



Triage op de Spoedeisende Hulp



"In EDUcation we trust."

Bezoekadres:

Poststraat 10-8
6135KR
Sittard

Tel: 0641225052 (secretariaat)

E: info@edu-line.nl

URL: www.edu-line.nl

Voorwoord

Veilige en doelmatige SEH-zorg vraagt om het toepassen van systematische triage om zo goed mogelijk inzicht te krijgen in de aard en urgentie van de zorgvraag van de patiënt. Verpleegkundige hebben bij de uitvoering van een telefonische of fysieke triage te maken met een stelsel van wet- en regelgeving. Temeer omdat medische diagnostiek, waartoe triage gerekend kan worden, niet tot het deskundigheidsgebied van de verpleegkundige behoort. Het is echter geen aan artsen voorbehouden handeling en mag, onder bepaalde voorwaarden door verpleegkundigen worden verricht.

Het is van belang dat verpleegkundigen zich bewust zijn van de grote verantwoordelijkheid die zij dragen en dat zij in geval van schade (of kans daarop) aan de gezondheid van een patiënt, strafbaar en tuchtrechtelijk aanspreekbaar zijn. Zij zouden, omwille van de zorgkwaliteit en patiëntveiligheid en in het kader van de eigen professionaliteit er goed aan doen om zich alleen met medische diagnostiek bezig te houden als zij zich bekwaam achten en in opdracht, conform aanwijzingen en/of onder supervisie van een arts handelen.

In de triagescholing zal aandacht worden besteed aan de juridische kaders van triage, de richtlijnen die gelden voor het uitvoeren van triage en de daadwerkelijke uitvoering van triage op de SEH.

R. Vondenhoff
EDU-line

Inhoud

Triage op de Spoedeisende Hulp	1
Voorwoord	3
Doelstellingen	5
Uitvoering	6
Programma	6
Kwaliteitseisen Triage op de Spoedeisende Hulp	7
Leervragen	9
Informatiebronnen.....	10
Bijlagen.....	13
Bijlage 1	13
Bijlage 2	17

Doelstellingen

Eindresultaat

- Welke resultaten dienen te worden bereikt?

De SEH-verpleegkundige beschikt na het volgen van de triagescholing over de juiste kennis en vaardigheden om op een kwalitatieve en veilige wijze de triage van patiënten op de SEH te kunnen uitvoeren.

- Op welke wijze worden resultaten gerealiseerd?

Tijdens de triagescholing zal aandacht worden besteed aan basiskennis, waarna deze zal worden toegepast in casusanalyse en scenariotraining zodat verworven kennis kan worden omgezet in vaardigheden, namelijk: toepassing van de triagesystematiek volgens de richtlijnen, (multidisciplinair) samenwerken, toepassen van CRM-principes en adequate overdracht van informatie (communicatie volgens de SBAR).

Uitvoering

Programma

Tijd	Onderwerp	Werkvorm
9.00 - 9.15 uur	Inleiding en inventarisatie leerdoelen	Plenaire gespreksvorm
9.15 - 10.00 uur	Wat is triage en wat wordt verwacht van de triagist?	Film en korte discussie
10.00 - 10.30 uur	De triage-richtlijn	Onderwijsleergesprek a.d.h.v. ppt.
10.30 - 10.45 uur	Koffiepauze	
10.45 - 12.00 uur	Uitvoering van de triage op de SEH	Plenaire gespreksvorm
12.00 - 13.00 uur	Lunchpauze	
13.00 - 15.00 uur	Uitvoering van de triage op de SEH	Scenariotraining
15.00 - 15.45 uur	Debriefing	Plenaire gespreksvorm
15.45 - 16.00 uur	<ul style="list-style-type: none"> • Samenvatting • Conclusies • Take-home-message • Evaluatie 	Plenaire gespreksvorm en evaluatieformulier

Kwaliteitseisen Triage op de Spoedeisende Hulp

Definities:

- Triage is een dynamisch beslisproces dat de behoefte van een patiënt aan zorg prioriteert, bij binnenkomst op de SEH.
- Beoordeling op basis van toestandsbeelden en met behulp van zgn. ingangsklachten.
- Her-triage is een dynamisch beslisproces dat de (mogelijk veranderde) zorgbehoefte van een patiënt prioriteert, bij verblijf in de wachtkamer.
- De triageverpleegkundige is een SEH-verpleegkundige belast met triage. De term triageverpleegkundige suggereert niet dat dit een specifieke functie is.

Betekenis:

- Triage zijnde medische diagnostiek geldt als een geneeskundige handeling.
- Triage is in de Wet BIG niet benoemd als een voorbehouden handeling, maar is wel een risicovolle handeling.
- De kern is dat de triagist bij zichzelf nagaat of hij bekwaam is: 'onbekwaam maakt onbevoegd'. Art. 35
- De zorgvuldigheid brengt mee dat het begrip bekwaamheid ruim moet worden opgevat. Dat wil zeggen dat de triagist niet alleen op grond van kennis en ervaring technisch gezien vaardig is, maar dat hij ook inzicht heeft in de context van de handeling, de gevolgen kan inschatten alsmede weet te handelen in geval van complicaties.
- Bij twijfel mag hij niet tot uitvoering van de opdracht overgaan, en moet deze teruggeven. Of hij moet vragen om aanwijzingen of toezicht van de arts.

Voorwaarden:

Er zijn een aantal voorwaarden om triage verantwoord te kunnen uitvoeren, namelijk:

- Een triagist (niet arts) moet geprotocolleerd werken;
- Er dient sprake te zijn van een goede scholing;
- Evaluatie van het handelen hoort regelmatig te gebeuren;
- Er moet supervisie en mogelijkheid van tussenkomst zijn door de arts;

Bovenstaande items dienen geborgd te zijn in een kwaliteitssysteem waaronder autorisatie van de handeling en goede verslaggeving.

Beroepscode:

- De triagist dient zich te houden aan de inzichten en beroepscode van de eigen beroepsgroep, zoals neergelegd in beroepsprofielen.
- Gelijk aan de andere professionals gelden voor de triagist de drie vormen van rechtspraak: tucht-, civiel- en strafrecht.

Wettelijke bepalingen:

Het is voor iedere beroepsbeoefenaar van belang inzicht te hebben in de verschillende wettelijke regelingen die het beroep inkaderen en de vormen van aansprakelijkheid. Dat geldt in het bijzonder voor de triagist ongeacht of het gaat om telefonische of fysieke triage.

Daarnaast is het van belang dat de verantwoordelijkheden duidelijk zijn. Hiervoor gelden de kaders van de Kwaliteitswet zorginstellingen (Wkkgz). Hoe meer mensen zich bezighouden met de zorg rond één of meerdere individuen, des te belangrijker is het dat duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is. In de Kwaliteitswet (artikel 3) staat duidelijk omschreven dat dit moet worden vastgelegd en dat de RvB (zorgaanbieder) hiervoor verantwoordelijk is. De individuele beroepsbeoefenaar - bijvoorbeeld een triagist - is verantwoordelijk voor de directe zorg aan de patiënt.

De Raad van Bestuur van een instelling (huisartsenpost, afdeling SEH en ambulancedienst/meldkamer) is ervoor verantwoordelijk dat individuele beroepsbeoefenaren hun taken zo kunnen uitvoeren dat dit leidt tot verantwoorde zorg. De RvB dient te zorgen voor (voldoende) materieel, goed geschoold en bekwaam personeel, dat er gewerkt wordt volgens goede protocollen en dat de verantwoordelijkheden duidelijk zijn.

Indeling patiëntengroepen:

- Zelfverwijzers
- Doorverwijzing via HA, HAP of Spoedpost
- Doorverwijzing door overige hulpverleners
- Via Ambulancezorg wel of niet verwezen

Richtlijnen triage:

- < 5 minuten na inschrijving start triageproces
- < 10 minuten toewijzing urgentieclassificatie door SEH-verpleegkundige
- Pijnstilling volgens protocol pijnbestrijding door triagist
- Signalering naar medische discipline (urgentie)
- Medische discipline onderneemt actie op basis van urgentieclassificatie

Vereiste opleiding verpleegkundig triagist op de Spoedeisende Hulp:

- In bezit diploma SEH-verpleegkundige aangevuld met triagescholing
- Bekend met triage kind
- Periodieke herhaling cursus (tenminste 1x/4 jaar)
- Triagist heeft tenminste 1 jaar ervaring op de SEH

Consequenties voor de werkvloer:

- Iedere dienst aanwezigheid van 1 gediplomeerd SEH-verpleegkundige met minimaal 1 jaar klinische ervaring
- Onder verantwoording/toezicht van bovengenoemde verpleegkundige, mag een korter dan 1 jaar gediplomeerde SEH-verpleegkundige triage uitvoeren, waarbij er steeds back-up is van een bevoegd collega.
- Een voorwerkende of cursist mag nooit zelfstandig triage uitvoeren, enkel onder directe begeleiding van een bevoegd collega.

Leervragen

Leren en ontwikkelen is essentieel voor ieder mens, zeker voor professionals die een belangrijke verantwoordelijkheid dragen die verband houdt met de gezondheid van anderen. Leren is het vergroten van beschikbare kennis en die vervolgens omzetten in nieuw en effectief gedrag. Ontwikkelen gaat over het integreren van kennis en (nieuw) gedrag. Leren en ontwikkelen zijn beide voorwaarden om steeds weer een adequaat antwoord te kunnen geven op de voortdurend veranderende vragen en eisen uit de omgeving.

Kennis is vergankelijk en inzichten veranderen.

De toenemende complexiteit van de zorg vereist dat zorgprofessionals ‘leren en ontwikkelen’ centraal stellen om weerbaar te worden, opgewassen te zijn tegen steeds nieuwe uitdagingen en in staat zijn om kwalitatief en veilig te werken.

In deze triagescholing komen bekende en herkenbare zaken aan bod. Dat neemt niet weg dat voortdurend kritisch kijken naar wat we weten en wat we doen, belangrijk en zelfs noodzakelijk is. In dit licht is het van belang om, naast uitvoering van de dagelijkse zorg, aandacht te hebben voor reflectie en evaluatie.

Wij willen de deelnemers aan deze triagescholing uitdagen om over het hiervoor genoemde na te denken en hun eigen handelen ter discussie te stellen. Daarnaast vragen wij hen om na te denken over persoonlijke leervragen en teamdoelstellingen omdat focus nodig is om gewenste resultaten te kunnen boeken en een duurzame (gedrags)verandering te bewerkstelligen.

In [bijlage 1](#) is een zelfbeoordelingsformulier opgenomen dat betrekking heeft op competenties die in relatie staan met triage. Dit zelfbeoordelingsformulier kan naar believen (dus niet verplicht!) ingevuld worden.

In [bijlage 2](#) is een lege tabel opgenomen waarin persoonlijke en teamdoelen met betrekking tot triage kunnen worden ingevuld.

Informatiebronnen

- <http://www.med-info.nl/Richtlijnen/Anesthesiologie/Triage%20op%20de%20spoedeisende%20hulp.pdf>
- <https://www.nvsha.nl/files/11/richtlijn-triage-op-de-spoedeisende-hulp.pdf>
- <http://www.sehverpleegkundige.nl/triage.html>
- <https://de-nts.nl>
- <https://www.nvkg.nl/professionals/nvkg/triage-seh>
- <https://corona.nhg.org/diagnostiek/>
- <https://www.zorginzicht.nl/kwaliteitsinstrumenten/spoedzorgketen-kwaliteitskader>
- <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/kwaliteitseisen-zorginstellingen>



"In EDUcation we trust."

EDU-line
Poststraat 8

6135KR Sittard

T: +31 (0)6 4122 5052

E: info@edu-line.nl

W: www.edu-line.nl

Bijlagen

Bijlage 1

Vereiste competenties triagisten:

1. Opvangen van de patiënt (klantgericht werken).
2. Hulpvraag vaststellen.
3. Urgentie bepalen en vervolgtraject indiceren (telefonisch of fysiek).
4. Informeren over vervolgtraject.
5. Adviseren over wat de patiënt moet doen.
6. Werkprocessen organiseren.
7. Patiënt-, intake- en triagegegevens vastleggen.
8. Samenwerken en afstemmen met collega's en andere disciplines.
9. Eigen grenzen bewaken.
10. Ontwikkelen en onderhouden professionele rol.
11. Zorgen voor een goede kwaliteit van het af te leveren werk.

Onderstaand een zelfbeoordelingsformulier. Dit kan naar believen worden ingevuld om een beginsituatie te creëren.

Competentieset triagist en (zelf)beoordelingsinstrument					
		Beoordeling per competentie:	Gespreksbeoordeling Kernset triage	Praktijkbeoordeling	Kernistoets
Naam cursist		Goed (4)			
Vooropleiding		Voldoende (3)			
Beoordelaar (zelf/collega)		Matig (2)			
Invuldatum		Zwak (1) Onvoldoende (0)			
Competentie 1: Opvangen van de patient (klantgericht werken)					
<i>Succescriterium: de triagist vangt de patient op adequate wijze op.</i>					
1.1	De triagist maakt zich aan de balie en telefoon kenbaar als opvang- en aanspreekpunt.		x	x	
1.2	Vraagt open naar het (medische) probleem en de beleving hiervan.		x		
1.3	Luistert actief en vraagt naar wensen en behoeften van de patient.		x		
1.4	Verzamelt persoonsgegevens op het gepaste moment.		x		
1.5	Neemt de regie en houdt regie in het gesprek.		x		
1.6	Gaat op professionele manier om met "lastige" of agressieve patienten (bijv. patienten met psychische of verslavingsproblematiek).		x		
Competentie 2: Hulpvraag vaststellen					
<i>Succescriterium: de triagist stelt op adequate wijze de hulpvraag vast.</i>					
2.1	De triagist stelt open en gesloten vragen zodanig dat de hulpvraag helder is.		x		
2.2	Maakt onderscheid tussen klacht en hulpvraag.		x		
2.3	Houdt rekening met contextuele factoren.		x		
2.4	Vraagt naar de verwachtingen en persoonlijke omstandigheden en houdt hier rekening mee.		x		
2.5	Maakt gebruik van de triagemethodiek/standaardvragenlijst		x		
Competentie 3: Urgentie bepalen en vervolgtraject indiceren (telefonisch/face-to-face)					
<i>Succescriterium: de triagist bepaalt op adequate wijze de urgentie en indiceert het vervolgtraject op adequate wijze.</i>					
3.1	De triagist werkt methodisch aan de hand van het triagesysteem.		x		
3.2	Vormt zich systematisch een totaalbeeld van de actuele gezondheidstoestand (subjectief en objectief) van de zorgvrager.		x		x
3.3	Luistert actief en vraagt naar wensen en behoeften van de patient.		x		
3.4	Ordent de gegevens op urgentie en relevantie.		x		
3.6	Onderkent een ABCDE-bedreiging van de gezondheid (urgentie "spoed") en signaleert deze direct naar de verantwoordelijke SEH-verpleegkundige.		x	x	
3.7	Interpreteert de verkregen informatie en observaties (gedeeltelijk) zelfstandig en beoordeelt welke vervolgstap wenselijk is.		x		x
3.8	Laat omgevingsfactoren meewegen in het nemen van besluiten.		x		
3.9	Onderkent ABCDE-veranderingen in het toestandsbeeld van de patient en reageert hierop.		x	x	x
3.9	Kan ook in stressvolle situaties in de juiste volgorde handelen.		x	x	
3.10	Bepaalt hoe de afhandeling van de klacht dient plaats te vinden.		x		x
Competentie 4: Informeren over vervolgtraject					
<i>Succescriterium: de triagist brengt op adequate wijze aan de patient over hoe het vervolgtraject zal verlopen.</i>					
4.1	De triagist geeft informatie over de bedoeling van de voortriage.		x		
4.2	Legt duidelijk en begrijpelijk het vervolgtraject uit.		x		
4.3	Controleert of de patient kan instemmen met het vervolgbeleid.		x		
4.4	Toont een open houding als de patient niet instemt en verdiept zich in de reden hiervan.		x		
4.5	Geeft voorlichting en advies in afwachting van het contact met de SEH-verpleegkundige en/of de arts.		x		x
4.6	Verwijst eventueel naar derden in opdracht van de arts.		x	x	
Competentie 5: Adviseren					
<i>Succescriterium: de triagist geeft op adequate wijze advies en de triagist geeft op adequate wijze aan wat de patient moet doen als de klachten veranderen.</i>					
5.1	De triagist geeft voorlichting en advies aan de patient.		x		x
5.2	Geeft kernachtige informatie die in vorm, taal en inhoud is afgestemd op de voorkennis en belevingswereld van de patient.		x		
5.3	Vat het gesprek samen en controleert of het advies door de patient en/of diens vertegenwoordiger is begrepen.		x		
5.4	Controleert of de patient aan het advies kan voldoen.		x		
5.5	Bespreekt wat te doen als de huidige klachten verergeren, de patient ongerust is of andere klachten optreden.		x		x

Competentie 6: Werkprocessen organiseren					
<i>Succes criterium: de triagist organiseert, coördineert en bewaakt op adequate wijze het werkproces.</i>					
6.1	De triagist ordent en documenteert inzichtelijk zodat een collega het werk kan overnemen.			x	
6.2	Bewaakt de uitvoering van het vervolgtraject en houdt in de gaten of afspraken met de patiënt worden nagekomen.			x	
6.3	Schakelt flexibel tussen verschillende taken en processen zonder het overzicht te verliezen.			x	
6.4	De triagist zorgt dat instrumenten, ruimten en hulpmiddelen beschikbaar zijn en efficiënt worden benut.			x	
Competentie 7: Patient-, intake- en triagegegevens vastleggen					
<i>Succes criterium: de triagist rapporteert op adequate wijze mondeling en schriftelijk, zidat alle belanghebbenden doelmatig worden geïnformeerd.</i>					
7.1	De triagist voert de NAW-gegevens in in het informatiesysteem.		x	x	
7.2	Legt relevante gegevens vast in het triagesysteem of in het HIS volgens afgesproken methode.		x	x	
Competentie 8: Samenwerken en afstemmen met collega's en andere disciplines					
<i>Succes criterium: de triagist werkt samen met anderen, zodanig dat het werk zo goed mogelijk wordt uitgevoerd.</i>					
8.1	De triagist participeert in de bedrijfscultuur.			x	
8.2	Maakt werkafspraken en houdt zich daaraan.			x	
8.3	Wijzigt zo nodig zijn werkwijze (naar aanleiding van feedback).			x	
8.4	Profileert zichzelf en komt op voor zijn belangen in het team.			x	
8.5	Geeft op constructieve wijze feedback aan collega's en andere disciplines.			x	
8.6	Zorgt voor een duidelijke werkoverdracht.			x	
8.7	Stelt zich hulpvaardig en collegiaal op.			x	
8.8	Legt een probleem op duidelijke wijze voor aan de leidinggevende.			x	
8.9	Neemt deel aan besprekingen met zowel eigen als andere disciplines en werkt samen in multidisciplinair verband.			x	
8.10	Bepaalt ook in stressvolle situaties de juiste volgorde van handelen.			x	
8.11	Neemt zo nodig taken van anderen over.			x	
8.12	Geeft aan collega's voorlichting/instructies over het werk.			x	
Competentie 9: Eigen grenzen bewaken					
<i>Succes criterium: de triagist bewaakt op adequate wijze eigen grenzen.</i>					
9.1	De triagist is op de hoogte van taakafspraken, protocollen en wet- en regelgeving (Wet BIG, Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) etc.		x	x	x
9.2	Beoordeelt of hij bekwaam is om de voorliggende taak uit te voeren.			x	
9.3	Pleeft 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.			x	
9.4	Vraagt actief om feedback inzake triagebesluiten en adviezen en stelt zich in het algemeen open voor feedback en coaching.			x	
9.5	Handelt professioneel bij grensoverschrijdend gedrag van de patiënt, zodat de werkzaamheden ook dan adequaat worden uitgevoerd.			x	
Competentie 10: Professionele rol (rolontwikkeling en -onderhouding)					
<i>Succes criterium: de triagist toont een professionele houding en ontwikkelt en onderhoudt zijn competenties, zodat hij gedurende zijn loopbaan goed blijft functioneren.</i>					
10.1	De triagist gaat zorgvuldig om met persoonlijke en vertrouwelijke informatie.			x	
10.2	Handelt overeenkomstig wet- en regelgeving en volgens ethische en sociale normen.			x	
10.3	Evalueert het beroepsmatig handelen, en reflecteert daarop (alleen of samen met de leidinggevende).			x	
10.4	Bepaalt in overleg met de leidinggevende welke competenties hij verder moet ontwikkelen en maakt hierover afspraken.			x	
10.5	Onderneemt de afgesproken activiteiten om competenties te ontwikkelen.			x	
10.6	Volgt actuele ontwikkelingen met betrekking tot het beroep.			x	
10.7	Maakt in uiteenlopen situaties de juiste keuze uit verschillende gesprekstechnieken en -vormen.		x	x	
10.8	Maakt eigen normen ondergeschikt aan professionele normen.			x	

Competentie 11: Kwaliteit van werk					
<i>Succes criterium: de triagist draagt op adequate wijze zorg voor eengoede werkuitvoering en een goede kwaliteit van het af te leveren werk.</i>					
11.1	De triagist werkt volgens geldende kwaliteitsvoorschriften en/of protocollen.		x	x	
11.2	Controleert tijdens het uitvoeren van het werk de juistheid van de door hem en anderen gehanteerde werkwijze.			x	
11.3	Checkt of de patient tevreden is.		x	x	
11.4	Gaat professioneel om met klachten.			x	
11.5	Evalueert het eigen werkproces.			x	
11.6	Neemt proactief deel aan ontwikkeling van het instellingsbeleid.			x	
11.7	Verbeterd eventueel zijn handelen naar aanleiding van feedback.			x	
11.8	Stelt zich actief op in situaties waarin intercollegiale toetsing mogelijk is.			x	

Bijlage 2

Persoonlijke leerdoelen	Team-/afdelingsdoelen