Optimaliseren van (telefonisch) medisch advies, meedelen van resultaten van labo en medische beeldvorming. De visie van de patiënt.

Haio: VAN DEN DAELE Daphné , U.G.
Promotor: AVONTS Dirk
Praktijkopleider: Daneels Piet

Context: Sleutelwoorden: eerstelijnspraktijk, communicatie, patiëntentevredenheid, meedelen resultaten, labo-onderzoek, medische beeldvorming In een huisartsenpraktijk worden regelmatig aanvullende onderzoeken gedaan zoals bloedonderzoeken en medische beeldvorming met verschillende doeleinden: diagnostisch, routine, jaarlijks? Artsen moeten dus veel inkomende informatie correct verwerken en overbrengen naar de patiënt. Een adequate resultatenoverdracht is ?ondanks de drukte in de praktijk- een essentieel onderdeel van communicatie tussen arts en patiënt en zorgt voor een grotere patiëntentevredenheid, minder fouten, meer veiligheid, meer therapietrouw, betere follow-up en een kwaliteitsvollere gezondheidszorg.

Onderzoeksvraag: Er dient een evenwicht gevonden te worden in tijd, drukte, correctheid en tevredenheid tussen de voorkeuren van de arts en de patiënt naar meedelen van resultaten. Er is al meer onderzoek gedaan naar de visie van de artsen. Daarom is het belangrijk om de patiënt te vragen wat hij ziet als ideaal communicatiemiddel voor de resultaten van bloedonderzoeken en medische beeldvorming en hoe tevreden hij hierover is. Het is relevant voor de huisarts voor een betere arts-patiënt relatie en meer tevredenheid.

Methode: Na een verkennend literatuuronderzoek wordt een vragenlijst opgesteld van 12 vragen, zowel open als gesloten vragen met slechts 1 antwoordmogelijkheid. Informed consent wordt gehandtekend door de patiënt. Het heeft geen belang als de resultaten normaal of afwijkend zijn. De antwoorden worden anoniem verwerkt via Microsoft Excel. Er wordt gevraagd naar geslacht, leeftijd, voorkeur van de arts, soort onderzoek (labo of beeldvorming), doel van het onderzoek, afgesproken methode voor resultatenoverdracht, hoe het effectief doorgegaan is, of ze tevreden zijn. Er werden 51 vragenlijsten meegegeven. De respons rate is 82,4%. Er werd niemand ge?xcludeerd.

Resultaten: Er namen 19 vrouwen (45,2%) en 23 mannen (54,8%) deel met een gemiddelde leeftijd van 61,9 jaar. Bijna 2/3 van de deelnemers (64,3%) was 60 jaar of ouder. Het merendeel (81%) van de onderzoeken waren labotesten. De meeste patiënten hoorden hun resultaten liefst tijdens het terugbeluurtje (32,4%), op de tweede plaats consultatie (23,5%). Slechts 17,6% wilde dezelfde arts bij de mededeling van de resultaten als bij het aanvragen, vooral oudere patiënten. 91,2% was tevreden met de manier van informatieoverdracht. Bij beeldvormingsonderzoek ligt dit in dezelfde lijn. Tevredenheidspercentage over het gehele onderzoek is 90,5%.

Conclusie: De meeste patiënten worden het liefst telefonisch op de hoogte gebracht van hun resultaten tijdens een telefoonbeluurtje of op consultatie. Er is niet echt 1 voorkeursmanier naargelang het doel van het onderzoek. Over het algemeen zijn zij zeer tevreden en zijn ze van mening dat beide artsen voldoende op de hoogte zijn van hun dossier.