

Contact met de huisartsenpraktijk

Lammert Hingstman, Raymond Kenens

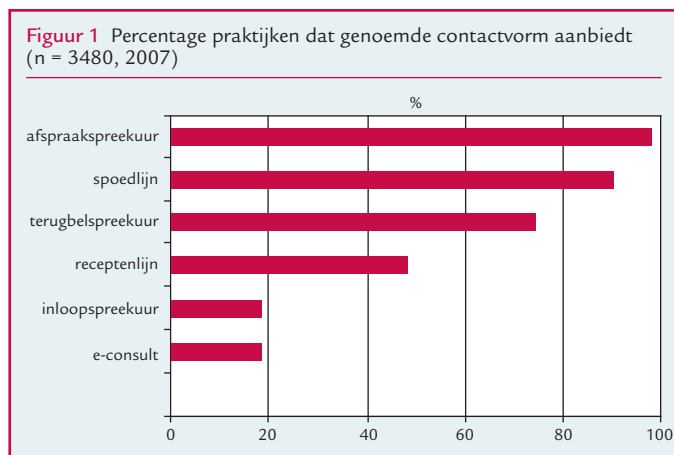
De setting waarin het contact tussen patiënt en huisartsenpraktijk plaatsvindt, is de afgelopen jaren veranderd. Visites maakten plaats voor spreekuurcontacten en spreekuurcontacten werden vervangen door telefonische contacten. Steeds minder huisartspraktijken bieden een inloopspreekuur aan. In hoeverre nieuwe contactvormen zoals het e-consult een belangrijke positie verwerwen, is nog niet duidelijk.

Het inloopspreekuur verder op zijn retour

Het inloopspreekuur is definitief verdrongen door het afspraakspreekuur (figuur 1). Had tien jaar geleden 30% van de praktijken nog een inloopspreekuur, nu bedraagt dat percentage 18.

Driekwart van de praktijken heeft een terugbelspreekuur. Verder heeft 90% een spoedlijn en de helft een receptenlijn. Ruim eenderde van de huisartsenpraktijken heeft zowel een afspraakspreekuur, een terugbelspreekuur, een spoedlijn en een receptenlijn. Andere combinaties komen minder vaak voor.

Iets minder dan een vijfde van de huisartsenpraktijken biedt patiënten de mogelijkheid van een e-consult aan.



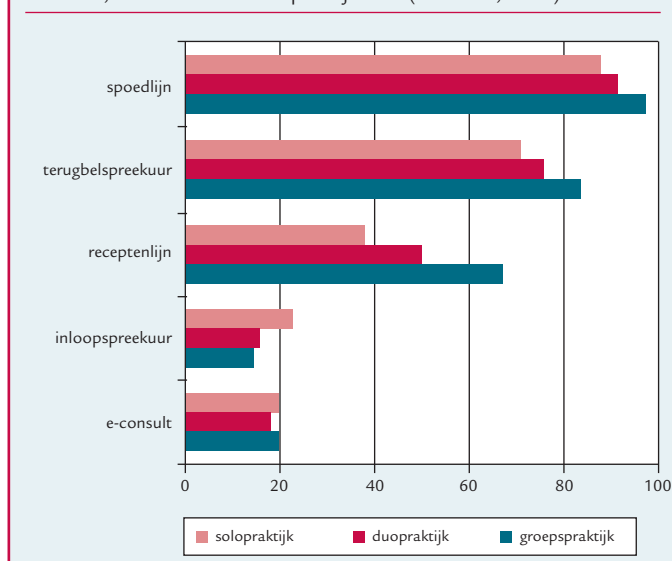
Grote praktijken: meer verschillende contactvormen

Grote praktijken bieden patiënten meer verschillende contactvormen aan dan kleinere praktijken (figuur 2). Van de groepspraktijken beschikt 67% over een receptenlijn, tegenover 38% van de solopraktijken. Het inloopspreekuur komt vaker voor in solopraktijken dan in groepspraktijken. Voor wat betreft het e-consult zijn de verschillen tussen de onderscheiden praktijkvormen gering.

Kleine verschillen tussen stad en platteland

Patiënten van groepspraktijken in de grote steden hebben de grootste keus: alle contactvormen komen in de grote steden vaker voor dan op het platteland. In de grote steden kunnen patiënten van solopraktijken vaker gebruikmaken van een inloopspreekuur, terugbelspreekuur en receptenlijn dan patiënten van solopraktijk-

Figuur 2 Percentage praktijken dat genoemde contactmogelijkheid aanbiedt, onderverdeeld naar praktijkvorm (n = 3480, 2007)



ken op het platteland. Bij het e-consult en de spoedlijn scoren de solopraktijken op het platteland daarentegen iets hoger.

Conclusie

Als de trend zich voortzet wordt het inloopspreekuur in de meeste huisartsenpraktijken binnenkort definitief vervangen door een afspraakspreekuur. Uitzondering vormen praktijken in de grote steden: huisartsen in achterstandsgebieden kiezen vaak bewust voor een inloopspreekuur, omdat men ervaring heeft met het niet-nakomen van afspraken.

Het e-consult moet zich nog bewijzen. Huisartsen nemen een afwachtende of weigerachtige houding aan ten aanzien van deze nieuwe contactvorm. De verschillen tussen stad en platteland of praktijkvormen zijn op dit punt minimaal. Als belangrijkste reden noemen huisartsen de angst voor een toenemende werkdruk, maar ook het lage tarief speelt een rol. Sinds 1 januari 2006 mag voor een e-consult € 4,50 worden gedeclareerd, hetzelfde als voor een telefonisch consult. Overigens blijkt uit recent onderzoek op basis van LINH-gegevens dat patiënten in de praktijken die het aanbieden nog maar weinig gebruikmaken van een e-consult.

In 2007 is voor de actualisering van de huisartsenregistratie van het NIVEL een landelijke vragenlijst uitgezet onder alle 4.350 huisartsenpraktijken in Nederland (respons 80%). Wij vroegen hen naar de contactmogelijkheden die zij patiënten in 2007 aanboden: afspraakspreekuur, inloopspreekuur, terugbelspreekuur, e-consult, spoedlijn en een receptenlijn. Zie ook www.nivel.nl/beroepeninzorg.