

	Kwaliteitshandboek Huisartsenposten Zaanstreek-Waterland BV	Type: Functieomschrijving Eigenaar: Dir
	Triagist	Versiedatum: 01-04-17 Vervaldatum: 01-04-19 blad: 1 van 3

1. Doel van de functie

Is verantwoordelijk voor het vaststellen van de urgentie en de hulpvraag en het inzetten van de juiste zorg, bij de juiste zorgverlener. Dit doet zij op basis van de telefonische of face to face en/of fysieke triage m.b.v. het NTS of de NHG triagewijzer.

2. Plaats in de organisatie

De triagist ressorteert hiërarchisch gezien onder de operationeel manager van de huisartsenorganisatie(s) en wordt medisch inhoudelijk aangestuurd door de dienstdoende regiearts en coördinerend triagist. Praktisch gezien is zij het eerste aanspreekpunt voor derden en draagt zij zorg voor aansturing van de dagelijkse organisatie.

3. Resultaatgebieden

3.1 Intake Patiënten

Voert de triage uit, op basis van vastgestelde richtlijnen van het NTS of de NHG Triagewijzer en protocollen, opdat de patiënt zo adequaat en spoedig mogelijk wordt voorzien van de benodigde (medische) zorg:

- Stelt de ABCD veilig;
- Registreert de benodigde persoonsgegevens;
- Inventariseert en stelt de hulpvraag vast;
- Bepaalt de urgentie van de klachten en onderneemt actie op basis van urgentie;
- Verstrekt (indien mogelijk zelfstandig) medische adviezen aan de hand van protocollen, NTS en NHG triagewijzer;
- Consulteert de dienstdoende regiearts indien eigen kennis ontoereikend is;
- Verwijst patiënten door naar de dienstdoende Huisarts, KLV of Spoedeisende hulp;
- Plant (spoed)visites in of vraagt de CPA voor inzet van een ambulance;
- Zorgt altijd voor goede vangnetafspraken en stemt af of dit begrepen en uitvoerbaar is;
- Draagt zorg voor een goede registratie t.b.v. financiële afhandeling en een zo compleet mogelijk medisch dossier;

3.2 Wachtkamerbeheer

Houdt zich op de patiënten in de wachtkamer en let op eventuele verslechtering van de toestand van de patiënt. Informeert de mensen in de wachtkamer over uitloop of onvoorziene omstandigheden.

3.3 Medische assistentie

Assisteert de dienstdoende Huisarts of KLV bij voorkomende (medische) werkzaamheden, opdat deze zijn werkzaamheden in een zo kort mogelijk tijdsbestek zo optimaal mogelijk kan vervullen:

- Assisteert de dienstdoende Huisarts of KLV bij medische ingrepen, onderzoeken en handelingen (injecties toedienen, hechten, e.d.);voert deels zelfstandig uit;
- Zorgt dat de juiste instrumenten, apparatuur en materialen voor ingrepen, onderzoeken en behandelingen gereed gemaakt zijn en draagt zorg voor het onderhoud, de hygiëne daarvan;
- Ondersteunt de Huisartsen en KLV in het gebruik van het automatiseringssysteem;
- Geeft voorlichting aan de patiënt over de behandeling en het vervolg.

3.4 Beheer

Verzorgt de patiëntenadministratie met als doel een tijdige en volledige registratie van de patiëntgegevens in het elektronisch medisch dossier en een effectieve en efficiënte organisatie van de gang van zaken binnen de huisartsenorganisatie:

- Draagt zorg voor de verwerking van gegevens ten behoeve van de (financiële) administratie;
- Draagt dingen over middels het einde dienst evaluatieformulier;
- Draagt zorg voor het altijd bij zich hebben van de UZIpas;
- Draagt de dienst over en sluit af middels het Evaluatie Einde Dienstformulier (EED)in Hapweb;

	Kwaliteitshandboek Huisartsenposten Zaanstreek-Waterland BV	Type: Functieomschrijving Eigenaar: Dir
	Triagist	Versiedatum: 01-04-17 Vervaldatum: 01-04-19 blad: 2 van 3

3.5 Kwaliteit

Verricht alle werkzaamheden in naleving van het kwaliteitsbeleid en de wettelijke richtlijnen, ten einde de kwaliteit van de (medische) dienstverlening te waarborgen:

- Verricht de werkzaamheden conform de vastgestelde wettelijke kwaliteitseisen;
- Signaleert knelpunten bij de uitvoering van de werkzaamheden, doet voorstellen ter verbetering en informeert de manager hierover;
Draagt zorg voor Vimmeldingen; (veilig incident melden)
- Draagt mede zorg voor eigen deskundigheidsbevordering, in overleg met operationeel manager;
- Draagt zorg voor de aanwezigheid bij nascholingen en teamoverleg;

4. Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis

- Mbo-opleiding Doktersassistente, CREBO-erkend; (centraal register beroepsopleidingen)
- Minimaal 1-2 jaar werkervaring in de huisartsenzorg of een vergelijkbare werkomgeving;
- Kennis van de eigen werkomgeving en werkprocessen en de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van collega's binnen de organisatie;
- Kennis van werkplannen en protocollen binnen de huisartsenorganisatie;
- Kennis van NTS en NHG triagewijzer;
- Kennis van het automatiseringssysteem op het gebied van patiëntenregistratie;
- Houdt zijn/haar medische inhoudelijke kennis en overige voor de functie benodigde kennis (automatisering etc.) op peil door het volgen van nascholingsactiviteiten;
- Is op de hoogte van herregistratie-eisen triagist en draagt er zorg voor dat hij/zij aan deze eisen voldoet;

4.2 Zelfstandigheid

- Binnen de vastgestelde protocollen en administratieve procedures wordt zelfstandig gewerkt. Bij ontbreken van protocollen wordt gehandeld op basis van hiervoor omschreven kennis en ervaring e.e.a. in afstemming met de hiervoor geldende afspraken met de behandelend arts;
- Bewaakt zelf de voortgang van de werkzaamheden en stelt prioriteiten vast (eventueel in overleg met de dienstdoende regiearts;
- Lost acute problemen en vragen in de dagelijkse situatie op. Bij medische problemen wordt de dienstdoende regiearts geraadpleegd. Bij overige problemen wordt een beroep gedaan op de triagist van dienst;
- Het nemen van initiatieven en vindingrijkheid is nodig voor het omgaan met onverwachte situaties en problemen;

4.3 Sociale vaardigheden

- Servicegerichtheid is nodig voor de interne afstemming met collega's en (dienstdoende) huisartsen en de externe contacten met andere zorginstellingen;
- Voor de intake van patiënten, het afhandelen van de hulpvraag en het uitvoeren van medische werkzaamheden zijn met name van belang: tact, kunnen luisteren, invoelingsvermogen, hulpvaardigheid, klantvriendelijk;
- Neem altijd een professionele houding aan;

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Immateriële en materiële schade kan ontstaan door onzorgvuldigheid bij medicijnverstrekking, onjuiste informatieverstrekking en het maken van fouten bij medisch technische handelingen;
- Immateriële en materiële schade kan ontstaan bij onjuiste intake en/of doorverwijzing;
- Verantwoordelijk voor het ondersteunen van de dienstdoende huisartsen, verrichten van medisch-technische handelingen en het verzorgen van administratieve ondersteuning;
- Heeft invloed op de gang van zaken binnen de huisartsenpost en heeft middels het signaleren van knelpunten invloed op de werkwijze/het beleid;

	Kwaliteitshandboek Huisartsenposten Zaanstreek-Waterland BV	Type: Functieomschrijving Eigenaar: Dir
	Triagist	Versiedatum: 01-04-17 Vervaldatum: 01-04-19 blad: 3 van 3

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is van belang bij de intake van patiënten, informatieverstrekking aan patiënten of externe zorginstellingen en overleg met collega's en de huisartsen;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang in verband met het voeren van correspondentie en administratieve werkzaamheden.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Bewegingsvaardigheid is vereist voor het verrichten van medisch technische handelingen.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is met name vereist bij de intake van patiënten en het assisteren bij medisch technische handelingen en het bewaken van de wachtkamer;
- Onoplettendheid heeft consequenties voor het welbevinden van patiënten;
- Het vasthouden van de aandacht wordt bemoeilijkt door diverse factoren: de telefoon, patiënten aan de balie, verzoeken om ondersteuning door de huisarts of KLV, onverwachte gebeurtenissen in de wachtkamer of bij de balie;

4.8 Flexibiliteit

- Men is in staat om op beide locaties te worden ingezet;
- Wordt gevraagd bij het oplossen van roosterproblemen (door vakantie, ziekte of onvoorziene omstandigheden);

4.9 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen is nodig om alles op tijd af te hebben, ongeacht de hoeveelheid storende factoren;
- Systematisch, ordelijk en hygiënisch werken is noodzakelijk bij het plannen van het spreekuur, het assisteren van de huisarts of KLV en de administratieve werkzaamheden en bij medisch technische handelingen;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn vereist voor het omgaan met vertrouwelijke gegevens van de patiënten;
- Vanwege de veelvuldige contacten met patiënten worden er eisen gesteld aan voorkomen en gedrag;
- Gevoel voor het menselijk lichaam en materiaal en apparatuur is nodig bij het uitvoeren van medisch-technische handelingen en laboratoriumwerkzaamheden.

4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting kan voorkomen in verband met hectische situaties en confrontatie met het leed van patiënten.