De weg naar digitale triage

Stappen en aandachtspunten voor een efficiënte implementatie in de praktijk

1

Welke knelpunten willen jullie aanpakken en wat willen jullie hiermee bereiken?

→

Ga met de assistenten na waarvoor digitale triage ingezet kan worden.

- Minder druk op de telefoon/ tijd/handelingen aan de telefoon voor assistente >> Ondersteuning bij urgentiebepaling.
- Voorkomen onvolledige e-consult of onnodige afspraak door het uitgebreider uitvragen van de hulpvraag.
- Ondersteuning stellen differentiaal diagnose.

2

Verandert de werkwijze?

↓

3

Wie is verantwoordelijk voor welke binnen-komende urgentie?

←

Tip

Ga na welke functionaliteiten er op dit moment ‘aan’ staan. Denk hierbij aan e-consulten of e-afspraken en pak voor de inrichting zo nodig het desbetreffende implementatie-blad erbij.

1

Maak werkafspraken over de binnenkomende urgenties.

U1
Triagetool stopt en geeft advies om spoedlijn of 112 te bellen.
Komt niet binnen.

U2 t/m U4
Komt binnen op werklijst van assistente.

U5
Zelfzorgadvies komt binnen op werklijst bij HA.

Triage-uitkomst	Actie
Kan telefonisch/digitaal afgehandeld.	Belt/contact voor advies, recepten, labformulieren e.d.
Afspraak nodig bij huisarts.	Patiënt maakt de afspraak direct digitaal. Controleert of juiste afspraaktype is gekozen, past zo nodig aan.
E-consult met foto of aanvullende vragen.	Controleert kwaliteit foto/ verheldert uitvraag en overlegt zo nodig met huisarts.
Overleg nodig met huisarts.	Assistente overlegt en plant vervolgactie.

2

Accorderen
Registreren +
Declareren
(assistente kan dit ook doen, afspraken over maken.)

2

Wijs iemand toe die verantwoordelijk is voor de urgentielijst. Zorg dat er tijd wordt gereserveerd in de agenda van de desbetreffende zorgverleners om digitale triage ‘af te handelen’.

1

Bespreek met iedereen wat dit per functie in de praktijk gaat betekenen en wat in het dagelijks werk verandert.

4

Hoe kun je dit een succes laten worden?

↓

Een continu proces
Het optimaliseren van een persoonlijk en efficiënt proces vereist voortdurende aanpassing en verbetering.

ROER Rijnmond Dokters

2

Om vertrouwd te raken met de triagetool kun je in het begin een paar patiënten terugbellen. Bijvoorbeeld:

- U2 patiënten
- Patiënten die vaker contact opnemen

1

Houd de urgentielijst zo kort mogelijk.