

Eisen mbo-certificaat

Triage

Code

C0141

Geldig vanaf

25-10-2023

Het mbo-certificaat is verbonden aan beroepsgerichte onderdelen van de kwalificatie:

Doktersassistent (Crebonr 25695, Niveau 4)

Bijlage bij het kwalificatiedossier:

Doktersassistent (Gewijzigd 2021) (Crebonr 23284)

1. Algemene informatie

C1: Triage

Indicatie studielast:

240

Beroepsvereisten

Nee

Toelichting

- Indien in een kerntaaktitel tussen haakjes (deels) staat, betekent dit dat uit de kerntaak van de kwalificatie waar het certificaat uit is voortgekomen, een selectie van werkprocessen is gemaakt, maar dat de kerntaaktitel gehandhaafd blijft.

- Indien in een kerntaak (en in de onderliggende werkprocessen) wordt gesproken van een beginnend beroepsbeoefenaar of een specifieke beroepsbeoefenaar, dient 'certificaathouder' te worden gelezen.

Beschrijving

In dit scholingstraject leert de certificaathouder op een professionele en verantwoordelijke manier patiënten te triageren. Dit omvat het leren om hulpvragen van patiënten te behandelen door middel van het in kaart brengen van problemen en risicovolle of complexe medische situaties. De certificaathouder leert de aard en de urgentie van de klacht vast te stellen door middel van erkende triagemethodieken, bijvoorbeeld het herkennen van verschillende symptomen. Daarnaast leert de certificaathouder welke vervolgstappen passend zijn bij deze klachten, het prioriteren van patiënten op basis van hun klachten, hoe de vervolgstappen te communiceren met de patiënt en hoe de vervolgstappen (wanneer nodig) direct toe te passen. Als laatst leert de certificaathouder het verwerken van patiëntgerelateerde informatie.

Scholingsbehoefte/Landelijke herkenbaarheid

Als gevolg van een tekort aan doktersassistenten en onder andere de toenemende zorgvraag hebben werkgevers in de gezondheidszorg te maken met een steeds hogere werkdruk. Deze problematiek resulteert in een scholingsbehoefte op het gebied van triage. Het is belangrijk dat doktersassistenten triage goed uitvoeren, niet alleen bij levensbedreigende situaties, maar bij alle klachten waarmee patiënten de huisarts kunnen bellen of bezoeken. Daarmee is triage niet alleen een middel om de patiënt veilig te stellen en goede zorg te kunnen verlenen, maar ook een belangrijk managementmiddel om de instroom van patiënten te stroomlijnen. Het toepassen van triage door doktersassistenten kan de werkdruk in huisartsenpraktijken verbeteren. Goede triage in de dagpraktijk kan daarmee ook voorkomen dat huisartsenposten in avond-, nacht- en weekenddiensten het te druk krijgen. Deze scholingsbehoefte wordt onderschreven door verschillende bronnen zoals (wetenschappelijke) artikelen en rapporten van onder andere de NVDA, stagepunt Midden Brabant en Nivel. Triage is daarom een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier Doktersassistent van 2021. Door het certificaat Triage in te zetten voor (bij)scholing van al werkende doktersassistenten, gediplomeerde doktersassistenten met een diploma van voor 2021 of zij-instromers (gediplomeerde verpleegkundigen of apothekersassistenten) kan aan deze scholingsbehoefte worden voldaan. Deze scholingsbehoefte wordt landelijk herkend door aanvragende partijen NVDA en LHV, de brancheverenigingen van Doktersassistenten en Huisartsen.

Zelfstandige betekenis

Na het volgen van dit beroepsgerichte onderdeel van de kwalificatie Doktersassistent kan de certificaathouder aantonen dat deze bekwaam is in het triageren van patiënten en is zo beter of breder inzetbaar. Het vergroot de kansen op de arbeidsmarkt voor het vinden van werk in instellingen zoals ziekenhuizen, huisartsenpraktijken of andere zorggerelateerde omgevingen waar triage een essentiële vaardigheid is. Daarnaast zorgt het ervoor dat de al werkende professional up to date kennis en vaardigheden van triageren bezit.

Doelgroep

De doelgroep van dit certificaat is strikt beperkt tot gediplomeerde doktersassistenten in de huisartsenzorg die een diploma van vóór 2021 bezitten, verpleegkundigen die als doktersassistent in de huisartsenpraktijk werken, apothekersassistenten in apotheekhoudende huisartsenpraktijken en gediplomeerde doktersassistenten/verpleegkundigen die in andere settings huisartsgeneeskundige zorg bieden, bijvoorbeeld binnen Defensie of instellingen voor gehandicapten. Alleen de benoemde professionals passen triage in de beroepscontext toe en zijn daarom relevant voor het volgen van dit beroepsgerichte onderdeel van de kwalificatie Doktersassistent.

Onderdeel van kwalificatie

C1: Triage

Doktersassistent (Gewijzigd 2021)
Doktersassistent 25695

2. Inhoud eisen mbo-certificaat

Kerntaak kwalificatie	Kerntaak certificaat
Triëren, B1-K1	Triëren , C1-K1
Werkprocessen kwalificatie	Werkprocessen certificaat
Neemt de hulpvraag in behandeling (vakinhoudelijk handelen) , B1-K1-W1	Neemt de hulpvraag in behandeling (vakinhoudelijk handelen) , C1-K1-W1
Verwerkt patiëntgerelateerde informatie (communiceren) , B1-K1-W2	Verwerkt patiëntgerelateerde informatie (communiceren) , C1-K1-W2

3. Uitwerking

C1-K1: Triëren

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar is in staat om op elk moment haar deskundigheid in te zetten ten behoeve van de triage om de actuele gezondheidssituatie van de patiënt te bepalen. Zij combineert (waar mogelijk) brede en specialistische kennis en vaardigheden en analyseert de hulpvraag om een gedegen triage uit te voeren. Zij weet risico's in te schatten en vraagt door op aard en de urgentie van de klacht. De beginnend beroepsbeoefenaar stelt de urgentie van een hulpvraag vast en combineert gegevens die uit de observatie naar voren komen. Zij werkt volgens protocollen, professionele richtlijnen en werkafspraken, maar is in staat om hiervan verantwoord af te wijken als de situatie daarom vraagt. Zij past haar handelen aan, aan de behoeften van en/of diversiteit van de patiënten. Taken op het gebied van triëren zijn over het algemeen gemiddeld complex tot hoog complex. Op basis van de triage bepaalt zij de vervolgstap waarbij zij gebruik kan maken van een protocol of afstemming met de arts.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig in teamverband. Zij is verantwoordelijk voor het nemen van beslissingen over vervolgstappen op basis van haar bevoegdheden en bekwaamheden. Zij stemt haar werk af met de patiënt, arts en andere betrokkenen bij het zorgverleningstraject en benut daarbij haar kennis en ervaring. Zij vervult tijdens het triëren ook een representatieve, adviserende en ondersteunende rol.

Vakkennis en vaardigheden

De certificaathouder heeft:

- heeft specialistische kennis van anatomie en fysiologie van het menselijk lichaam (inclusief medische terminologie) in relatie tot het concretiseren van de hulpvraag
- heeft specialistische kennis van pathologie van het menselijk lichaam (inclusief medische terminologie) in relatie tot het concretiseren van de hulpvraag
- heeft specialistische kennis van preventieve zorg
- heeft brede kennis van patiëntgroepen zoals leeftijdscategorieën, culturele achtergronden en chronische ziekten
- heeft brede kennis van de meest voorkomende ziektebeelden en bijbehorende medicijngroepen
- heeft brede kennis van toedieningsvormen en werking van geneesmiddelen
- heeft brede kennis van de meest voorkomende behandelmethoden
- heeft specialistische kennis van automatiseringssystemen toegespitst op het werkveld
- heeft brede kennis van communicatietechnieken
- heeft kennis van de sociale kaart en organisatie van de zorg in de wijk
- kan de ernst van de symptomen inschatten aan de hand van urgentiecriteria met behulp van de NHG-triagewijzer of andere gestandaardiseerde triagemethodieken
- kan reageren op alarmsymptomen volgens de ABCDE-methode
- kan de mogelijkheden van de telefooncentrale/communicatiemiddelen benutten
- kan sociale vaardigheden toepassen in relatie tot patiënten en collega's
- kan gesprekstechnieken/gespreksvaardigheden toepassen
- kan doorvraagmethodieken toepassen
- kan afstemmen op culturele achtergronden in werkcontacten
- kan vaardigheden toepassen met betrekking tot conflicthantering
- kan omgaan met agressie en/of grensoverschrijdend gedrag
- kan signaleringsvaardigheden toepassen met het oog op 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'
- kan ICT-vaardigheden toepassen
- kan de mogelijkheden van het gehanteerde informatiesysteem toepassen
- kan geldende richtlijnen, protocollen en werkafspraken toepassen, waaronder richtlijnen t.a.v. privacy en de richtlijn ADEPD
- kan handelen volgens wet- en regelgeving

C1-K 1-W1: Neemt de hulpvraag in behandeling (vakinhoudelijk handelen)

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verwelkomt de patiënt aan de telefoon, in de praktijk, op de polikliniek of in een andere setting en vraagt naar de reden van contact. Zij behandelt iedere hulpvraag als hoog urgent tot het tegendeel is bewezen. Ze brengt het probleem en de risicovolle of complexe situatie in kaart en maakt daarbij gebruik van erkende triagemethodieken. De beginnend beroepsbeoefenaar verheldert de hulpvraag en stelt de aard van de klacht en urgentie vast. Bij twijfel overlegt zij met de arts. Ze kiest een vervolgstap die kan bestaan uit bijvoorbeeld het plannen van een afspraak, informatie verstrekken, (zelfzorg)advies

C1-K 1-W1: Neemt de hulpvraag in behandeling (vakinhoudelijk handelen)

geven en/of preventieactiviteiten. Ze versterkt (waar mogelijk) het zelfmanagement van de patiënt. Zij stelt de patiënt en eventuele betrokkene(n) op de hoogte, checkt of de informatie duidelijk is en het vervolgbeleid akkoord is. Zij sluit het gesprek af met een vangnetadvies.

Resultaat

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft de hulpvraag op de juiste wijze vastgesteld en gekanaliseerd en op een zorgvuldige en efficiënte wijze afgehandeld.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt volgens de standaarden en protocollen van de organisatie/polikliniek/praktijk om het toestandbeeld van de patiënt te achterhalen;
- stelt zich respectvol, open en empathisch op naar de patiënt, betrokkenen en collega's;
- stelt gerichte vragen aan de patiënt;
- laat met (non-)verbale signalen zien aandacht en interesse te tonen;
- overlegt tijdig en duidelijk met de arts bij twijfel;
- stelt adequaat de urgentie van de hulpvraag en de vervolgstappen vast;
- gaat discreet om met gevoelige/vertrouwelijke informatie;
- blijft gericht op het werk en zaken die gedaan moeten worden in stressvolle (onvoorziene of spoedeisende) situaties.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

C1-K 1-W2: Verwerkt patiëntgerelateerde informatie (communiceren)

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzorgt administratieve werkzaamheden behorend bij het eigen werk. Zij registreert digitaal NAW-gegevens en het BSN-nummer in het patiëntendossier/het geldende informatiesysteem. Zij registreert relevante gegevens in de dossiers en houdt gegevens actueel. Zij beheert en archiveert de dossiers. Zij zorgt dat gegevens ook voor overige bevoegden toegankelijk zijn. De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt voor de verstrekking van relevante informatie aan derden volgens wet- en regelgeving.

Resultaat

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft gegevens volledig en betrouwbaar - volgens geldende procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving - vastgelegd, beheerd en gearcheeerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- registreert alle benodigde gegevens van de patiënt accuraat in het patiëntendossier/informatiesysteem;
- zorgt dat gegevens begrijpelijk en uitwisselbaar zijn;
- gebruikt juiste zinsopbouw en passende taal bij het opstellen van onder andere rapportages;
- zorgt voor een nauwkeurig uitgevoerde informatieverwerking volgens geldende procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving;
- stelt op verzoek tijdig en snel informatie ter beschikking aan (bevoegde) derden volgens geldende wet- en regelgeving;
- werkt zorgvuldig volgens het geldende beroepsgeheim;
- archiveert patiëntendossiers accuraat en volgens geldende protocollen.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen