Opvolging van het 1733 protocol Focus: zijn de vernieuwde protocollen veilig en efficiënt?

Haio: PIETERMANS Sjors , KUL
Promotor: SCHOENMAKERS Birgitte , KUL
Praktijkopleider: MANDERVELT Ann

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 meest aangewezen zorgniveau. In een eerste retrospectief onderzoek in 2017 (3) werd vastgesteld dat 29,83% van alle 1733 oproepen ondergebracht werden onder het protocol ‘onduidelijk probleem’. Sindsdien zijn de triage-protocollen (versie 1.7.0.) vernieuwd en aangevuld met 18 huisarts specifieke protocollen (versie 2.1.4.). Het protocol ‘onduidelijk probleem’ is verbeterd en heeft een nieuwe naam gekregen: ‘onwel zonder duidelijke reden’.

Onderzoeksvraag: In opvolging van de eerste evaluatie van het triage-protocol ‘onduidelijk probleem’ (versie 1.7.0) wordt nu volgens hetzelfde principe nagegaan of de aanvullingen en aanpassingen van de triage-protocollen hebben geleid tot een doelmatiger en veiliger gebruik van het protocol ‘onwel zonder duidelijke reden’ (versie 2.1.4).

Methode: Een retrospectief beschrijvend onderzoek werd uitgevoerd. De onderzoekers herbeluisterden 180 noodoproepen die door de operatoren geprotocolleerd werden in protocol “onwel zonder duidelijke reden” en noteerden welk protocol en regulatiemiddel zij aan de oproep zouden toewijzen.

Resultaten: In 64% van de oproepen kozen de onderzoekers voor hetzelfde protocol. Er was een afname in het percentage van ontbrekende protocollen van 54,1 % naar 23,3 %. Er was in 36,6 % sprake van verschil in regulatiemiddel tussen operatoren en onderzoekers. 68% hiervan was overtriage. Het percentage ondertriage in protocol ‘onwel zonder duidelijke reden’ was 10,6%.

Conclusie: Door aanbevelingen uit vorig onderzoek, namelijk het aanvullen en verbeteren van de protocollenlijst wordt het hernieuwde protocol ‘Onwel zonder duidelijke reden’ doelmatiger en veiliger gebruikt.