

HANDREIKING AUDITOR TRIAGEGESPREKKEN

PROFIEL AUDITOR

FEBRUARI 2017

COLOFON

© InEen, 9 februari 2017

Leden van InEen kunnen dit document voor eigen gebruik vrijelijk kopiëren en bewerken.
Anderen kunnen daarvoor een verzoek indienen bij InEen, via info@ineen.nl.

Met dank aan

Huisartsenposten HAP Westland, Cohesie, Twente-Oost en Hengelo, Kop van Noord-Holland Medrie, Centrale Huisartsdienst Drenthe, Centrale Huisartsenpost Almelo en de opleidingsinstituten Bloom, Latona en Van Campen Consulting.

Voorwoord

De huisartsenpost is eindverantwoordelijk voor het verlenen van goede zorg op de huisartsenpost en daarmee verantwoordelijk voor het inzetten van gekwalificeerd personeel met kennis en kunde. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg stelt namelijk dat iedere zorgaanbieder, een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener, goede zorg moet leveren. Onder goede zorg wordt verstaan *zorg die veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend, en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt.*

De kwaliteit van de triage is cruciaal voor het functioneren van de huisartsenpost. Met het toetsen van triagegesprekken wordt vastgesteld of een triagist bekwaam is tot het uitvoeren van triage. De kernset is per 1 januari 2016 het instrument dat gebruikt wordt bij het toetsen van triagegesprekken. Bij de kernset is een aantal instructies meegegeven over waarop en hoe een gesprek getoetst wordt. Dit staat beschreven in de handleiding Kernset Triage. De toets van het triagegesprek wordt uitgevoerd door de auditor. De auditor toetst de kwaliteit van het gesprek en geeft vervolgens feedback aan de triagist.

De competenties en vaardigheden van de auditoren op de huisartsenposten zijn verschillend. Dit bleek uit een inventarisatie die InEen begin 2016 uitvoerde. De inventarisatie is gedaan omdat onder leden van InEen het gevoel leeft dat een uitkomst van een audit van een triagegesprek afhankelijk is van wie de audit heeft gedaan (lage inter-beoordelaarsbetrouwbaarheid). Veel posten hebben behoefte aan meer duidelijkheid hierover.

Na de inventarisatie heeft InEen samen met een afvaardiging van haar leden gekeken naar het profiel van een auditor van triagegesprekken en daarbij de randvoorwaarden en competenties van een auditor benoemd. Deze handreiking is het resultaat. De handreiking kunnen leden van InEen gebruiken ter ondersteuning om zich als organisatie te vergewissen dat een auditor voldoet aan de kennis en vaardigheden die nodig zijn om te auditen.

InEen adviseert haar leden om de wijze waarop de triagegesprekken van triagisten worden getoetst en de eisen die daarbij worden gesteld aan de auditor, in te bedden in het P&O-beleid van de huisartsenpost. Het getuigt van goed werkgeverschap om triagisten hierover te informeren.

Profiel auditor triagesprekken

1.1.1 Randvoorwaarden

Medische achtergrond

- a. Heeft een erkend diploma Triagist of diploma van een relevant BIG-geregistreerd beroep;
- b. Kan van de genoten vakopleiding diploma's en/of certificaten overleggen;

en/of:

Werkomgeving

Heeft aantoonbare kennis van en werkervaring in een functie op minstens MBO niveau 4 bij de huisartsenpost:

- a. de werkzaamheden hebben direct te maken met zorg voor personen; of
- b. superviseert, stuurt aan of coördineert direct de werkzaamheden van de uitvoerende zorgverleners.

Vakkennis van triage en NHG-richtlijnen

- c. Heeft actuele kennis van en inzicht in de wettelijke regelgeving, richtlijnen, geldende procedures en beroepsnormen ten aanzien van triage op de huisartsenpost;
- d. Ondersteunt de richtlijnen, protocollen en werkafspraken die betrekking hebben op de triage op de huisartsenpost interpreteert ze en past ze beredeneerd toe;
- e. Neemt initiatief om geïnformeerd te blijven over ontwikkelingen op het vakgebied van de triagist;
- f. Is in staat leemtes in eigen kennis en vaardigheden ten aanzien van triage vast te stellen en deze aan te vullen.

Triagesysteem

- a. Heeft kennis van en inzicht in de gebruikte versie van de NTS-applicatie en/of NHG-TriageWijzer en kan de triage aan de hand van dit systeem uitvoeren;
- b. Neemt initiatief om geïnformeerd te blijven over ontwikkelingen ten aanzien van NHG-richtlijnen en bijbehorende gebruikte versie van de NTS-applicatie en/of NHG-TriageWijzer;
- c. Is in staat leemtes in eigen kennis en vaardigheden ten aanzien van NHG-richtlijnen en bijbehorende gebruikte versie van de NTS-applicatie en/of NHG-TriageWijzer vast te stellen en deze aan te vullen.

1.1.2 Competenties

Systematisch analyseren

Het systematisch ontleden van een complex probleem in zijn elementen.

- a. verschillende relevante aspecten en deelproblemen van een probleem onderscheiden;
- b. de benodigde informatie verzamelen over de achtergronden en oorzaken;
- c. verbanden leggen tussen de gegevens die zijn verzameld;
- d. het relatieve belang van de elementen bepalen;

Helikopterview

Het overzicht houden over de delen en het geheel van een vraagstuk, gegevens of project.

- a. Herkent de grote lijnen en heeft oog voor de details van een vraagstuk, gegevens of een project.
- b. Kan een stap terug doen en zaken van een afstand bekijken.
- c. Houdt overzicht.
- d. Kan zich losmaken van een onderdeel om de grote lijnen en het totale proces te overzien.
- e. Herkent ontwikkelingen en trends, zowel binnen de eigen organisatie en vakgebied als daarbuiten, kan deze interpreteren en vertalen naar de eigen werksituatie.

Veilig feedback geven over het gesprek

Beschrijven van het gedrag of werk van de triagist n.a.v. de uitkomst van de gespreksbeoordeling met als doel dit gedrag of werk positief te veranderen (schriftelijke en/of mondeling).

- a. Geeft feedback op iets wat de triagist gedaan heeft en niet op hoe hij is;
- b. Beschrijft concreet en specifiek gedrag dat de beoordelaar zelf heeft gezien of gehoord;
- c. Gebruikt een ik-boodschap;
- d. Geeft aan welk effect het gedrag van de triagist op hem/haar heeft;
- e. Laat de triagist reageren;
- f. Vraagt om het gewenste gedrag;
- g. Verkent oorzaken en oplossingen.

