

Keuzedeel mbo

# **Triage**

gekoppeld aan één of  
meerdere kwalificaties mbo

Code

**K0289**

Penvoerder: Sectorkamer zorg, welzijn en sport  
Gevalideerd door: Sectorkamer Zorg, welzijn en sport  
Op: 26-11-2016

# 1. Algemene informatie

D1: Triage
Studielast
240
Beroepsvereisten
Nee
Certificaten
Nee
Gekoppeld aan kwalificatie(s)
Zie bijlage op <a href="http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers">www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers</a>
Toelichting
<p>De inhoud van dit keuzedeel is een verdieping ten opzichte van het kwalificatiedossier Doktersassistent. In het kwalificatiedossier Doktersassistent wordt in kerntaak 1 “Triëren” ingegaan op werkzaamheden rondom triage. In dit keuzedeel is de verdieping beschreven aan de hand van de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- omgaan met emoties en agressie tijdens triage;</li><li>- regie houden tijdens triage;</li><li>- urgentie vaststellen tijdens triage;</li><li>- verdieping medische kennis.</li></ul> <p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- laat de leerling reflecteren op de verloop van het triagegesprek d.m.v. bijvoorbeeld filmen, gesprek opnemen en dit terug laten kijken/luisteren met specifieke leervragen/evaluatievragen;</li><li>- gebruik veel verschillende casussen om een triagegesprek te oefenen.</li></ul> <p><b>Relevantie van het keuzedeel</b></p> <p>Verdieping en verbreding op het gebied van triage is nodig, omdat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- uit onderzoeksresultaten blijkt dat de kwaliteit van telefonische triage in de huisartsenpraktijk onvoldoende is, zeker in hoog-complexe situaties. Daardoor doen zich levensbedreigende situaties voor;</li><li>- meer kennis en vaardigheden op het gebied van triage nodig zijn als voorbereiding op triage in de huisartsenpost;</li><li>- dit voor een betere aansluiting zorgt op het werk in het ziekenhuis.</li></ul> <p><b>Beschrijving van het keuzedeel</b></p> <p>De inhoud van dit keuzedeel is een verdieping ten opzichte van het kwalificatiedossier Doktersassistent. In het kwalificatiedossier Doktersassistent wordt in kerntaak 1 “Triëren” ingegaan op werkzaamheden rondom triage. In het keuzedeel is de verdieping beschreven aan de hand van de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- omgaan met emoties en agressie tijdens triage;</li><li>- regie houden tijdens triage;</li><li>- urgentie vaststellen tijdens triage;</li><li>- verdieping medische kennis.</li></ul> <p><b>Branchevereisten</b></p> <p>Nee</p> <p><b>Aard van keuzedeel</b></p> <p>Verdiepend</p>

## 2. Uitwerking

### D1-K1: Telefonisch en fysiek triëren

#### Complexiteit

De doktersassistent voert fysieke en telefonische triage uit volgens de geldende richtlijnen, protocollen en werkafspraken. Zij bepaalt op basis van haar deskundigheid de actuele gezondheidssituatie van de patiënt\*. Het uitvoeren van fysieke en telefonische triage vereist brede en specialistische kennis en vaardigheden. De complexiteit blijkt onder andere uit:

- de wisselende situaties waar zij\*\* tijdens triage mee te maken krijgt, zoals de verscheidenheid aan klachten en patiënten;
- het moeten vaststellen van de urgentie van een hulpvraag;
- het moeten kunnen combineren van gegevens die uit een observatie naar voren komen.

Op basis van de triage moet zij ook de vervolgstap kunnen bepalen met behulp van protocol of afstemming met de arts.

\* De term patiënt kan ook naastbetrokkene(n) van de patiënt inhouden.

\*\* Daar waar in de tekst 'zij' staat wordt ook 'hij' bedoeld.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De doktersassistent is verantwoordelijk voor haar eigen handelen tijdens de telefonische en fysieke triage en de beslissingen die zij maakt over vervolgstappen op basis van haar bevoegdheden en bekwaamheden. Zij werkt zelfstandig, maar stemt haar werk wel af met de patiënt, arts en andere betrokkenen bij het zorgverleningstraject. Zij legt resultaten van triage ter toetsing en/of nabespreking voor aan de arts. Zij handelt volgens protocollen, professionele richtlijnen en werkafspraken en kan, zo nodig en beargumenteerd, hiervan afwijken op basis van haar vakkennis en werkervaring.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Heeft brede kennis van anatomie en fysiologie van het menselijk lichaam en pathologie van lichaamssystemen, weefsels en cellen en/of van het functioneren daarvan
- Heeft brede kennis van de alarmerende beelden behorende bij de urgentiecodes U1 en U2
- Heeft brede kennis van ketenpartners
- Heeft specialistische kennis van culturele, sociale en leeftijdsgebonden gezondheidsproblematiek
- Heeft specialistische kennis van medicatie, toedieningsvormen en -wijzen en effecten
- Heeft specialistische kennis van spoedzorg
- Heeft specialistische kennis van verschillende triagesystemen
- Heeft specialistische kennis van vitale functies: bewustzijn, ademhaling, circulatie, bloedverlies, temperatuur
- kan brede kennis van psychische problematiek toepassen bij het uitvoeren van triage
- kan communiceren met patiënten met verschillende (culturele) achtergronden
- kan de ABCDE methodiek toepassen tijdens triage
- kan de ernst van de symptomen inschatten aan de hand van urgentiecriteria
- kan de urgentie onderbouwen tijdens een overdracht
- kan het toestandsbeeld van de patiënt achterhalen
- kan klinisch redeneren tijdens de triage
- kan reflecteren op gemaakte keuzes tijdens de triage
- kan triage uitvoeren in verschillende praktijken/werksettings
- kan uitleg geven over triage aan anderen (bv. stagiaires)
- kan volgens een gespreksmodel triëren

### D1-K1-W1: Voert fysieke en telefonische triage uit

#### Omschrijving

De doktersassistent achterhaalt bij fysieke en telefonische triage de toestand van de patiënt en houdt tijdens het gesprek zelf de regie, ook ten aanzien van ouders en vertegenwoordigers. Zij behandelt iedere hulpvraag als een "u1" tot het tegendeel is bewezen. Zij observeert tijdens fysieke triage het gedrag en de vitale functies en controleert zo nodig de vitale functies van de patiënt tijdens de triage. Zij vraagt zo nodig door op wat zij hoort of ziet. Zij stelt de urgentie van de hulpvraag vast. Bij twijfel overlegt zij met de behandelaar. Zij kiest een vervolgstap en stelt de patiënt en eventuele betrokkenen op de hoogte. Zij herkent emoties bij de patiënt en maakt de emoties bespreekbaar. Zij grijpt in bij agressie en conflicten en roept zo nodig de hulp in van collega's. Zij sluit het gesprek af met een vangnetadvies en legt daarbij de verantwoording terug bij de patiënt.

## Resultaat

De doktersassistent heeft de triage op de juiste wijze uitgevoerd. De patiënt krijgt de juiste zorg, op het juiste moment, door de juiste hulpverlener.

## Gedrag

De doktersassistent:

- werkt kundig volgens de standaarden en protocollen van de organisatie/praktijk om het toestandbeeld van de patiënt te achterhalen;
- past haar manier van communiceren flexibel aan op het niveau en de beleving van de patiënt;
- luistert aandachtig naar wat de patiënt en zo nodig ouders/vertegenwoordigers vertellen en de manier van spreken van de patiënt;
- stelt zich respectvol en open op naar de patiënt, ouders/vertegenwoordigers en collega's;
- stelt de juiste en duidelijke vragen aan de patiënt;
- visualiseert en observeert tijdig en adequaat het toestandbeeld van de patiënt;
- stelt adequaat de urgentie van de hulpvraag en de vervolgstappen vast;
- overlegt tijdig en duidelijk met de behandelaar bij onzekerheid;
- registreert tijdens de triage de benodigde gegevens volgens protocol;
- reageert adequaat op de emoties van de patiënt.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan, Vakdeskundigheid toepassen