Opvolging van het 1733-project: Patiëntentevredenheid vergeleken met situatie voor implementatie

Haio: DENIL Julian , KUL
Promotor: SCHOENMAKERS Birgitte , KUL
Praktijkopleider: Genevrois Luigi

Context: In januari 2015 kwam in regio Leuven-Tienen het 1733-project (telefoonnummer 1733) tot stand met als doel een telefonische triage parallel en als aanvulling op het gekende noodnummer 112 voor alle ongeplande zorgvragen tijdens de wachtdienst. Dit triagesysteem ging in regio Leuven-Tienen uiteindelijk van start in het laatste weekend van januari 2018. Een belangrijke stap in de evaluatie is het bevragen van de patiëntentevredenheid en te vergelijken met de situatie voor implementatie van het nummer 1733, niet tenminste omdat het nieuwe project een hele verandering betekent voor patiënt en zorgverlener.

Onderzoeksvraag: Zijn patiënten tevreden met het nieuwe 1733-systeem en hoe vergelijkt het met de situatie voor implementatie van het nummer 1733.

Methode: Een cross-sectionele observatiestudie werd uitgevoerd aan de hand van een vragenlijst. Er werd gepeild naar de algemene tevredenheid en gerelateerde parameters over het contact met het telefoonnummer 1733 en de ervaring ivm de oude organisatie van de huisartsenwachtpost, alsook demografische gegevens. De vragenlijsten werden afgenomen in samenwerking met de ‘Huisartsenwachtpost Oost-Brabant’ in de periode december 2018 t.e.m. maart 2019.

Resultaten: Er werden 162 vragenlijsten afgenomen. Na exclusie werden er 153 weerhouden. Van dit aantal was 62,50% zeer tevreden, met op een 4-puntsschaal een gemiddelde score 3,57 (SD 0,63). Over de telefonische communicatie was 67,97% van de patiënten zeer tevreden met een gemiddelde score van 3,59 (SD 0,67). 92,81% van de respondenten waren het eens met de verwijzing door de 1733-triagist. 51,66% (78/151) had ooit beroep gedaan op de ‘dokter van wacht’ voor het gebruik van het telefoonnummer 1733. Van hen was 70,13% zeer tevreden, met op een 4-puntsschaal een gemiddeld score 3,62 (SD 0,67), versus 54,79% zeer tevreden in de 48,34% (73/151) die nooit een eerder beroep had gedaan op de ‘dokter van wacht’, gemiddelde score 3,51 (SD 0,58). Respectievelijk 91,03% en 94.52% waren het eens met het verwezen hulpmiddel of zorgniveau. Er werd geen statistisch significante correlatie tussen het al dan niet kennen van het oude wachtsysteem en de parameters ‘algemene tevredenheid’, ‘eens met verwijzing’, ‘1733 advies gevolgd’ en ‘naar welk zorgniveau effectief gegaan’.

Conclusie: Deze studie toont dat de meerderheid van de patiënten tevreden tot zeer tevreden zijn over het 1733-systeem. Bij de vergelijking tussen zij die het oude wachtsysteem kenden en zij die het niet kenden, toont deze studie dat beide groepen tevreden zijn zonder correlatie tussen deze parameter en enkel parameters met betrekking tot de werking van het 1733-systeem.