

A. Competentieprofiel Diplomahouder Triage

De houder van het diploma triage beschikt aantoonbaar over 5 specifieke triagevaardigheden en over 6 algemene vaardigheden.

De kandidaat-triagist wordt beoordeeld op de aanwezigheid van de specifieke triage-vaardigheden met een examenaudit op triagegesprekken. De beoordeling op de algemene competenties vindt plaats met drie praktijkbeoordelingen. Aanwezigheid van kennis wordt beoordeeld met het Landelijk Kennisexamen Triage.

Voor leesbaarheid wordt in dit profiel de term "triagist" gehanteerd en niet "diplomahouder triage".

1. Specifieke triagevaardigheden

1. Opvangen van de patiënt (klantgericht werken)

Succescriterium: **De triagist vangt de patiënt op adequate wijze op.**

- 1.1 De triagist maakt zich aan balie en telefoon kenbaar als opvang- en aanspreekpunt
- 1.2 Vraagt open naar het (medische) probleem en de beleving hiervan
- 1.3 Luistert actief en vraagt naar wensen en behoeften van de patiënt
- 1.4 Verzamelt persoonsgegevens op het gepaste moment
- 1.5 Neemt de regie, en houdt de regie in het gesprek
- 1.6 Gaat op professionele manier om met 'lastige' of agressieve patiënten (bijvoorbeeld patiënten met psychische of verslavingsproblematiek)

2. Hulpvraag vaststellen

Succescriterium: **De triagist stelt op adequate wijze de hulpvraag vast.**

- 2.1 De triagist stelt open en gesloten vragen zodanig dat hulpvraag helder is
- 2.2 Maakt onderscheid tussen klacht en hulpvraag
- 2.3 Houdt rekening met contextuele factoren
- 2.4 Vraagt naar de verwachtingen en persoonlijke omstandigheden en houdt hier rekening mee
- 2.5 Maakt gebruik van de op de huisartsenpost gehanteerde triagemethodieken standaardvragenlijsten

3. Urgentie bepalen en vervolgtraject indiceren (telefonisch of face-to-face)

Succescriterium: **De triagist bepaalt op adequate wijze de urgentie en indiceert het vervolgtraject op adequate wijze.**

- 3.1 De triagist werkt methodisch aan de hand van een triagesysteem
- 3.2 Vormt zich systematisch een totaalbeeld van de actuele gezondheidstoestand (subjectief en objectief) van de zorgvrager
- 3.3 Luistert actief en vraagt naar wensen en behoeften van de patiënt
- 3.4 Ordent de gegevens op urgentie en relevantie
- 3.5 Onderkent een ABCDE- bedreiging van de gezondheid en informeert de huisarts direct in geval van U₀/U₁
- 3.6 Interpreteert de verkregen informatie en observaties (gedeeltelijk) zelfstandig en beoordeelt welke vervolgstap wenselijk is
- 3.7 Laat contextuele factoren meewegen
- 3.8 Onderkent ABCDE-veranderingen in het toestandsbeeld van de patiënt en reageert daarop
- 3.9 Kan ook in stressvolle situaties in de juiste volgorde handelen
- 3.10 Bepaalt hoe de afhandeling van de klacht dient plaats te vinden (per telefoon, in een consult of door een visite)

4. Informeren over vervolgtraject

Succescriterium: **De triagist brengt op adequate wijze aan de patiënt over hoe het vervolgtraject zal verlopen.**

- 4.1 De triagist geeft informatie over de werkwijze van de huisartsenpost
- 4.2 Legt duidelijk en begrijpelijk het vervolgtraject uit
- 4.3 Controleert of de patiënt kan instemmen met het vervolgbeleid
- 4.4 Toont een open houding als de patiënt niet instemt, en verdiept zich in de reden hiervan
- 4.5 Geeft voorlichting en advies in afwachting van het contact met de huisarts
- 4.6 Verwijst naar derden in overleg met de verantwoordelijk arts

5. Adviseren over wat de patiënt mag doen

Succescriterium: **De triagist geeft op adequate wijze advies en de triagist geeft op adequate wijze aan wat de patiënt moet doen als de klachten veranderen en sluit het gesprek af.**

- 5.1 De triagist geeft voorlichting en advies aan de patiënt
- 5.2 Geeft kernachtige informatie, die in vorm, taal en inhoud is afgestemd op de voorkennis en belevingswereld van de patiënt
- 5.3 Vat het gesprek samen en controleert of het advies door de patiënt is begrepen
- 5.4 Controleert of de patiënt aan het advies kan voldoen
- 5.5 Bespreekt wat te doen als de huidige klachten verergeren, de beller ongerust is of nieuwe klachten ontstaan

2. Algemene vaardigheden

6. Patiënt-, intake- en triagegegevens vastleggen

Succescriterium: **De triagist rapporteert op adequate wijze mondeling en schriftelijk, zodat alle belanghebbenden doelmatig worden geïnformeerd.**

- 6.1 De triagist voert de NAW-gegevens in in het informatiesysteem
- 6.2 Legt relevante gegevens vast in het triagesysteem of in het HIS volgens afgesproken methode

7. Werkprocessen organiseren

Succescriterium: **De triagist organiseert, coördineert en bewaakt op adequate wijze het werkproces**

- 7.1 De triagist zorgt dat instrumenten, ruimten en hulpmiddelen beschikbaar zijn en efficiënt worden benut
- 7.2 Ordent en documenteert inzichtelijk zodat een collega het werk kan overnemen
- 7.3 Bewaakt de uitvoering van het vervolgtraject en houdt in de gaten of afspraken met de patiënt worden nagekomen
- 7.4 Schakelt flexibel tussen verschillende taken en processen zonder het overzicht te verliezen.

8. Samenwerken en afstemmen met collega's en andere disciplines

Succescriterium: **De triagist werkt samen met anderen, zodanig dat het werk zo goed mogelijk wordt uitgevoerd**

- 8.1 De triagist participeert in de bedrijfscultuur
- 8.2 Maakt werkafspraken en houdt zich daaraan
- 8.3 Wijzigt zo nodig zijn werkwijze (naar aanleiding van feedback)
- 8.4 Profileert zichzelf en komt op voor zijn belangen in het team
- 8.5 Geeft op constructieve wijze feedback aan collega's en andere disciplines
- 8.6 Zorgt voor een duidelijke werkoverdracht
- 8.7 Stelt zich hulpvaardig en collegiaal op
- 8.8 Legt een probleem op duidelijke wijze voor aan de leidinggevende
- 8.9 Neemt deel aan besprekingen met zowel eigen als andere disciplines en werkt samen in multidisciplinair verband
- 8.10 Bepaalt ook in stressvolle situaties de juiste volgorde van handelen
- 8.11 Neemt zo nodig taken van anderen over
- 8.12 Geeft aan collega's voorlichting/instructies over het werk

9. Eigen grenzen bewaken

Succescriterium: **De triagist bewaakt op adequate wijze eigen grenzen**

- 9.1 De triagist is op de hoogte van taakafspraken, protocollen en weten regelgeving (Wet BIG, Kwaliteitswet Zorginstellingen et cetera) [ook examenaudit triage en kennistoets]
- 9.2 Beoordeelt of hij bekwaam is om de voorliggende taak uit te voeren
- 9.3 Pleegt overleg met leidinggevende of behandelaar bij twijfel over de eigen bekwaamheid of bevoegdheid bij uitoefenen van zijn taak, of bij twijfel over (interpretatie van) het protocol
- 9.4 Vraagt actief om feedback inzake triagebesluiten en adviezen; en stelt zich in het algemeen open voor feedback en coaching
- 9.5 Handelt professioneel bij grensoverschrijdend gedrag van de patiënt, zodat de werkzaamheden ook dan adequaat worden uitgevoerd.

10. Ontwikkelen en onderhouden professionele rol

Succescriterium: **De triagist toont een professionele houding; en ontwikkelt en onderhoudt zijn competenties, zodat hij gedurende zijn loopbaan goed blijft functioneren**

- 10.1 De triagist gaat zorgvuldig om met persoonlijke en vertrouwelijke informatie
- 10.2 Handelt overeenkomstig wet- en regelgeving en volgens ethische en sociale normen
- 10.3 Evalueert het beroepsmatig handelen, en reflecteert daarop (alleen of samen met de leidinggevende)
- 10.4 Bepaalt in overleg met de leidinggevende welke competenties hij verder moet ontwikkelen en maakt hierover afspraken
- 10.5 Onderneemt de afgesproken activiteiten om competenties te ontwikkelen
- 10.6 Volgt actuele ontwikkelingen met betrekking tot het beroep
- 10.7 Maakt in uiteenlopende situaties de juiste keuze uit verschillende gesprekstechnieken en -vormen [ook examenaudit triage]
- 10.8 Maakt eigen normen ondergeschikt aan professionele

11. Zorgen voor een goede kwaliteit van het af te leveren werk

Succescriterium: **De triagist draagt op adequate wijze zorg voor een goede werkuitvoering en een goede kwaliteit van het af te leveren werk**

- 1.1 De triagist werkt volgens geldende kwaliteitsvoorschriften en/of protocollen
- 1.2 Controleert tijdens het uitvoeren van het werk de juistheid van de door hem en anderen gehanteerde werkwijze
- 1.3 Checkt of de patiënt tevreden is
- 1.4 Gaat professioneel om met klachten
- 1.5 Evalueert het eigen werkproces
- 1.6 Neemt proactief deel aan ontwikkeling van het instellingsbeleid
- 1.7 Verbetert eventueel zijn handelen naar aanleiding van feedback
- 1.8 Stelt zich actief op in situaties waarin intercollegiale toetsing mogelijk is