



# “EEN GOEDE SAMENWERKING MET DE HUISARTSEN VINDEN WIJ ERG BELANGRIJK”

Om feedback te krijgen over de samenwerking tussen het ziekenhuis en de huisartsen zette het ZOL een tevredenheidsonderzoek op bij de huisartsen uit de nabije regio's. Medisch directeur dr. Griet Vander Velpen: "Wij doen dit omdat we de samenwerking met de huisartsen en hun mening erg belangrijk vinden. De enquête geeft ons heel wat bruikbare feedback. We willen leren uit wat de huisartsen ons zeggen maar zijn natuurlijk gelijk ook zeer blij met de initiatieven die positief beoordeeld worden."

Het onderzoek werd uitgevoerd door de externe firma Bing Research om de anonimiteit te garanderen, in opdracht van het ZOL. Eerder werden er al tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd bij de ZOL-medewerkers, de ZOL-artsen en de assistenten. De bevragingen worden om de drie jaar herhaald.

"Het is de eerste keer dat we ook de huisartsen uit onze regio bevragen. Hiermee zijn we toch een beetje pioniers in de ziekenhuissector. We zijn dan ook heel erg blij dat de responsgraad hoog is, zeker in onze primaire regio's zoals Genk, Maasmechelen, Lanaken, Zutendaal en Dilsen-Stokkem. We zijn heel dankbaar dat de huisartsen ons deze feedback gegeven hebben," aldus dr. Vander Velpen.

Via de stuurgroep met de huisartsenkringen en het ZOL is er regelmatig overleg en worden samenwerkingsinitiatieven besproken. "Dat er nu ook cijfermateriaal bestaat, helpt om de samenwerking op de verschillende niveau's duidelijk in te schatten. We hebben nu een concreet zicht op de appreciatie van de huisartsen wat betreft het ZOL op zich en de ziekenhuisbrede initiatieven en samenwerking. En een beeld van de medische diensten die goed of minder goed beoordeeld worden."

**Wat algemeen naar voren komt, is dat de huisartsen vinden dat de ZOL-artsen telefonisch onvoldoende bereikbaar zijn en dat er te lange wachttijden bestaan op sommige raadplegingen.**

Dr. Vander Velpen: "We zullen aan deze opmerkingen onmiddellijk een aantal acties koppelen. Er zal per medische dienst een speciaal e-mailadres voor huisartsen geïmplementeerd worden. Onze specialisten engageren zich om snel op deze mails te antwoorden."

"De wachttijden op een aantal raadplegingen zullen met de individuele diensten bekeken worden zodat we kunnen zoeken naar oplossingen. Voor 'semi-dringende' patiënten zullen dagelijks urgentiesloten voorzien worden zodat huisartsen snel kunnen doorverwijzen wanneer patiënten dringend moeten gezien worden."

**Andere opmerking is dat huisartsen vinden dat ze niet altijd voldoende betrokken worden in het medisch beleid van hun patiënten.**

Dr. Vander Velpen: "De huisartsen willen inderdaad meer als partner beschouwd worden. Een goede communicatie tussen huisarts en specialist is hierbij belangrijk. Daarom voorzien we de mogelijkheid voor huisartsen om via Skype de MOC-vergaderingen van hun patiënten bij te wonen. De dienst Neurochirurgie start hier met een pilootproject. We zullen kijken hoe we hun aanpak kunnen implementeren op andere diensten."

**De huisartsen vragen ook een betere samenwerking met Spoed.**

Dr. Vander Velpen: "Ook hier willen we absoluut op inzetten en initiatieven nemen om de samenwerking te optimaliseren. Dit ook



**Medisch directeur dr. Griet Vander Velpen: "De enquête geeft ons heel wat bruikbare feedback. We willen leren uit wat de huisartsen ons zeggen maar we zijn natuurlijk ook zeer blij met de initiatieven die positief beoordeeld worden."**

in het kader van de aanbevelingen van minister De Block die aandringt op meer integratie met de huisartsenwachtposten."

**Een aantal medische diensten scoort heel goed. Andere diensten komen minder goed uit de bevraging.**

Dr. Vander Velpen: "De diensten die goed beoordeeld worden, kunnen als 'best practice' dienen voor de diensten waarvan de werking minder goed geëvalueerd wordt. De dienst Cardiologie scoort zeer hoog in de enquête. We bekijken nu wat we van hun aanpak en hun werking kunnen leren zodat we dit ook kunnen implementeren op andere medische diensten."

**Bepaalde multidisciplinaire initiatieven, zoals het Multidisciplinair Pijncentrum, worden heel erg goed gesmaakt door de huisartsen.**

Dr. Vander Velpen: "We willen heel erg inzetten op multidisciplinaire initiatieven en we zijn heel blij dat het MPC zeer goed beoordeeld wordt. Ook de transmurale zorgpaden worden erg geapprecieerd."

**De huisartsen uit de regio Lanaken blijken minder tevreden dan deze uit andere regio's.**

Dr. Vander Velpen: "We merken dat er in de regio Lanaken inderdaad minder tevredenheid is over de samenwerking. Om dit te verbeteren willen we inzetten op de verdere uitbouw van onze campus daar. Op dit ogenblik zijn de plannen hiervoor in bespreking."

**De Wetenschappelijke Raad en zijn lezingen worden heel erg goed beoordeeld. Ook de communicatiemedia ZOLarium en ZOLscan scoren zeer hoog. De nieuwe ZOL-app met de telefoonnummers van de specialisten blijkt nog niet voldoende bekend.**

Dr. Vander Velpen: "Wij zijn erg blij met deze positieve feedback. Aan de bekendheid van de ZOLapp zullen we verder werken. Intussen zijn we, op vraag van de huisartsen, bezig met het uitbreiden van de functies die via de app aangeboden worden."

De huisartsenkringen die deelgenomen hebben aan de enquête krijgen een uitvoerig verslag van de resultaten.