

Contactvormen van de huisartsenpraktijk

De afgelopen jaren hebben overheid en andere belanghebbenden het aanbieden van e-mailconsulten en telefonische contactvormen door huisartsenpraktijken steeds meer gestimuleerd. Over 2007 constateerden we in een eerder artikel in H&W dat in vergelijking met voorgaande jaren het telefonische consult was toegenomen, maar dat het e-mailconsult beperkt van de grond kwam. Hoe heeft het aandeel praktijken met deze contactmogelijkheden zich sindsdien ontwikkeld?

ONTWIKKELING

Ten opzichte van 2007 bieden meer huisartsenpraktijken begin 2013 een spoedlijn, terugbelspreekuur of receptenlijn [figuur 1]. De grootste groei (13%) is te zien bij de receptenlijn. Bijna alle praktijken boden de spoedlijn al aan, inmiddels biedt 79% van de praktijken ook het terugbelspreekuur aan. Aangezien e-mail inmiddels volledig is ingeburgerd, verwachtten we dat meer

praktijken een e-mailconsult zouden aanbieden. Dit percentage is echter ten opzichte van 2007 met slechts 5% toegenomen.

VERSCHIL NAAR PRAKTIJKVORM

We verwachtten de contactvormen door schaalvoordelen vooral in grote praktijken te vinden. Dat klopte met de cijfers. In 2007 en 2013 komen alle contactvormen het vaakst voor in groepspraktijken [figuur 2]. De verschillen tussen de praktijkvormen zijn in 2013 het grootst bij de receptenlijn: in solopraktijken (53%) duidelijk minder vaak beschikbaar dan in duo- (66%) of groepspraktijken (73%). In vergelijking met 2007 is voor de receptenlijn het verschil tussen de praktijkvormen wel kleiner geworden.

VERSCHIL NAAR STEDELIJKHEID

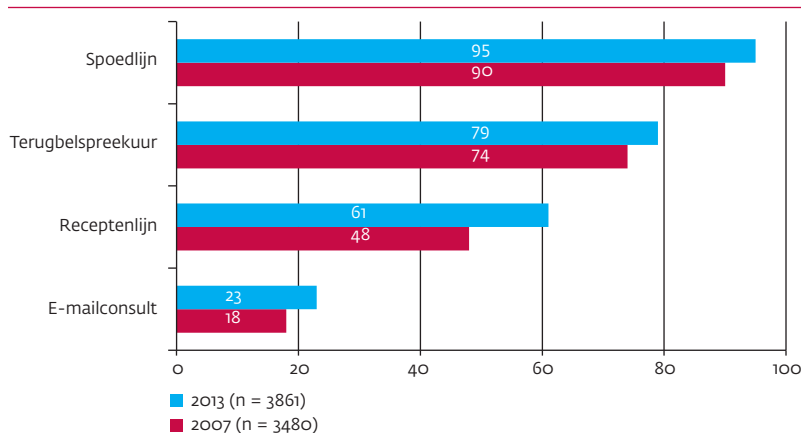
Verschilt het aanbod van contactvormen tussen praktijken in de grote steden en plattelandpraktijken? Net als in 2007 zijn in 2013 de verschillen klein. Het e-mailconsult en de spoedlijn worden wat vaker aangeboden in plattelandpraktijken. Het terugbelspreekuur en de receptenlijn worden wat vaker aangeboden in praktijken in de grote steden.

CONCLUSIE

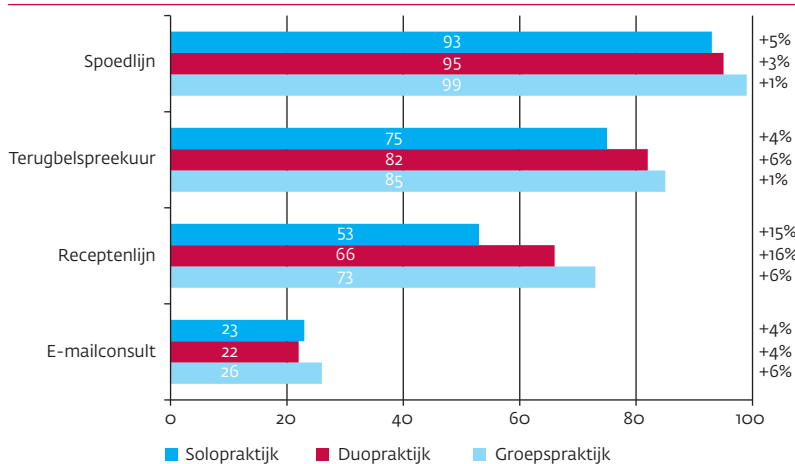
De afgelopen jaren heeft de trend in telefonische contactvormen en e-mailconsulten in huisartsenpraktijken doorgezet. Groepspraktijken bieden die contactvormen nog steeds het vaakst aan. We zien geen eenduidige of grote verschillen tussen de contactvormen als we de praktijken vergelijken naar mate van verstedelijking.

Verder is het e-mailconsult de afgelopen jaren slechts licht toegenomen en biedt niet meer dan een kwart van de praktijken deze contactvorm aan. Het is opvallend dat het e-mailconsult in een tijd waarin e-mail zo is ingeburgerd, maar zo weinig wordt aangeboden. Tussen praktijkvormen en tussen praktijken in de grote steden en op het platteland zijn er nauwelijks verschillen. Wel blijkt uit de eHealth-monitor 2013 van Nictiz en NIVEL dat vooral onduidelijke wet- en regelgeving en een gebrek aan financiële vergoeding het toepassen van online contact met patiënten belemmeren. Vervolgonderzoek moet uitwijzen welke (combinatie van) factoren de toepassing van het e-mailconsult belemmeren, en hoe andere online contactmogelijkheden voor meer praktijken aantrekkelijk kunnen worden. ■

Figuur 1 Percentage praktijken met telefonische contactmogelijkheden en e-mailconsulten in 2013 en 2007



Figuur 2 Percentage praktijken in 2013 dat een contactvorm aanbiedt (n = 3861) en percentage groei ten opzichte van 2007, naar praktijkvorm



NIVEL-huisartsenregistratie

In 2007 heeft het NIVEL voor de actualisering van de huisartsenregistratie een landelijke vragenlijst uitgezet onder alle (op dat moment 4350) huisartsenpraktijken in Nederland. De respons bedroeg 80%. Nadien zijn huisartsen regelmatig uitgenodigd om hun praktijkgegevens via internet te controleren en zo nodig te wijzigen. Eén van de vragen die we hen voorleggen, is welke contactmogelijkheden zij hun patiënten bieden. Voor meer informatie over de huisartsenregistratie, zie www.nivel.nl/beroepen-in-de-gezondheidszorg.