**Telefonische Triage in de HADP *(3 dagdelen)***

Tijdens de training zal veel aandacht worden besteed aan het gestructureerd werken naar de fasen van intake - triage - advies/acties. Deze drie fasen, welke zijn samengebracht in een gespreksmodel, komen tijdens de training volledig aan bod. Per fase wordt een aantal accenten aangebracht.

*Accenten in de fase van intake*

Uit oogpunt van patiëntveiligheid wordt in eerste instantie aandacht besteed aan het beoordelen van de mate van spoed van de patiënt via de ABCD(E)-vitale lichaamsfuncties. Welke gegevens zijn relevant om te weten ter beoordeling van de vitale lichaamsfuncties, alsook door middel van welke vragen kunnen deze gegevens worden verkregen, komt aan bod. Tijdens de fase van intake staat ook het achterhalen van de hulpvraag centraal, waarbij een aantal – met name open – (steun)vragen aan de doktersassistent wordt aangereikt om verheldering van de hulpvraag te krijgen.

De fase van intake is van belang om enerzijds tot de juiste keuze ingangsklacht uit de NHG-TriageWijzer te komen, anderzijds is deze fase van belang om hulpvraag en zorgaanbod zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. Met het terugkoppelen van verkregen gegevens door middel van een eerste samenvatting wordt de fase van intake afgesloten. Nadrukkelijk wordt tijdens de trainingen aandacht besteed aan het (belang van) samenvatten.

*Accenten in de fase van triage*

Er wordt uitleg gegeven over het gebruik van de NHG-TriageWijzer, waarbij keuze ingangsklacht en het gebruik van de triagecriteria centraal staan. Ruim aandacht zal worden besteed aan de wijze waarop de triagecriteria kunnen worden omgezet in voor de patiënt begrijpelijke vraagstelling. Op grond van de gegevens uit de intake- en triagefase zal de doktersassistent tot een vervolgactie komen, te weten: visite, (telefonisch) consult of een zelfzorgadvies.

*Accenten in de fase van advies/actie*

Pas nadat de fasen van intake en triage zijn doorlopen wordt een advies/actie uitgezet. Hierbij zal gekeken worden op urgentie welke zorg het beste past bij de klacht. Is er sprake van directe zorg of is het prima om uitstel van zorg te geven of zelfs te voldoen met een zelfzorgadvies? Nadrukkelijk wordt de deelnemers aangeleerd hierop instemming van de patiënt te vragen, alsook aandacht te hebben voor een eventueel vangnetadvies.

*Gesprekstechniek*

Naast de methodiek van triage en het kunnen toepassen van de medische inhoud uit de NHG-TriageWijzer dient de doktersassistent ook te beschikken over de juiste communicatietechnieken en gespreksvaardigheden. Het stellen van de hulpvraag, het door middel van de juiste gesprekstechnieken achterhalen van de zorgvraag, het samenvatten tijdens de diverse fasen van het gesprek en het aanbieden van een vangnet zijn bijzondere aandachtspunten tijdens het triagegesprek. Deze communicatieaspecten krijgen tijdens de training dan ook in het bijzonder de aandacht. Ook zal de aandacht uitgaan naar het omgaan met emotionele situaties en lastige gesprekken.