Telefonisch triagesysteem in een huisartsenpraktijk: Analyse van efficiëntie en tevredenheid

Haio: Heremans Kevin , U.A.
Promotor: REMMEN Roy , U.A.
Praktijkopleider: IEVEN Annelies , Van Der Veer Casper

Context: Deze masterproef ontstond naar aanleiding van de invoering van een nieuw triagesysteem in het Praktijkhuis Baarle. In dit triagesysteem zit er minstens 1 arts iedere voormiddag aan de telefoon. Bij telefonische contact name van de patiënt beslist de arts op dat moment of een afspraak ingeboekt wordt of de patiënt met telefonisch advies kan geholpen worden. De masterproef onderzoekt dit nieuwe triagesysteem.

Onderzoeksvraag: Binnen deze masterproef keken we voornamelijk naar het effect van het triagesysteem op het aantal patiëntencontacten. Konden er meer patiëntencontact gerealiseerd worden met eenzelfde aantal artsen? Om na te gaan of de kwaliteit van de zorg gegarandeerd bleef, keken we hoeveel herconsultaties er binnen de 7 dagen waren na telefonisch advies en na standaard consultatie. In het laatste deel van deze masterproef werd gekeken naar de tevredenheid van zowel de artsen als de patiënten na de invoering van dit triagesysteem.

Methode: Uit de elektronische agenda werd het aantal consultaties en huisbezoeken tussen 1 januari 2022 en 31 december 2024 geteld. Om het aantal herconsultaties te bekijken werd gekeken naar alle inkomende telefoongesprekken gedurende 5 willekeurige periodes van 2 weken die via de telefooncentrale geregistreerd stonden. Daarnaast werd er voor praktijkaccreditatie doeleinden een tevredenheid enquête afgenomen. Deze bestaande gegevens werden verder geanalyseerd binnen deze masterproef. Om na te gaan wat de tevredenheid van de huisartsen rond dit systeem is, werd een groepsinterview in het Praktijkhuis afgenomen.

Resultaten: Na de invoering van het telefonische triage systeem, steeg het aantal patiëntencontacten van gemiddeld 175,9 per week naar gemiddeld 427,7 per week. Van de geïdentificeerde telefoongesprekken werden 45,1% (N=593) met telefonisch advies geholpen. Na telefonisch advies kregen 5,1% van de patiënten binnen de 7 dagen een herconsultatie. Bij patiënten die op index-dag een consultatie kregen, was dit 15,2%. Patiënten en huisartsen zijn tevreden over de invoering van dit nieuwe triage systeem. Acht op tien patiënten vindt het een meerwaarde om de huisarts aan de telefoon te krijgen.

Conclusie: We zien dat bijna 1 op 2 patiënten kan geholpen worden met een vorm van telegeneeskunde. Door de invoering van het nieuwe triagesysteem, worden per week 11 consultatie uren gewonnen. Telefonisch advies leidt niet tot meer herconsultaties, wat doet concluderen dat de kwaliteit van zorg bewaard blijft.