



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Masterclass voor triagisten bevordert optimale inzet specialisten



Flevoland koos voor een nieuwe werkwijze van signaleren, triageren en rapporteren. Een masterclass in de vorm van een e-learning neemt medewerkers mee in deze nieuwe vorm van werken. Lees hoe vier ouderenzorgorganisaties hun specialisten zo efficiënt mogelijk inzetten.

Triage in de ouderenzorg: nieuwe werkwijze en masterclass in Flevoland

Regio's experimenteren volop met nieuwe manieren van triage in de ouderenzorg om meer eenheid te krijgen in taal en aanpak. Dat bevordert de gewenste samenwerking van zorgorganisaties en zorgverleners in de regio en dat is weer belangrijk om het groeiend tekort aan zorgprofessionals het hoofd te bieden. Regio's ontwikkelen allemaal hun eigen hulpmiddelen of functies voor de triage. In een serie belichten wij de initiatieven in acht regio's. Dit is deel 7: Flevoland.

Waarom een nieuwe werkwijze en een masterclass?

De regio Flevoland kampt met een krapte op de arbeidsmarkt als het gaat om medisch personeel, net als veel andere regio's. De vier ouderenzorgorganisaties die in Flevoland samenwerken willen de medische behandelteams met onder andere de specialist ouderengeneeskunde (SO) en verpleegkundig specialist (VS) daarom zo efficiënt mogelijk inzetten. Verder vinden zij het belangrijk om zorgmedewerkers in hun kracht te zetten en hun werk interessanter te maken.

In een pilot onderzocht de regio een nieuwe werkwijze voor de SO/VS in combinatie met een nieuw triagemodel. Hierin krijgt de werkvloer meer verantwoordelijkheid en is een belangrijke rol weggelegd voor de senior verpleegkundige (SVK). Om de werkwijze goed te kunnen introduceren, ontwikkelde Flevoland een masterclass. Ze kozen daarbij voor een e-learning vanwege corona.

Wat houdt de nieuwe werkwijze in?

In het oude model loopt de medisch behandelaar wekelijks visite op de afdeling en bespreekt medische vragen die zorgmedewerkers verzamelen. Vaak signaleren zij alleen problemen en moet de medisch behandelaar tijdens de visiteronde veel verhelderende vragen stellen. Dit kost veel tijd. In het nieuwe model krijgen zorgmedewerkers een andere rol. Als zij nu iets signaleren, beoordelen zij dit met een Niet Pluis-lijst. Vervolgens beschrijven zij de klacht volgens de SOEP-methode en doorlopen zij een triageschema. In het ene geval kan dat betekenen dat zij iets zelf oplossen, in het andere geval dat zij contact opnemen met de SVK. Deze beslist of al dan niet contact moet worden opgenomen met het behandelteam of een gespecialiseerd verpleegkundige.

‘Zorgmedewerkers vinden het positief dat zij meer verantwoordelijkheid krijgen.’

En voor wie was de masterclass bedoeld?

Ruim tachtig zorgmedewerkers van de vier ouderenzorgorganisaties hebben de masterclass gevolgd in het najaar van 2020. Dit waren basisartsen, specialisten ouderengeneeskunde, verpleegkundigen en verpleegkundig specialisten. De masterclass vond plaats in de vorm van e-learning. Daarin kregen de deelnemers informatie over de nieuwe werkwijze met de Niet Pluis-lijst, de SOEP-methode en het triageschema. Daarnaast werden vragen gesteld en waren er filmpjes van de dagelijkse praktijk waarin oude situaties steeds met nieuwe situaties werden vergeleken. Ook was er een prijsvraag verbonden aan de masterclass. De e-learning die voor de masterclass was ontwikkeld werd enthousiast ontvangen en is geaccrediteerd voor verpleegkundigen en verpleegkundig specialisten.

Hoe pakt de nieuwe werkwijze uit in de praktijk?

De nieuwe werkwijze werd in een pilot uitgetest op één locatie van De Regenboog, een van de vier

organisaties. ‘In de praktijk is gebleken dat zorgmedewerkers het positief vinden dat zij meer verantwoordelijkheid krijgen’, vertelt Corinne van den Dool, verpleegkundig specialist ouderengeneeskunde bij Coloriet. ‘Ook krijgen wij minder vragen binnen en de vragen die wij wel krijgen zijn beter voorbereid en beschreven. Tegelijkertijd liet de evaluatie zien dat we op deze manier minder op de afdeling komen waardoor er ook zaken gemist kunnen worden. Er blijft een vorm van overleg nodig tussen de medisch behandelaar en de eerstverantwoordelijk verzorgende over zaken als medicatie, bloeddruk en gewicht. Zodoende is toch een regulier overleg op de afdeling ingelast voor standaardvragen.’

Wat zijn de plannen voor de toekomst?

Het is de bedoeling om de nieuwe werkwijze in alle vier de organisaties uit te rollen. De ene organisatie is daar verder in dan de andere. Ook wordt de masterclass dit jaar verder ontwikkeld naar een nieuwe versie voor alle verzorgenden uit de vier organisaties. Dit draagt bij aan het ontwikkelen van één taal voor de triage en ondersteunt de zorgorganisaties in hun streven naar meer samenwerking.

Hoe laat je triage goed werken? Do's en don't

Do's

- Verzorgenden en verpleegkundigen in hun kracht zetten.
- Wel een periodiek grote visite plannen waarop vaste punten zoals gewicht, bloeddruk en medicatie besproken worden.
- Voor de implementatie is het belangrijk dat je vasthoudt aan de werkwijze.
- Inzet van een senior verpleegkundige en gespecialiseerd verpleegkundige is cruciaal.
- Vertrouwen in de senior verpleegkundige en gespecialiseerd verpleegkundige is een voorwaarde.

Don't

- Ga er niet van uit dat er niets aan de hand is als er niets gesignaleerd wordt. Blijf zelf alert.

Door Karin Burhenne

Meer weten

- Neem voor meer informatie contact op met [Ilse van Loon](#), adviseur Leren en Ontwikkelen bij Coloriet in Lelystad.
- Bekijk [Acht voorbeelden van triage is opbrengst van regionale samenwerking](#)

Lees in deze serie over triage ook:

- Deel 1 [Utrechts triageboekje is fijne geheugensteun](#)
 - Deel 2 [Eenvoudige website biedt stappenplan voor triage](#)
 - Deel 3 [Regioverpleegkundige verbindt zorg over muren heen in Midden IJssel](#)
 - Deel 4 [Centraal punt regelt de juiste zorg op de juiste plek in een crisissituatie](#)
 - Deel 5 [Groningse app scheidt duidelijkheid bij triage](#)
 - Deel 6 [Triage ontlast specialist ouderengeneeskunde in vergrijzend Drenthe](#)
 - Deel 8 [Triagist aan de telefoon regelt sneller de juiste zorgplek](#)
-

tags:

[Duurzame medische zorg](#) (47), [Regio Flevoland](#) (8)

thema:

[Duurzame medische zorg](#) (53)