Opvolging van het 1733-project: Patiëntentevredenheid

Haio: VAN DE WEYER Silvie , KUL
Promotor: SCHOENMAKERS Birgitte , KUL
Praktijkopleider: VERHAERT Jan

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 de implementatie van het nummer 1733, niet tenminste omdat het nieuwe project een hele verandering betekent voor patiënt en zorgverlener.

Onderzoeksvraag: Wat is de algemene tevredenheid van het 1733 triagesysteem en stemt het uiteindelijk, door het triagesysteem gekozen zorgniveau, overeen met de klacht van de patiënt of diens beleving ervan.

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. Correlatieanalyses toonden een significant verband aan tussen de algemene tevredenheid en de tevredenheid over de telefonische communicatie (p

Conclusie: 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. Correlatieanalyses toonden een significant verband aan tussen de algemene tevredenheid en de tevredenheid over de telefonische communicatie (p