De patiënt met een niet-planbare zorgvraag naar het gepast ernstniveau verwijzen: Evaluatie van de 112-1733 protocollen (deel 4)

Haio: JANSSENS Marco , KUL
Promotor: SCHOENMAKERS Birgitte , KUL
Praktijkopleider: Blanckaert Filip , Tange Bart

Context: Een nieuw centraal noodnummer 1733 werd ontwikkeld met als doel een uniform telefonisch triagesysteem te ontwikkelen om patiënten met een niet geplande zorgvraag, zowel levensbedreigend als niet-levensbedreigend, te verwijzen naar het op dat moment meest aangewezen zorgniveau. In een eerste retrospectief onderzoek in 2017 (3) werd vastgesteld dat er variatie bestond in de keuze voor het protocol ‘onduidelijk probleem’ omwille van het ontbreken van specifieke protocollen. Sindsdien zijn de initiële triage-protocollen (versie 1.7.0.) vernieuwd (versie 2.1.4.) en aangevuld met 18 huisarts-specifieke protocollen.

Onderzoeksvraag: Na een eerste evaluatie van één van de protocollen (versie 1.7.0.), wordt nu volgens hetzelfde principe nagegaan of de nieuwe huisarts-specifieke protocollen (versie 2.1.4.) correct gebruikt worden en of de patiënt daarbij een correct regulatiemiddel krijgt toegewezen.

Methode: De onderzoekers herbeluisterden per huisarts-specifiek protocol 15 1733-oproepen, die door een operator met behulp van één van de 18 nieuwe huisarts-specifieke protocollen geprotocolleerd werden. De onderzoekers noteerden welk protocol en regulatiemiddel zij aan de oproep toewezen. Correct gebruik van een protocol was aanwezig bij een juiste keuze voor zowel protocol als regulatiemiddel.

Resultaten: De huisarts-specifieke protocollen werden in 50% van de herbeluisterde oproepen correct gebruikt. Hoofdredenen voor een afwijkende protocolkeuze en/of keuze voor regulatiemiddel waren het niet herkennen van het sleutelwoord (24%), een onvolkomenheid van de operator (6%) of een ontbrekend protocol (6%). De percentages voor onder- en overtriage waren respectievelijk 11% en 12%.

Conclusie: In slechts de helft van de gesprekken werden de protocollen correct gebruikt. De vooraf opgestelde marges voor acceptabele over- en ondertriage werden echter niet overschreden.