

SOLK consulten: waar zitten volgens patiënten de problemen?

Houwen J^{a*}, Lucassen PLBJ^a, Stappers HW^a, Assendelft WJJ^a, van Dulmen S^{a,b,c}, Olde Hartman TC^a.

a Radboudumc, afdeling Eerstelijngeneeskunde, Postbus 9101, 6500 HB, Nijmegen.

b NIVEL, afdeling Communicatie in de Gezondheidszorg, Utrecht

c Faculty of Health Sciences, University College of Southeast Norway, Drammen

Inleiding

Somatisch onvoldoende verklaarde lichamelijke klachten (SOLK) zijn klachten die niet kunnen worden verklaard vanuit een ziekte. Huisartsen vinden consulten met patiënten met SOLK vaak lastig en patiënten zijn vaak niet tevreden met de zorg die ze van hun huisarts krijgen.

Doel

Welke problemen ervaren SOLK patiënten in consulten?

Methode

Bij 20 huisartsen filmde we gedurende 1 tot 2 dagen alle consulten. Patiënten gaven vooraf toestemming voor deelname. Na ieder consult gaf de huisarts op een registratieformulier aan of er sprake was van SOLK. SOLK patiënten werden benaderd om samen met de onderzoeker naar het opgenomen consult te kijken en middels open vragen van de onderzoeker commentaar te geven op het consult. Deze reflectie van patiënten namen we op op audiotape. We selecteerden het commentaar waar patiënten problemen signaleerden in het consult.

Analyse

Met behulp van de constante vergelijkende methode codeerden 2 onderzoekers onafhankelijk van elkaar het deel van de transcripten waar patiënten problemen signaleerden. Na het coderen van deze reflecties identificeerden we thema's. Met deze thema's codeerde één onderzoeker de reflecties nogmaals.

Resultaten

In totaal benaderden we 506 patiënten om het consult te filmen, hiervan gingen er 390 akkoord. Bij 43 patiënten was er volgens de huisarts sprake van SOLK, waarvan er 39 bereid waren om te reflecteren op het opgenomen consult. Hiervan signaleerden 22 patiënten problemen tijdens het consult. We vonden 6 belangrijke thema's, de huisarts (1) heeft een andere agenda in het consult dan die van de patiënt, (2) wekt een onplezierig gevoel op bij de patiënt (3) biedt geen specifiek plan in het consult, (4) heeft het consult onvoldoende voorbereid, (5) heeft vooroordelen over de patiënt (6) erkent zijn/haar beperkt begrip over de oorzaak van klachten niet.

Discussie

Huisartsen krijgen met dit onderzoek meer inzicht waar patiënten problemen ervaren in het consult. Huisartsen moeten zich bewust zijn van deze problemen en daar actief op acteren. Zij zullen veel aandacht moeten besteden aan hun houding en oordelen aangezien deze belemmerend werken bij SOLK consulten.