Machteldstraat 6
Hellevoetsluis
Zuid-Holland

06 11921114
info@meldkamersupport.nl
www.meldkamersupport.nl

MSO
MELDKAMER
SUPPORT
ORGANISATIE

Reguliere nascholing in het AMPDS (Advanced Medical Priority Dispatch System) en ProQA (Professional Quality Assurance)

December 2017

Achtergrond
Het AMPDS met de digitale versie ProQA, bevat:

- 32 protocollen,
- 1 ingangsprotocol,
- 4 levensreddende handelingen instructiesets. (Neonaat, Baby, Kind, Volwassene).
    - Deze instructiesets voor deze doelgroepen zijn ook nog apart vormgegeven voor patiënten met een tracheostoma.
- 1 instructieset ten behoeve van het verstikken na verslikken
- 1 instructieset om een bevalling te begeleiden
- 1 instructieset ten behoeve van het AED gebruik
- Diverse instructies met betrekking tot koelen en spoelen, amputaties en bloeding stelpen
- Diverse veiligheidsinstructies

De International Academy of Emergency Dispatch (IAED) heeft op basis van bijna 40 jaar doorontwikkeling en met een input van momenteel 80 miljoen meldingen per jaar, uit meer dan 3000 meldkamers wereldwijd, de protocollen en instructies geschreven, specifiek gericht op het uitvragen van leken die noodnummers zoals 911, 144 en 112 bellen.
De medisch inhoudelijke informatie welke betrekking heeft op elk individueel protocol en op elke levensreddende handelingen instructie zijn derhalve ook specifiek gericht op het uitvragen van leken en het instrueren van leken. Afhankelijk van input van gebruikers, best practice en wetenschappelijk onderzoek worden protocollen en instructies consequent waar nodig aangepast. Deze aanpassingen worden toegelicht in de achtergrondinformatie bij elk protocol.

Per protocol is een set aan achtergrondinformatie toegevoegd specifiek gericht op het betreffende protocol. Verpleegkundig centralisten dienen deze (al dan niet geactualiseerd) achtergrondinformatie paraat te hebben en de gegeven vragen, ontvangen antwoorden en te geven instructies elke keer te toetsen aan de inhoudelijke (actuele) informatie per protocol.

Deze protocollen en instructies zijn als voorgeschreven tekst weergegeven en dienen als zodanig ook in de juiste volgorde en exact voorgelezen te worden.
Hierdoor ontstaat er een routine waardoor de verpleegkundig centralist het geheel gaat beheersen en “denkruimte in het hoofd vrij maakt “ om zich te kunnen focussen op de veiligheid ter plaatse en de communicatie met de melder/patiënt.
Hierbij wordt van de verpleegkundig centralist gevraagd dat hij/zij vragen en instructies indien noodzakelijk aan kan passen in de “leken taal”.

Daarnaast wordt ProQA (de digitale versie van het AMPDS) regelmatig aangepast aan de actuele situatie en worden items toegevoegd dan wel verwijderd en/of tekstueel aangepast. Verpleegkundig centralisten dienen zich deze mutaties eigen te maken.

Aangezien er in ProQA enkele tientallen miljoenen combinaties mogelijk zijn, die meestal via een algoritme verlopen en de verpleegkundig centralist daarmee door het protocol geleiden, dient elke aanpassing in het protocol toegelicht te worden.
Hiervoor is het noodzakelijk dat er structurele nascholing in het AMPDS/ProQA plaatsvindt.

De doelgroep
Verpleegkundig centralisten die opgeleid zijn in het AMPDS/ProQA en werkzaam zijn op de meldkamerambulancezorg.

Instructeurs
De instructeur bij de RAV / MKA in Hollands Midden is
P.M.G. Engelen IAED geaccrediteerd Instructeur AMPDS / ProQA/ AQUA , EDQ
Registratienummer: 1055942

Trainingslocatie
De nascholingslocatie voor de verpleegkundig centralisten van de RAV Hollands Midden is het trainingscentrum van de RAV aan de Vondellaan te Leiden.

Documentatie
Specifiek voor deze nascholing, wordt geen documentatie verstrekt tenzij het grote wijzigingen betreft in protocollen, de systematiek of de software.
De informatie is geïncorporeerd in de software en wordt in de scholing tot in detail besproken.
De cursisten hebben daarnaast continu de beschikking over de website van de IAED om actuele informatie te verkrijgen.
Elk kwartaal wordt door de IAED, een zogeheten Journal, gedistribueerd waarin wereldwijd de laatste ontwikkelingen met betrekking tot het AMPDS worden gepubliceerd. Dit Journal wordt in het Engels uitgegeven.
Elk kwartaal wordt vanuit de IAED een test gepubliceerd die de verpleegkundig centralisten kunnen maken om zo hun internationale accreditatiepunten te behalen. Deze test wordt in het Nederlands aangeboden.
Digitale documentatie: Verpleegkundige centralisten krijgen gemiddeld 5% van al hun aangenomen meldingen met ProQA, retour. Deze meldingen zijn dan getoetst aan de internationale kwaliteitstandaard en zijn voorzien van feedback. Deze continue stroom aan informatie wordt beschouwd als een structureel leerproces. Zij kunnen ook zelf meldingen ter toetsing aanbieden.

Lesmateriaal
Elke cursist heeft in principe de beschikking over een laptop met de nieuwste versie van het ProQA.
Aan de hand van een PowerPointpresentatie en uitgeschreven casuïstiek kunnen centralisten dit op de laptop naspelen.

- Beamer
- 10 laptops
- IAED-documentatie
- Beschreven casuïstiek (geluidsfragmenten) gebaseerd op de te behandelen protocollen en de aanwezige individuele verpleegkundig centralist.
- De PowerPointpresentatie dient als basis en afhankelijk van de beschikbare kennis en achtergrondinformatie van de cursist kunnen sheets of overgeslagen worden of uitgebreider behandeld worden. Dit kunnen verpleegkundig centralisten zelf tijdens de nascholing aangeven of de instructeur bepaalt dit gedurende de nascholing.

Onderwerpen:

- Internationale kwaliteitsstandaarden (standaard elke cursusdag)
- Triage van bewusteloze-, benauwde, gevallen patiënt
    - Toestandsbeelden (P6, P17, P30, P31)
    - Relevante aanvullende informatie (onder kaarten)
    - Pathologie
    - Casuïstiek (geluidsfragment) per protocol toegespitst op aanwezige cursist

Doelstelling

- De cursist kan uitleggen wat het belang is van het voldoen aan de internationale kwaliteitsstandaarden qua tekstgebruik en vraag/instructie volgorde.
- De cursist kan uitleggen wat het belang is van het kiezen van het juiste protocol.
- De cursist kan uitleggen wat het belang is van het gestructureerd beluisteren van zijn/haar eigen gesprekken en het ontvangen van feedback van de peers.

Neven doelstelling

- De cursist zal ervaren dat het in kleine groepjes beluisteren en bespreken van geluidsfragmenten van de cursist, het zelfvertrouwen van de cursist zal doen laten toenemen, waardoor het beluisteren van elkaars meldingen niet meer als onveilig wordt beschouwd, maar juist gaat worden beschouwd als een transparant leermoment.

De lesvorm

Aangesloten wordt bij de lesvorm zoals de IAED deze hanteert en vertrouwd is voor de cursist.

- De instructeur geeft informatie met behulp van een PowerPoint en geluidsfragmenten.
- Casuïstiek voorzien van geluidsfragmenten wordt op de laptop in ProQA nagespeeld door alle deelnemende cursisten.
- Elk geluidsfragment wordt van feedback voorzien volgens de Internationale Kwaliteitsnormen van de IAED

Het programma

1. Internationale kwaliteitsstandaarden (het hanteren van het AMPDS/ProQA) 1 uur
    a. Geluidsregistraties van elk van de aanwezige cursisten
2. AMPDS gerelateerde informatie met betrekking tot de achtergrondkennis, fysiologie en pathologie per te behandelen protocol m.b.v. de AMPDS PowerPoint 2 uur
(per dag worden 3 protocollen behandeld)
    a. Geluidsregistratie van elk van de aanwezige individuele cursisten voor elk van de te behandelen protocollen/instructies

3. Lunch

4. ProQA gerelateerde informatie met betrekking tot de achtergrondkennis, fysiologie en pathologie per te behandelen protocol m.b.v. de AMPDS PowerPoint 2 uur
(per dag worden 3 protocollen behandeld)
5. Communicatie met de melder/patiënt 1 uur
Geluidsregistratie van elk van de aanwezige cursisten
6. Vrij in te vullen ruimte voor vragen casuïstiek etc. ½ uur
7. Evaluatie (mondeling/schriftelijk) ½ uur

Naast de lunch van 45 minuten wordt in het ochtend/middagprogramma ook frequent gepauzeerd. Dit mede op basis van afnemende alertheid van de cursist.

CanMEDS-competenties

1. Vakinhoudelijk handelen

1.1. De verpleegkundig centralist meldkamer ambulancezorg vormt zich door toepassing van de DABC-systematiek een beeld van de mogelijke aanwezigheid van een (acute) zorgvraag en vervolgens door middel van een systematische verzameling van gegevens een beeld van de zorgvrager, van diens fysieke, sociale en geestelijke conditie en van zijn uitgangssituatie betreffende gezondheid en bestaan.

1.2. De verpleegkundig centralist meldkamer ambulancezorg:

- handelt conform de geldende standaarden in de meldkamer ambulancezorg op onder meer medisch, technologisch, communicatief, juridisch en logistiek gebied;

- onderkent de symptomen die kenmerkend zijn voor een verhoogde morbiditeit en mortaliteit; hij/zij onderkent een (potentieel) vitale bedreiging van de gezondheid van de patiënt;

- onderkent en reageert op veranderingen in het toestandsbeeld5 van de patiënt;

- bepaalt op basis van het toestandsbeeld in relatie tot de standaard van zorg, de reële zorginzet (soort en urgentie);

- begrijpt en gebruikt de voor de meldkamer ambulancezorg relevante medische begrippen;

- werkt op methodische wijze;

- hanteert beslismomenten tijdens het gesprek, de inzet van de ambulance, het starten van de melderinstructie, het beëindigen van het gesprek, etc.;

- bewaakt de continuïteit van zorg.

1.6. De verpleegkundig centralist meldkamer ambulancezorg:

- zet advies/instructie in;

- zet specialistische zorg in;

2. Communicatie

2.1. De verpleegkundig centralist meldkamer ambulancezorg draagt zorg voor een effectieve communicatie en interactie met zorgvrager en andere betrokkenen.

2.2. De verpleegkundig centralist meldkamer ambulancezorg:

- bouwt een effectieve (intake)relatie op met de zorgvrager en andere hulpverleners, hierbij rekening houdend met het vermogen en autonomie van de zorgvrager, alsook met professionele normen en waarden;

- maakt in uiteenlopende situaties de juiste keuze uit verschillende gesprekstechnieken en –vormen;

- houdt de regie in het gesprek tijdens het proces van intake en zorgtoewijzing;

- geeft heldere en doelgerichte melderinstructie;

- maakt een duidelijke zorgafspraak met de zorgvrager;

7. Professionaliteit

7.1 De verpleegkundig centralist meldkamer ambulancezorg zorgt voor de eigen professionele ontwikkeling.