplan opgesteld. Dit veranderplan werd voorgesteld tijdens een gezamenlijk groepsoverleg en ge?mplementeerd voor anderhalve maand. Een eindevaluatie van dit veranderplan gebeurde door interviews en een gezamenlijk groepsoverleg.

Resultaten: Een variant van het terugbelspreekuur, de terugbelafspraak, is met behulp van het literatuuronderzoek en de semigestructureerde interviews, samengesteld voor de opleidingspraktijk. Na de implementatie wordt dit systeem door alle artsen positief bevonden. Het grootste voordeel is dat de artsen subjectief minder telefonisch gestoord worden tijdens de consultatie. Een blijvend nadeel van het systeem is de onbereikbaarheid van de patiënt. Dit systeem, dat oorspronkelijk uitgedacht was voor het meedelen van laboresultaten, blijkt evenzeer een handig instrument voor het plannen van niet dringend medisch advies en het telefonisch bespreken van resultaten van medische beeldvorming. Er is beslist in de praktijk dat het medisch secretariaat niet kan tussenkomen voor het meedelen van normale laboresultaten, maar wel kan helpen bij de triage van medisch advies. Een stroomdiagram is opgesteld.

Conclusie: Mede door het groeiend aantal groepspraktijken moet de huisarts steeds vaker als manager van de praktijk optreden. Een grondige analyse van de mening en wensen van alle partijen in de praktijk, is onontbeerlijk. De terugbelafspraak zorgt in de onderzochte groepspraktijk voor een subjectieve daling van de telefoondrukte. Verder onderzoek in verschillende (groeps)praktijken is nodig om uit te maken of de terugbelafspraak hier ook zijn nut kan bewijzen.