?Allo Allo!? Informele telefonische triage: hoe presteren secretaresses op huisartsenwachtposten in België wat betreft inschatting van de urgentie aan de telefoon?

Haio: VAN BERGEN Jonathan , U.A.
Promotor: REMMEN Roy , U.A.
Praktijkopleider: VAN BYLEN Sylvie

Context: Wereldwijd staan huisartsenwachtdiensten onder druk. In vele landen worden telefoons naar de huisartsenwachtdienst door speciaal opgeleid personeel aangenomen en getrieerd. In ons land is er een nieuwe situatie ontstaan door oprichting van huisartsenwachtposten waarbij secretaresses de telefoon aannemen en informeel de triage doen. Met deze studie willen we achterhalen hoe secretaresses op de huisartsenwachtpost van Brugge presteren wat over- en ondertriage van telefonische oproepen betreft en welke aanmeldingsklachten aandachtspunten zijn?

Onderzoeksvraag: Hoe presteren secretaresses op de huisartsenwachtpost van Brugge voor wat betreft over- en ondertriage van telefonische oproepen betreft en welke aanmeldingsklachten zijn aandachtspunten?

Methode: Op de huisartsenwachtpost in Brugge werd aan secretaresses gevraagd een aanmeldingsklacht en urgentiegraad toe te kennen aan alle oproepen in 2010. Bovendien werd de huisartsen van wacht gevraagd een urgentiegraad toe te kennen op dezelfde schaal na afloop van het contact.

Resultaten: Het betrof in totaal 5216 oproepen, waarvan 77% correct werd getrieerd, 10% werd ondergetrieerd en 13% werd overgetrieerd. De gewogen kappa voor interrater betrouwbaarheid tussen secretaresses en artsen bedroeg 0,0774. Meest frequent correct getrieerde aanmeldingsklachten waren, in volgorde van percentueel correct getrieerde, tandpijn, jeuk, oorpijn, oogproblemen en diarree. De meest frequent ondergetrieerde aanmeldingsklachten waren kortademigheid, snijwonden, onwel gevoel en syncope. De meest frequent overgetrieerde aanmeldingsklachten waren medicatie voorschriften, afgifte van een medische verklaring, pijn op de borst, beet van mens of dieren en syncope.

Conclusie: Informele telefonische triage door secretaresses op huisartsenwachtposten is mogelijk onveilig voor patiënten en ineffici?nt voor het gebruik van beschikbare middelen. Er zijn opleidingen nodig voor praktijkondersteunend personeel met aandacht voor telefonische triage. Specifieke protocollen voor telefonische triage zijn aangewezen.