

## Doel fase 2 wachtdienstproject

Het belangrijkste doel van dit onderzoeksproject, uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, is het ondersteunen van de huisartsenkringen in hun opdracht wat betreft organisatie van kwaliteitsvolle huisartsenwachtdiensten. Door een wetenschappelijke onderzoeksequipe van de huisartsafdelingen aan de UCL en de KUL, en in intensief overleg met de betrokken huisartsorganisaties in het veld, wordt een instrumentarium opgesteld, dat u helpt bij het zelf inschatten van de kwaliteit en de performantie van de eigen huisartsenwachtdienst.

Tijdens de **1<sup>ste</sup> fase** (dec 2004 – mei 2005) van dit onderzoek werden “kritische kwaliteitskenmerken” verzameld voor de wachtdienst, die toelaten de minimale kwaliteitsvereisten te evalueren waaraan een wachtdienst voor huisartsen zou kunnen voldoen in de toekomst. Dit gebeurde dmv literatuuronderzoek, brainstormgroepen met verantwoordelijken van huisartsenwachtdiensten en interviews met sleutelfiguren uit Vlaanderen en Wallonië.

*Er werden 7 hoofddomeinen of thema's geselecteerd waarbinnen de kwaliteitskenmerken voor de wachtdienstorganisatie in België verder uitgewerkt werden. Deze thema's, zijn:*

1. *toegankelijkheid / bereikbaarheid van de wachtdienst*
2. *gepast gebruik en veiligheid van de triage*
3. *continuïteit van zorg*
4. *verantwoorde zorg tijdens de wachtdienst*
5. *kwaliteitsverzekering en kwaliteitsverbetering*
6. *samenwerking met andere diensten*
7. *datagebruik*

*Voor elk thema werden 'kritische kwaliteitskenmerken' (kkk's) geselecteerd. Het benoemen van kkk's is een hulpmiddel om prioriteiten te stellen en knelpunten op te sporen.*

Tijdens de **2<sup>de</sup> fase** (juni 2005 – jan 2006) van dit onderzoek willen we alle kringen en wachtdienstcoördinatoren bevragen via een enquête over de relevantie (juistheid, het ter zake doen) van deze kritische kwaliteitskenmerken, alsook over de wenselijkheid & haalbaarheid (o.a. financieel en logistiek). Een respons rate van 80% wordt vooropgesteld om significante resultaten te verkrijgen. Het doel is die kritische kwaliteitskenmerken te weerhouden die door jullie relevant geacht worden.

*Er wordt gevraagd om elk kritische kwaliteitskenmerk per thema te scoren op **relevantie** (zeer relevant, relevant, weinig relevant, niet relevant) wat betreft kwaliteitsvolle wachtdienst.*

*Voor elk kwaliteitskenmerk worden een aantal “acties” beschreven, die een maat zijn voor de realisatie van dit kenmerk. Deze praktische “actie”- lijst is voornamelijk gebaseerd op de gegevens verzameld uit de interviews met sleutelfiguren en de brainstormgroepen van het fase 1 - onderzoek. De bedoeling is een soort checklist te maken, waarbij kan aangekruist worden welke acties reeds **verwezenlijkt** zijn. Vervolgens kan, per actie, slechts 1 van de volgende items gekozen worden:*

- deze actie is
- (1) **wenselijk & haalbaar**, NU met de bestaande middelen
  - (2) **wenselijk & haalbaar**, in de TOEKOMST met aangepaste financiële en logistieke ondersteuning ,
  - (3) **wenselijk & niet haalbaar**
  - (4) **niet wenselijk**

Het **uiteindelijke doel van fase 2** is relevante kwaliteitskenmerken te weerhouden, hieraan de nodige acties maar tevens ook financiën en logistiek te koppelen en dit in aanbevelingen te formuleren naar de overheid en naar de huisartsen.