

Wachtdienstproject 3 – fase 1

Identificatie van de kwaliteitsindicatoren.

7 december 2004 – vg Danielle Grouwels

De belangrijkste doelstelling van dit project is een **instrumentarium te ontwikkelen** dat op een gevalideerde en betrouwbare manier **de activiteiten van de huisartsenwachtdiensten registreert**. Voorwaarde voor het ontwikkelen van dergelijk instrumentarium is het bepalen van **gevalideerde en betrouwbare indicatoren** die de activiteiten van de huisartsenkringen tijdens de wacht weerspiegelen.

De **indicatoren**, die hiervoor relevant zijn, kunnen te maken hebben met volgende aspecten:

1. datatransfers
 - overdracht van informatie van de wachtarts naar de huisarts
 - overdracht van gegevens over het patiëntenbestand van de huisarts naar de wachtarts
2. boordtabellen (verzamelen van cijfermateriaal dat dient om beleidsbeslissingen van wachtdienstorganisatie zelf te onderbouwen)
 - organisatie van de wachtdienst (veiligheid, klachten van de patiënt over de wachtarts, klachten van de patiënt over de dienstverlening)
 - activiteiten van de huisarts tijdens de wachtdienst
3. taakafspraken
 - samenwerkingsafspraken met andere diensten (volgt uit punt 2)
4. beleidsondersteuning
 - overdracht van geanonimiseerde gegevens met als doel de wetenschappelijke extrapolatie en beleidsondersteuning.

Dit wordt verder uitgewerkt door Danielle ahv “kwaliteitsmodel centrale huisartsenposten” in Nederland.

Om deze kwaliteitsindicatoren te identificeren kunnen we verschillende wegen bewandelen:

1. literatuur onderzoek:

Doel: bestuderen van de indicatoren die gebruikt worden bij urgenties in het algemeen en bij ambulante geneeskunde in het bijzonder. Ervaring uit vorige projecten heeft geleerd dat er weinig literatuur bestaat rond urgenties in ambulante settings.

- project wachtdienst 1 Katlijn Van Hoecke: modellen rond wachtdienst organisatie (10 puntenprogramma)
- project wachtdienst 2 Katleen van Emelen: welke patiënten worden in het WE opgevangen door de wachtdoende huisarts en welke door de spoedgevallen → *Katleen* kijkt na of uit deze 2 projecten nog relevante informatie kan gehaald worden voor wachtdienstproject 3

Er zal gezocht worden binnen de grijze literatuur van de ons omringende landen.

- Hoe gebeuren datatransfers in
 - Denemarken (*Katleen*)
 - Groot-Brittannië (*Caroline*)
 - Nederland (*Danielle*)
 - Frankrijk (*UCL*)
 - Canada (*UCL*)

Welke data registreren ze? Wat gaat er terug naar de huisartsen? Maken zij boordtabellen, hoe gebruiken ze deze in taakafspraken, wat gaat er naar de centrale overheid en met welk doel. Hoe wordt dit alles gerund? Hoe is de financiering?

- andere...

2. sleutelfiguren interviewen

Deze literatuur zal aangevuld worden met gegevens verzameld uit interviews met sleutelfiguren.

Caroline doet de interviews voor Vlaanderen. Voorstel is om interviews met 2 personen af te nemen (1 persoon noteert en houdt in het oog dat belangrijkste punten bevroegd zijn, 2^{de} persoon neemt interview af). Vragen aan UHAK en FAG om observatoren mee te sturen.

medische wereld

- Dr. Renders, voorzitter wachtpost Deurne
- Dr. Walter Reniers, voorzitter Vlaams Brusselse Wachtdienst
- Dr. Marc Sabbe, spoedgevallendiensten van Universitair Ziekenhuis Gasthuisberg Leuven
- Dr. De Munck, spoedgevallendienst 2^{de} lijns ziekenhuis Klina, Brasschaat (zijn innovatief bezig met organisatie van de spoed). Tel. 03/650.50.06.
- *aanvulling door Waalse partners volgt*

informatica wereld

- Medshare (uitwisselingssysteem van dossiers): Jos Devlies en vertegenwoordiger van medibridge.
- WVVH informatica werkgroep oa met WVVH mailer: Johan Brouns en/of Walter Verhelst.
- *aanvulling door Waalse partners volgt*

organisatorische wereld

- UHAK: Ralf Paqueu (vroegere coördinator van Mozaïek project)
- WVVH: Jos De Smedt
- Orde der geneesheren: wie aanspreken → *Danielle* vraagt dit aan Liesbeth Borgermans
- *aanvulling door Waalse partners volgt*

de Overheid

- Herman Vanloon (administratie → huisartsen)
- Kris De Coster (administratie → ziekenhuizen)
- Dr. Dercq (Kabinet Sociale Zaken)
- Ri De Ridder (Kabinet Sociale Zaken)

→ Hoe zien zij de toekomst van de urgentieopvang en de plaats van de spoedgevallendiensten en de huisartsenwachtdiensten? Hoe zien ze de ondersteuningsprocessen die hun visie moet realiseren (regelgeving, financiering, veranderingsstrategie)

Op basis van welke literatuur is hun visie ontstaan?

Rapportage : Hoe complementair zijn deze visies? Waar zijn ze overlappende? Zijn er visie-groepen ?

3. focusgroepen met verantwoordelijken van wachtdiensten.

Deze literatuur zal ook aangevuld worden met gegevens verzameld bij de verantwoordelijken van de huisartsenkringen.

Hiervoor zullen er drie focusgroepen georganiseerd worden met respectievelijk Brusselse, Vlaamse en Waalse artsen. Binnen de focusgroepen zullen de geneesheren verschillende delen van hun regio vertegenwoordigen.

Doel:

- leren kennen van de gevoeligheden van de huisartsen te velde tov de kwaliteitsindicatoren in verband met hun werk tijdens de wachtdienst
- formuleren van kwaliteitsindicatoren die nauw verbonden zijn met het werk van de wachtdiensten in België

We willen ons vooral focussen op "opties voor de toekomst"!

Bevragen bij Jean-Marc Feron of focusgroepen haalbaar zijn op deze korte tijdspanne. Mogelijk alternatief is gestructureerde brainstorming. Wat is meest relevante instrument gezien omstandigheden en beoogde resultaat, dat we kunnen gebruiken.

Wat willen we bevragen bij de sleutelfiguren, in de focusgroepen:

1. datatransfers
 - Over welke patiënten informatie moet de wachtdoende huisarts kunnen beschikken?
 - Welke gegevens gaan er terug naar de huisarts?
 - Welke gegevens worden geregistreerd tijdens de wachtdienst, op welke manier (al of niet gecodeerd)?
 - Hoe verloopt de concrete organisatie van data transfers op het eerstelijns niveau NU tijdens de wachtdienst, wat betreft
 - overdracht van informatie van de wachtarts naar de huisarts
 - overdracht van gegevens over het patiëntenbestand van de huisarts naar de wachtarts

Met de Mozaïek enquête werden summiere gegevens bevroagd over het oproepsysteem van wachtdiensten in Vlaanderen. Deze gegevens zal Danielle opvragen bij UHAK.

 - Hoe zou dit idealitair moeten verlopen?
2. boordtabellen (verzamelen van cijfermateriaal dat dient om beleidsbeslissingen te onderbouwen)
 - Wie moet er allemaal registreren? (huisarts van wacht, spoedarts, wachtdienst(en) van de huisartsenkring die de huisartsenwacht organiseert, klachtendienst,)
 - Welke boordtabellen moeten opgemaakt worden door de wachtdienst / spoedgevallen dienst? Komen volgende items hierin voor: activiteiten van de wachtarts tijdens de wachtdienst, veiligheid, klachten van de patiënt over de wachtarts, klachten van de patiënt over de dienstverlening? Nog andere?
3. taakafspraken
 - Hoe verloopt de samenwerking met andere diensten tijdens de wachtdienst? (voorlopig willen we ons beperken tot spoedgevallendienst, politie, thuisverpleging, apothekers; volstaat dit ?)
4. beleidsondersteuning
 - Ten behoeve van wie worden deze boordtabellen opgemaakt? (WDO, kring, regio, WVVH, overheid) en met welk nut?
 - Hoever wil men meegaan in de registratie? Is dit verschillend voor Overheid, medische wereld, organisatorische wereld, informaticawereld?

Voorstel voor tijdstabel:

	dec 04	jan 05	febr 05	maart 05	april 05	mei 05
interview sleutelfiguren	voorbereiding interviews	interviews afnemen	interviews afnemen	interviews verwerken		
focusgroep	voorbereiden focusgroep	focusgroep 1 doen	focusgroep 2 doen	verwerken	verwerken	
literatuurond.	literatuurond	literatuurond	literatuurond	literatuurond		
rapportage					verwerken gegevens	verwerken gegevens Rapport.

To do lijst

- Afwachten wat reacties zijn van **FAG** (Arlette Germa is voorzitter) en **UHAK**. Voorstel is deze partners te betrekken in dit **actieonderzoek**: oa als observator aanwezig zijn bij de interviews met sleutelfiguren, meehelpen bij de selectie van de leden voor de focusgroepen, nuttige informatie opvragen die verzameld is tijdens Mozaïekproject.
- **Jan** geeft interview aan De Huisarts (brede info over opzet project wachtdienst 3 en geruststelling van de achterban over registratie die in toekomst moet gebeuren – via dit

project, dat over 2 jaar loopt, willen we deze registratie mee helpen invullen vanuit de behoeften van de huisartsen zelf)

- **Danielle:** kapstokken opstellen ivm kwaliteitsindicatoren ahv Nederlands model.
- **Danielle:** gegevens opvragen Mozaïekenquête.
- **Caroline, Cathérine en Guy:** overleg met Jean-Marc Feron ivm uitvoerbaarheid/haalbaarheid van Focusgroepen gezien beperkte tijdsspanne. Verslag hierover maken.
- **UCL:** inventariseren van typologieën van wachtdiensten (Wallonië en Brussel). Dit toetsen aan de Vlaamse zijde.
- **iedereen:** literatuuronderzoek in respectievelijke landen; verzamelen van grijze literatuur.
- bezinnen over welke satisfactie er in een betere werking van de wachtdiensten zit voor de huisarts te velde. Zou win-win situatie moeten zijn. (ev. bevragen in focusgroepen??)

Volgende vergadering samen met Waalse partners op **donderdag 13 januari 2005 van 14u tot 15u30 op ACHG KULeuven**, Kapucijnenvoer 33 blok J, Leuven.

Toevoeging aan verslag door UCL

Réunion du 07-12-2004

Présents :

KUL : Jan Heyrman, Danielle Grouwels, Caroline Verlinde

UCL : Guy Beuken, Agnès Genkels, Catherine Gourbin

Au cours de cette réunion, les vives réactions du FAG à l'encontre du projet ont été débattues. Du côté de l'UHAQ, Jan Heyrman n'a pas encore reçu de réaction officielle, mais il craint également une réaction négative.

Il est clair pour les participants présents à cette réunion qu'il n'est pas question de marginaliser ces organisations. Le projet à réaliser avec les membres de la profession et les universités apportent leur garantie scientifique.

Propositions

- Insister sur le fait que ce projet va permettre d'identifier ou clarifier les possibilités d'une collecte de données mais qu'il dans les buts du gouvernement d'imposer un type de collecte.
- Proposer au FAG et à l'UHAQ :
 - o D'identifier également des informateurs-clés
 - o D'aider eu recrutement des MG pour les focus group et d'y envoyer un membre en tant qu'observateur
- Se limiter à la revue de la littérature jusqu'à ce que la situation avec le FAG et l'UHAQ soit clarifiée.