

Anders triëren door middel van triage trainingen voor doktersassistenten

Overzicht trainingen 2024

1. Basis training : Veilige triage in de dagpraktijk	
Duur	Drie uur + een uur voorbereiding
bijeenkomst:	twee dagdelen
Aantal	8-12 deelnemers
bijeenkomsten:	Diploma doktersassistente
Voor wie is de bijeenkomst bestemd?	
Doktersassistenten met weinig of geen ervaring met triage en werken met de triagewijzer.	
Omschrijving training	
Goede triage is belangrijk in huisartsenpraktijken. De urgentie van een zorgvraag is niet altijd duidelijk. Goede triage bestaat uit 3 onderdelen: ABCDE-criteria toepassen, de ingangsklacht beoordelen aan de hand van de specifieke triagecriteria en het vaststellen van urgentie verhogende of verlagende factoren. De NHG-TriageWijzer helpt je bij het stellen van de juiste vragen om goede triage te kunnen toepassen. Heldere en veilige communicatie is een vaardigheid die hierbij helpt.	
Na deze training heb je kennis van veilige triage en heldere communicatie. Je bent in staat het triagegesprek gestructureerd te voeren zodat het efficiënt verloopt met optimale veiligheid voor de patiënt. Je weet hoe je de triagewijzer (digitaal) kunt gebruiken tijdens het triagegesprek.	
Het eerste dagdeel staan we uitgebreid stil bij de theorie: wat triage nu eigenlijk is, waarom we dat doen en hoe je dat moet doen. Leidend is de NHG-Triagewijzer en het gespreksmodel NHG Kernset Feedbacklijst triage en communicatie. We oefenen ook direct tijdens de training in de praktijk met elkaar om de theorie toe te passen. Dit doen we door herkenbare voorbeelden uit de praktijk samen te oefenen. Na het eerste dagdeel weet je wat triage is, en hoe je de urgentie kunt bepalen. Je krijgt als huiswerk mee om te gaan oefenen met de triagewijzer in de praktijk.	
Het tweede dagdeel bestaat uit een korte opfrissing van de theorie van het eerste dagdeel. We oefenen nog een paar ingangsklachten met behulp van de triagewijzer en er is ruimte voor vragen n.a.v. het oefenen op het werk. Daarna gaan we verder met het aanleren van communicatie vaardigheden die kunnen helpen bij veilige triage. Dit doen we aan de hand van de NHG Kernset Feedbacklijst triage en communicatie. Je leert hoe je bij veilige triage zelfstandig advies kunt geven aan de patiënt dat aansluit bij de hulpvraag. Natuurlijk is er ook in dit dagdeel veel ruimte voor praktisch oefenen van het geleerde. We sluiten af met een opdracht om het geleerde ook in de hectiek van de dag te blijven toepassen.	
Leerdoelen	
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de theorie: structuur van veilige triage en persoonsgericht adviesgesprek. • Oefenen met praktijkvoorbeelden: veiligstellen van de ABCDE, kiezen van de juiste ingangsklacht(en), vaststellen urgentie en zorgaanbod, overleg met de huisarts • Gebruik van de NHG Triagewijzer, schriftelijk of digitaal 	

- Oefenen: gespreksstructuur in triage aan de hand van (eigen) voorbeelden
- Heldere en veilige communicatie met de patiënt
- Zelfstandig persoonsgerichte voorlichting en advies geven aansluitend op de hulpvraag

Na deze basistraining kun je je kennis jaarlijks opfrissen door deel te nemen aan de opfrisbijeenkomst: Veilige triage in de dagpraktijk en kun je de basistraining: Positieve gezondheid volgen.

Data:	Nog niet gepland in 2024
Locatie:	Syntein
Docent:	Karin Roskes

2. Jaarlijkse opfrisbijeenkomst: Veilige triage in de dagpraktijk

Duur bijeenkomst:	Drie uur + een uur voorbereiding
Aantal bijeenkomsten:	één dagdeel
Groepsgrootte:	8-12 deelnemers

Voor wie is de bijeenkomst bestemd?

Doktersassistentes met ruime ervaring in het werken met de triagewijzer.

Omschrijving training

Goede triage is belangrijk in huisartsenpraktijken. De urgentie van een zorgvraag is niet altijd duidelijk. Goede triage bestaat uit 3 onderdelen: ABCDE-criteria toepassen, de ingangsklacht beoordelen aan de hand van de specifieke triagecriteria en het vaststellen van urgentie verhogende of verlagende factoren. De NHG-TriageWijzer helpt je bij het stellen van de juiste vragen om goede triage te kunnen toepassen. Heldere en veilige communicatie is een vaardigheid die hierbij helpt. Ook als je al jaren met de triagewijzer werkt- er altijd ruimte is voor verbetering. Eén keer per jaar weer uitgebreid stilstaan bij efficiënte en veilige triage is leuk, nuttig en nodig. Tijdens deze training wordt kort de structuur van het triagegesprek gezamenlijk herhaald. Dit is bekende stof voor de deelnemers. Het merendeel van de interactieve training bestaat uit tijd ervaringen uitwisselen, wat gaat goed, wat is lastig, en met elkaar oefenen in kleine groepjes.

Vorbereiding

Van te voren ontvang je informatie. Je wordt gevraagd dit goed door te nemen en daarnaast je eigen leerdoelen kenbaar te maken voorafgaand aan de training zodat we hier op kunnen aansluiten. Leidend is de NHG-Triagewijzer en het gespreksmodel "NHG Kernset Feedbacklijst triage en communicatie".

Leerdoelen

- Korte opfrissing van de theorie: structuur van veilige triage- en persoonsgericht adviesgesprek.
- Oefenen met praktijkvoorbeelden: veiligstellen van de ABCDE, kiezen van de juiste ingangsklacht(en), vaststellen urgentie en zorgaanbod, overleg met de huisarts
- Gebruik van de NHG Triagewijzer, schriftelijk of digitaal
- Oefenen: gespreksstructuur in triage aan de hand van (eigen) voorbeelden
- Heldere en veilige communicatie met de patiënt
- Zelfstandig persoonsgerichte voorlichting en advies geven

Je kennis van veilige triage en heldere communicatie is weer opgefrist. Je bent in staat het triagegesprek gestructureerd te voeren zodat het efficiënt verloopt met optimale veiligheid voor de patiënt. Na deze training kun je deelnemen aan de basis training Positieve Gezondheid.

Datum:	18 januari / 21 maart / 13 juni / 10 oktober / 28 november
Tijdstip:	18.00 – 21.00 uur <i>18 januari ook in de middag mogelijk van 14.00 – 17.00 uur.</i>
Locatie:	Syntein
Docent:	Karin Roskes
Aanmelden:	via deze link

3. Lastige gesprekken bij triage

Duur bijeenkomst:	drie uur + 1,5 uur voorbereiding
Aantal bijeenkomsten:	één dagdeel
Groepsgrootte:	maximaal 12 deelnemers

Voor wie is de bijeenkomst bestemd?

Doktersassistentes die minimaal de triagetraining 2: Veilige triage in de dagpraktijk hebben gevolgd (of vergelijkbaar) en ervaren zijn in triage en werken met triagewijzer.

Omschrijving training

In deze training krijg je handvatten om communicatietechnieken in te zetten om ook bij lastige gesprekken de patiëntveiligheid en je eigen werkplezier in stand te houden. Het kan lastig zijn om veilige triage te blijven doen en helder te blijven communiceren.

Bij lastige gesprekken kun je denken aan:

- beller die informatie geeft die niet spoort met het werkelijke toestandsbeeld en daarmee een “onterecht” consult probeert te versieren;
- breedsprakige beller die niet tot de kern kan komen;
- beller die juist geen informatie wil geven;
- eisende beller;
- verwarde oudere;
- ongeruste ouder.

Aan de hand van voorbeelden uit de praktijk gaan we samen door de theorie van handige gesprekstechnieken, staan we stil bij wat er gebeurt met jou als doktersassistente en welk effect jouw gedrag weer op de ander heeft, en oefenen we met elkaar de lastige gesprekken.

Leerdoelen

- Je kunt veilige triage toepassen ook in moeilijkere situaties en past de triagewijzer en de communicatie regels van de NHG kernfeedback lijst toe
- Je hebt inzicht in je eigen kracht en herkent je allergie en je valkuilen (kernkwadranten van Ofman)
- Je kent de Roos van Leary en kunt deze theorie in de praktijk toepassen
- Je leert technieken als: samenvatten, inbreken, regie nemen in gesprek, grenzen stellen, uitnodigen, samen beslissen, persoonsgericht communiceren
- Je kunt positief feedback geven volgens de 4G methode

Vorbereiding

1. Casus inbrengen met daarbij een vraag aan de groep/trainer. De casus mag een opname zijn van het gesprek, of het gesprek uitgeschreven.
2. Bestudeer de tekst en de afbeelding van Roos van Leary. Probeer in jouw casus te markeren waar de patiënt en jij in het gesprek binnen deze roos bewegen.
3. Bekijk de kernfeedback lijst met de vraag: welke vaardigheden kunnen jou helpen bij een lastig gesprek? Noteer de nummers en waarom je deze kiest.

Stuur jouw voorbereiding uiterlijk 1 week voorafgaand aan de training naar Elly Kahlert:

e.kahlert@syntein.nl

Datum:	29 februari en 7 november
Tijdstip	14.00 – 17.00 of 18.00 – 21.00
Locatie:	Syntein
Docent:	Karin Roskes
Aanmelden:	Via deze link

4. Basis training: Positieve Gezondheid	
Duur bijeenkomst:	drie uur
Aantal bijeenkomsten:	één dagdeel
Groepsgrootte:	6-12 deelnemers
<p>Voor wie is de bijeenkomst bestemd? Doktersassistentes die de training Veilige triage in de dagpraktijk hebben gevolgd en in de praktijk dagelijks werken met de triagewijzer.</p> <p>Omschrijving training Positieve Gezondheid (PG) is het vermogen van mensen om veerkrachtig om te gaan met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven, en daarbij zoveel mogelijk eigen regie te voeren. In de praktijk betekent dat dat je als doktersassistente kan proberen mensen te ondersteunen in het zoeken naar wat wel kan, ondanks ziekte of problemen. Werken vanuit PG zorgt voor een andere benadering van patiënten en samenwerken binnen je team vanuit een positieve invalshoek.</p> <p>In deze training leer je wat je als doktersassistente kunt doen met Positieve Gezondheid in je dagelijks werk. Je leert persoonsgericht communiceren vanuit een positieve invalshoek: wat is de hulpvraag, en wat kan de patiënt wél, gegeven de beperkingen die er zijn? Je maakt kennis met oplossingsgericht vragen stellen. Ook krijg je tips hoe je binnen je team positief met elkaar om kunt gaan, met respect voor elkaars zienswijzen en het geven van positieve feedback. Na de training ben je in staat aspecten van Positieve Gezondheid (PG) toe te passen in je contacten met patiënten en teamleden. Deze interactieve cursus is een mix van kennis verwerven, vaardigheden oefenen, reflectie en ervaringen uitwisselen t.a.v. positief samenwerken met de patiënt en met collega's.</p> <p>Leerdoelen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ken je de definitie en hulpmiddelen van Positieve Gezondheid • Weet je welke mogelijkheden Positieve Gezondheid heeft voor jouw manier van werken • Kun je aspecten van Positieve Gezondheid toepassen tijdens triage aan balie en telefoon, behandeling en eigen spreekuur • Heb je kennis gemaakt met oplossingsgericht vragen stellen • Beschik je over tips en tricks om binnen het team samen te werken vanuit een positieve invalshoek <p>Na deze training kun je deelnemen aan de extra training Lastige gesprekken bij triage en neem je jaarlijks deel aan de verplichte opfrisbijeenkomst: Veilige triage in de dagpraktijk en de jaarlijkse opfrisbijeenkomst: Positieve Gezondheid.</p>	
Datum:	1 februari / 18 april / 6 juni
Tijdstip	18.00 – 21.00 uur
Locatie:	Syntein
Docent:	Karin Roskes
Aanmelden:	Via deze link

5 Jaarlijkse opfrisbijeenkomst: Positieve Gezondheid

Duur bijeenkomst:	drie uur + een uur voorbereiding
Aantal bijeenkomsten:	één dagdeel
Groepsgrootte:	6 - 12 deelnemers

Voor wie is de bijeenkomst bestemd?

Doktersassistentes die de basistraining Positieve Gezondheid hebben gevolgd.

Omschrijving training:

Werken vanuit Positieve Gezondheid betekent persoonsgericht werken vanuit een positieve invalshoek: wat kan de patiënt wél, gegeven de beperkingen die er zijn. Naast oorzaak-gericht werk je ook oplossingsgericht: samen met de patiënt zoek je naar oplossingen van diens problemen of het hanteerbaar maken ervan. Ook binnen je team ga je positief met elkaar om, met respect voor elkaars zienswijzen en het geven van positieve feedback.

Deze terugkombijeenkomst focust op de vorderingen die jij en je team hebben gemaakt. Successen worden gedeeld en problemen worden benaderd vanuit oplossingsgericht werken. Positieve Gezondheid implementeren betekent experimenteren. Er zijn geen kant en klare recepten, die maken we samen.

Jouw ervaringen met triage & PG staan centraal. Als voorbereiding op deze terugkomdag neem je eigen voorbeelden mee te nemen om in te brengen. We werken interactief met een mix van kennis verwerven, vaardigheden oefenen, reflectie en ervaringen uitwisselen.

Leerdoelen

- Kort opfrissen van de definitie en hulpmiddelen van Positieve Gezondheid
- Toepassen van aspecten van Positieve Gezondheid tijdens triage, balie, telefoon, behandeling en eigen spreekuur en jullie ervaringen; wat gaat goed (SUCCES!) en wat kan beter en hoe?
- Oefenen in het stellen van oplossingsgerichte vragen
- Bespreken van ervaringen met Positief Samenwerken in het team en tips hoe dat te versterken

Datum:	7 maart en 29 augustus
Tijdstip	18.00 tot 21.00 uur
Locatie:	Syntein
Docent:	Karin Roskes
Aanmelden:	Via deze link