



Kick off pilot Triagefunctie en tools

14 september 2023

Programma



- Korte kennismaking
- Inleiding in het programma MGZ-VG Samen en Anders
- Pilot triage
- Lesmodule
- Vragen?
- Afsluiting

Regionale opgave



Alle mensen met een verstandelijke beperking in de regio hebben toegang tot Medisch Generalistische Zorg ongeacht de zorgvraag, zorgindicatie en/of hun verblijfplaats.

Acties per pijler



1. Regionale visie

- MGZ-functie en aVG (rollen/taken)
- Triagefunctie taakverdeling in de beroeps- en werkpraktijk

2. Regionaal samenwerken

- Pilot triage met de NHG-triagewijzer
- MGZ functiefamilie en taakzuiverheid
- Capaciteit

3. Regionaal opleiden

- Regionale opleiding VS met uitstroom profiel VG-zorg.
- Opleiding tot “verpleegkundige complexe VG-zorg”
- Advies regionalisering: opleiding tot arts VG

4. Regionale innovatie

- Informatie- en documentatieverzameling over bestaande / reeds beschikbare innovatieve oplossingen
- Pilot ‘DigiContact’

Pilot triage: organisatiebelang



“Verbeterd het gebruik van een triagetool de kwaliteit van de triage en draagt deze bij aan taakzuiverheid (de juiste mensen worden ingezet)”

Pilot triage: regiobelang



- Creëren van een gemeenschappelijke taal
- Samenwerking opstarten tussen professionals
- Verhogen van de kwaliteit van 'triageren'
- Kaders en randvoorwaarden voor de richting, inrichting en organisatie van een regionale poli (extern) en de organisatie/invoering van de 'stepped' care methode (intern)

Pilot triage wat gaan we doen



| Wat | Doel | Wanneer | Vorm | Deelnemers |
|------------------|---|--|----------------|---|
| Kick-off | Uitleg pilot | 13 september 19:30 tot 20:30 | Digitaal | Optioneel voor alle deelnemers |
| Lesmodule triage | Introductie in gebruik NHG-triagewijzer | 20 september 14:00 tot 17:00 18:00 tot 21:00 | Fysiek | Alle deelnemers die de lesmodule volgen |
| Pilot | Gebruik NHG-triagewijzer en invullen evaluatieformulier | 25 september tot 25 november | Eigen werkplek | Alle deelnemers aan de pilot |
| Dialogoog | Dialogoog over de werking van de NHG-triagewijzer in de VG-sector | 13 november 15:30 tot 17:30 | Fysiek | Optioneel voor alle deelnemers |
| Kick-out | Delen van de resultaten van de pilot | 11 december 13:00 tot 14:00 | Digitaal | Optioneel voor alle deelnemers |

Inhoud lesmodule



- Aanschaf NHG-triagewijzer
- Communicatie
- Tool
- Rapportage
- Spelend leren met triage

Lesmodule



| Wat | Doel | Wanneer | Vorm | Deelnemers |
|----------------------|---|--|----------------|---|
| Lesmodule triage | Introductie in gebruik NHG-triagewijzer | 20 september 14:00 tot 17:00 18:00 tot 21:00 | Fysiek | Alle deelnemers die de lesmodule volgen |
| Oefenen gamification | Digitaal oefenen met de NHG-triagewijzer | 25 september tot 25 november | Eigen werkplek | Optioneel voor deelnemers lesmodule |
| Online inloopuur | Vragen beantwoorden over het gebruik van de NHG-triagewijzer en de gamification | 4 en 18 oktober 19:30 -20:30 | Digitaal | Optioneel voor deelnemers lesmodule |
| Kick-out | Afsluiten lesmodule | 25 oktober 19:30 -20:30 | Digitaal | Optioneel voor deelnemers lesmodule |

Afsluiting





Triagefunctie en tooling in de praktijk

Praktijkgestuurd opleiden, leren en ontwikkelingen

Programma MGZ-VG Samen én Anders – actielijn 01



Praktijkdocenten:

Moniek Lachniet, specialist Ouderengeneeskunde

Joep Stam, huisarts

20 september 2023

Lesprogramma



- Kennismaking en inleiding programma MGZ-VG Samen-en-Anders
- Wat is triage
- Belang van triage in de Gehandicaptenzorg
- Introductie NHG-Standaarden
 - NHG Triagewijzer – boekvorm
 - NHG Triagewijzer - online
- Communicatie in triage
 - Roos van Leary
- NHG-Standaarden en Roos van Leary in de praktijk
- Afsluiting en vooruitblik

Voorstellen



Vertel kort:

- Wie je bent
- Waar je werkt
- Welk resultaat jij wilt bereiken met de deelname aan het triagescholingstraject voor jezelf, je eigen organisatie en de regio

Inleiding - Regionale programma-opgave



Alle mensen met een verstandelijke beperking in de regio hebben toegang tot Medisch Generalistische Zorg ongeacht de zorgvraag, zorgindicatie en/of hun verblijfplaats.

Inleiding – Programma met Actielijnen



1. Regionale samenwerking

- Triage: knelpunten – best practices – oplossingsrichtingen
- Overzicht: organisatiemodellen – functiemix – kerntaken

2. Regionaal opleiden

- Invoeringsplan regionale opleiding VS met uitstroom profiel VG-zorg.
- Opleiding tot “verpleegkundige complexe VG-zorg”
- Advies regionalisering: opleiding tot arts VG

3. Regionale innovatie

- Informatie- en documentatieverzameling over bestaande / reeds beschikbare innovatieve oplossingen
- ‘DigiContact’ handreiking beschikbaar; bestuderen op geschiktheid en bruikbaarheid.



Was is Triage in de zorg



- **Met behulp van triage wordt bereikt dat een bewoner, client of patiënt:**
 - op het juiste moment (urgentie) de juiste zorg krijgt én
 - bij de juiste hulpverlener (bijvoorbeeld bij de assistente, huisarts, verpleegkundig specialist of praktijkondersteuner).

<https://www.watbetekent.nl/triage-betekenis/#SnippetTab>

AMSTA

elke dag
zo goed
mogelijk

harte
kamp

ons
TWEEDE
thuis

Philadelphia

Prinsenstichting

Raamwerk

Raphaëlstichting
Antroposofische zorg

SEIN
Stichting Epilepsie Instellingen Nederland

SIG

ondersteuning
aan mensen
met een beperking

Zilveren
Kruis

Belang van Triage in de Gehandicaptenzorg



- Het belang van triage in de Gehandicaptenzorg – in dialoog

-
-
-
-
-
-
-
-



NHG – standaarden en NHG-triagewijzer



Login gegevens:

jhmhendriks

wwJDSJagp2023!?

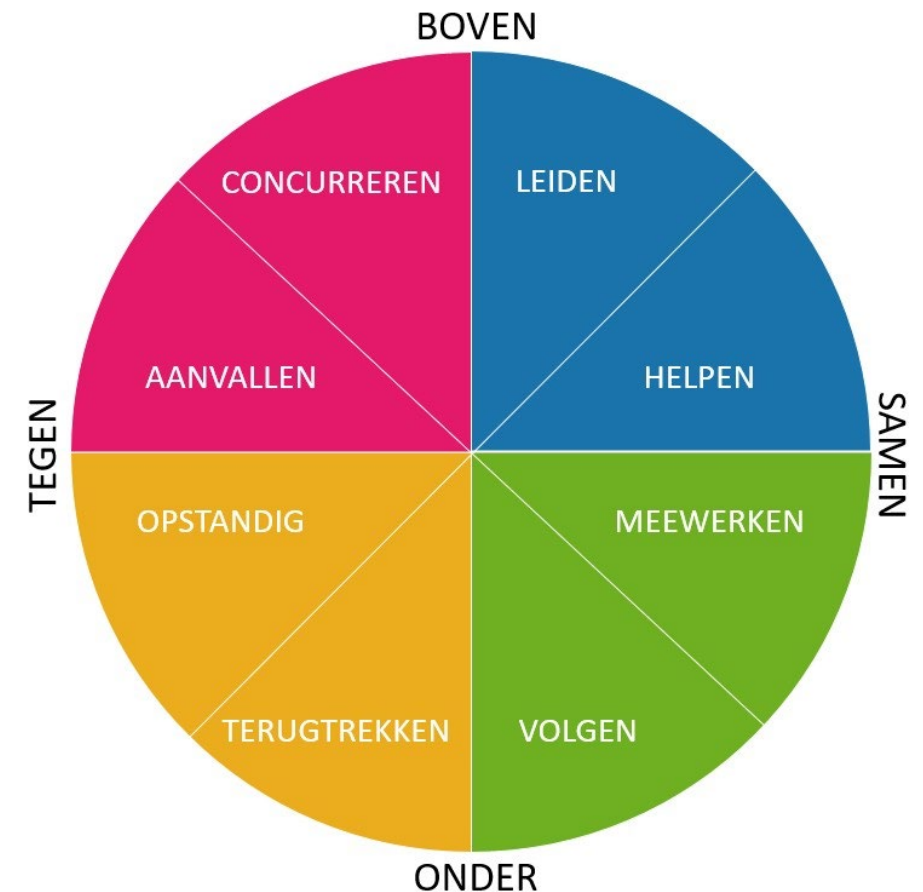
Triage oefening / opdracht

- NHG-TriageWijzer



Communicatie in triage

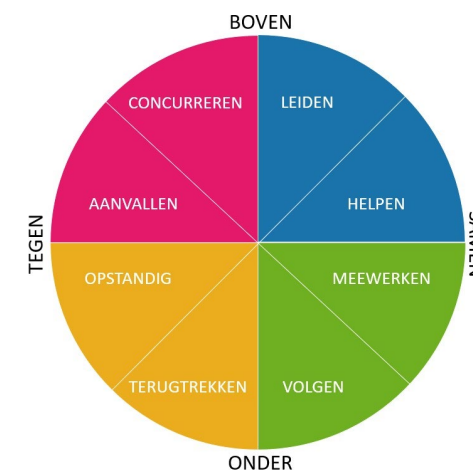
- Effectieve triage:
 - werken met de NHG-TriageWijzer en het belang van geprotocolleerde triage
- Het triagegesprek structureren
- Telefonisch vitale functies beoordelen (ABCDE)
- Triage en rapporteren (SBAR)
- Zelf voorlichting en advies geven
- Omgaan met lastige patiënten
-
- De “Roos van Leary” en triage



Triage oefening / opdracht



- Communicatie in Triage



Triage is **samen** met elkaar **werken** aan



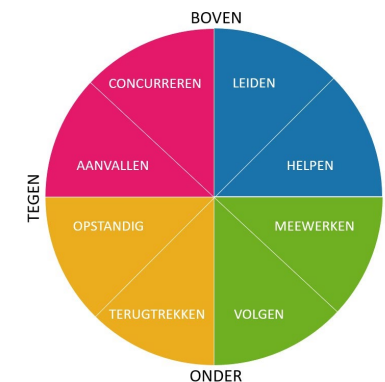
- Combineren van:
 - Standaarden
 - Communicatie
 - Samenwerking



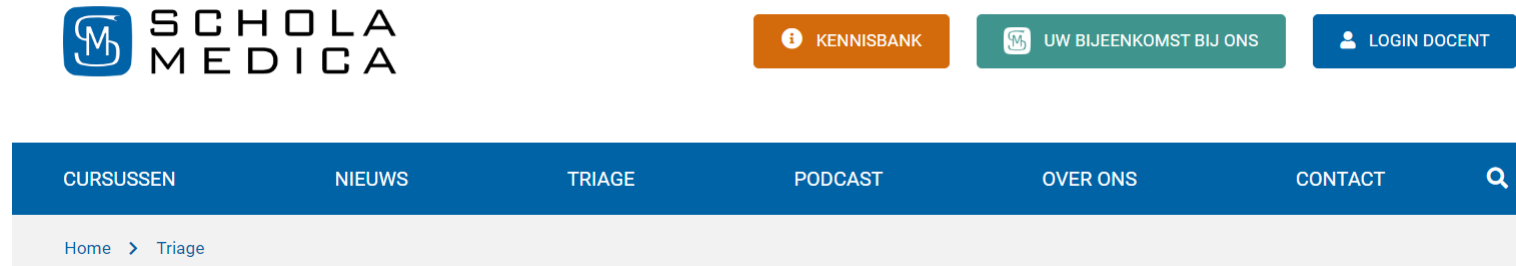
Triage oefening / opdracht



- NHG-Triagewijzer en Roos van Leary



Triage oefeningen - thuisopdracht



• <https://www.scholamedica.nl/triage>

Vooruitblik

“Welke ‘triage’ vervolgstap(pen) wil jij **mogelijk** gaan zetten?”

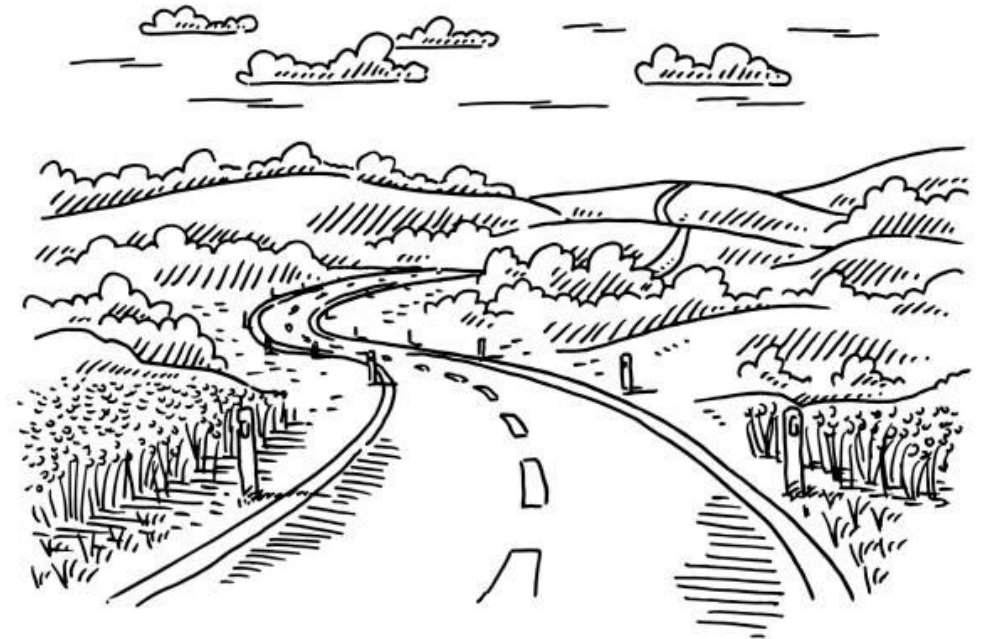
Online-inloopsessie I :

- triage-communicatie-rapportage

Online-inloopsessie II:

- invoering, uitvoering en borging

Kick-out-sessie : evaluatie



Afsluiting

VRAGEN over het programma

OPMERKINGEN over de bijeenkomst

REFLECTIE met TIP en TOP
voor praktijkdocenten





Algemene Leerdoelen:

Inzicht krijgen in het belang van triage: Aan het einde van de les kunnen de deelnemers het belang van triage in de medische zorg uitleggen, met een focus op de gehandicaptenzorg.

Begrijpen van NHG-Standaarden: Deelnemers zullen de basisprincipes en richtlijnen van de NHG-standaarden voor triage begrijpen en kunnen toepassen.

Praktische Toepassing: Deelnemers zullen de verworven kennis toepassen in gesimuleerde scenario's, om zo hun bekwaamheid in het toepassen van de NHG-standaarden voor triage te demonstreren.

Communicatieve Vaardigheden: Deelnemers zullen effectieve communicatietechnieken oefenen die nodig zijn voor een succesvolle triage, waaronder het stellen van de juiste vragen en het luisteren naar patiënten.

Ethische Overwegingen: Aan het einde van de les zullen de deelnemers in staat zijn om de ethische overwegingen in het triageproces te identificeren en te bespreken.

Zelfreflectie en Feedback: Deelnemers zullen in staat zijn om hun eigen prestaties te evalueren en constructieve feedback te geven en ontvangen voor continue verbetering.



Module 1: Introductie tot Triage en NHG-Standaarden

Leerdoelen:

Inzicht krijgen in wat triage is en waarom het van belang is, met nadruk op de gehandicaptenzorg.

Introductie tot de basisprincipes van de NHG-standaarden.

Basale communicatieve vaardigheden in triage, inclusief het introduceren van de Roos van Leary.

Module 2: Beoordelingscriteria volgens NHG

Leerdoelen:

In staat zijn de NHG-beoordelingscriteria voor verschillende aandoeningen te identificeren en toe te passen.

Oefenen met gespreksvoering en toepassen van de Roos van Leary in triage-gesprekken.

Module 3: Urgentiebepaling en Risico-inschatting

Leerdoelen:

Begrijpen hoe urgentie en risico worden ingeschat volgens NHG-standaarden.

Verbeteren van communicatieve vaardigheden bij het verzamelen van klinische informatie, gebruikmakend van de Roos van Leary.



Module 4: Triage bij Specifieke Doelgroepen

Leerdoelen:

Inzicht krijgen in de specifieke behoeften van triage binnen de gehandicaptenzorg.

Toepassen van de Roos van Leary bij communicatie met verschillende doelgroepen (zoals ouders, verzorgers, of patiënten zelf).

Module 5: Ethische en Juridische Aspecten van Triage

Leerdoelen:

Identificeren en bespreken van ethische en juridische aspecten in triage volgens NHG-standaarden.

Oefenen met ethische dilemma's in communicatie, gebruikmakend van de Roos van Leary.

Module 6: Casussen en Feedback

Leerdoelen:

Toepassen van de opgedane kennis in gesimuleerde scenario's van triage. Constructieve feedback geven en ontvangen, gebaseerd op de Roos van Leary en NHG-standaarden.

Elke module kan worden opgebouwd uit een combinatie van theorie, praktijkoefeningen, groepsdiscussies en rollenspellen om de leerdoelen te bereiken.

De Roos van Leary kan een rode draad vormen voor het communicatieaspect in alle modules, waarbij de focus kan verschuiven van algemeen naar meer specifiek, afhankelijk van het thema van de module



Introductiemodule: Inleiding tot Triage en NHG-Standaarden

Duur: 3 uur

Doelgroep: Doktersassistenten en verpleegkundigen werkzaam in de gehandicaptenzorg

Leerdoelen:

Inzicht krijgen in wat triage is en waarom het van belang is, met nadruk op de gehandicaptenzorg.

Introductie tot de basisprincipes van de NHG-standaarden.

Basale communicatieve vaardigheden in triage, inclusief het introduceren van de Roos van Leary.

Programma

Opening en Welkom (10 minuten)

Korte introductie en overzicht van de agenda.

Wat is Triage? (20 minuten)

Presentatie en groepsdiscussie om het begrip en het belang van triage te verkennen.

Leerdoel 1

Waarom is Triage Belangrijk in de Gehandicaptenzorg? (20 minuten)

Casusbesprekingen en groepsdiscussie.

Leerdoel 1



Introductie tot NHG-Standaarden (30 minuten)

Presentatie over de basisprincipes en richtlijnen.

Korte quiz of interactieve oefening om begrip te toetsen.

Leerdoel 2

Pauze (15 minuten)

Communicatie in Triage (30 minuten)

Introductie tot communicatieve vaardigheden specifiek in de context van triage.

Leerdoel 3

Introductie tot de Roos van Leary (30 minuten)

Uitleg en oefeningen rond de Roos van Leary als communicatiemodel in triage.

Rollenspellen met begeleide feedback.

Leerdoel 3

Groepsopdracht (20 minuten)

Kleine groepen werken aan een casus waarbij ze de NHG-standaarden en Roos van Leary moeten toepassen.

Leerdoel 2 en 3



Feedback en Reflectie (20 minuten)

Groepen delen hun bevindingen en krijgen feedback.

Individuele reflectie op wat men heeft geleerd en hoe men dit gaat toepassen.

Leerdoel 2 en 3

Afsluiting en Vooruitblik (15 minuten)

Samenvatting van de belangrijkste leerpunten.

Introductie tot de volgende module.



Roos van Leary

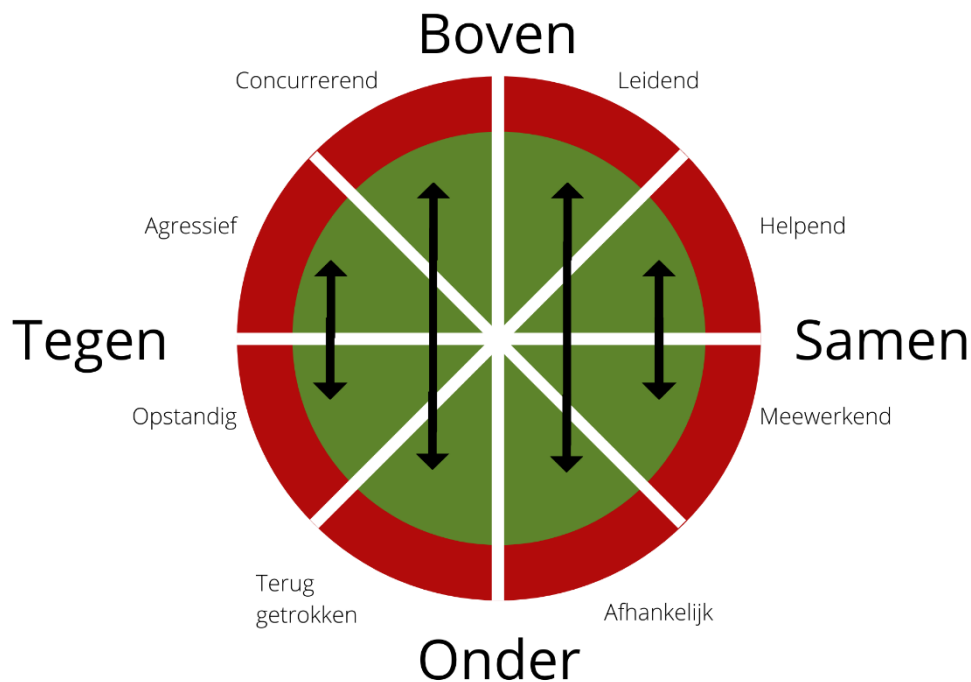
Uitleg van de 4 Knellende Patronen

In deze Roos van Leary uitleg krijg je inzicht in de knellende patronen in communicatie. De Roos van Leary uitleg beschrijft de interactie tussen mensen en geeft handvatten om je communicatie te verbeteren.

Roos van Leary Uitleg van de Natuurlijke Interacties

Binnen de Roos van Leary is sprake van 8 posities, waar een natuurlijke interactie tussen plaatsvindt. De Roos van Leary legt uit dat 'Boven-gedrag' 'Onder-gedrag' oproept, en omgekeerd, dat 'Samen-gedrag' 'Samen-gedrag' versterkt, en dat 'Tegen-gedrag' 'Tegen-gedrag' oproept. Hierdoor kun je 4 natuurlijke interactiepatronen onderscheiden binnen de 8 posities van de Roos van Leary:

- Agressief <-> Opstandig
- Concurrerend <-> Teruggetrokken
- Leiden <-> Afhankelijk
- Helpend <-> Meewerkend



www.bpeopleidingen.nl

Figuur: Roos van Leary uitleg – 4 natuurlijke interacties



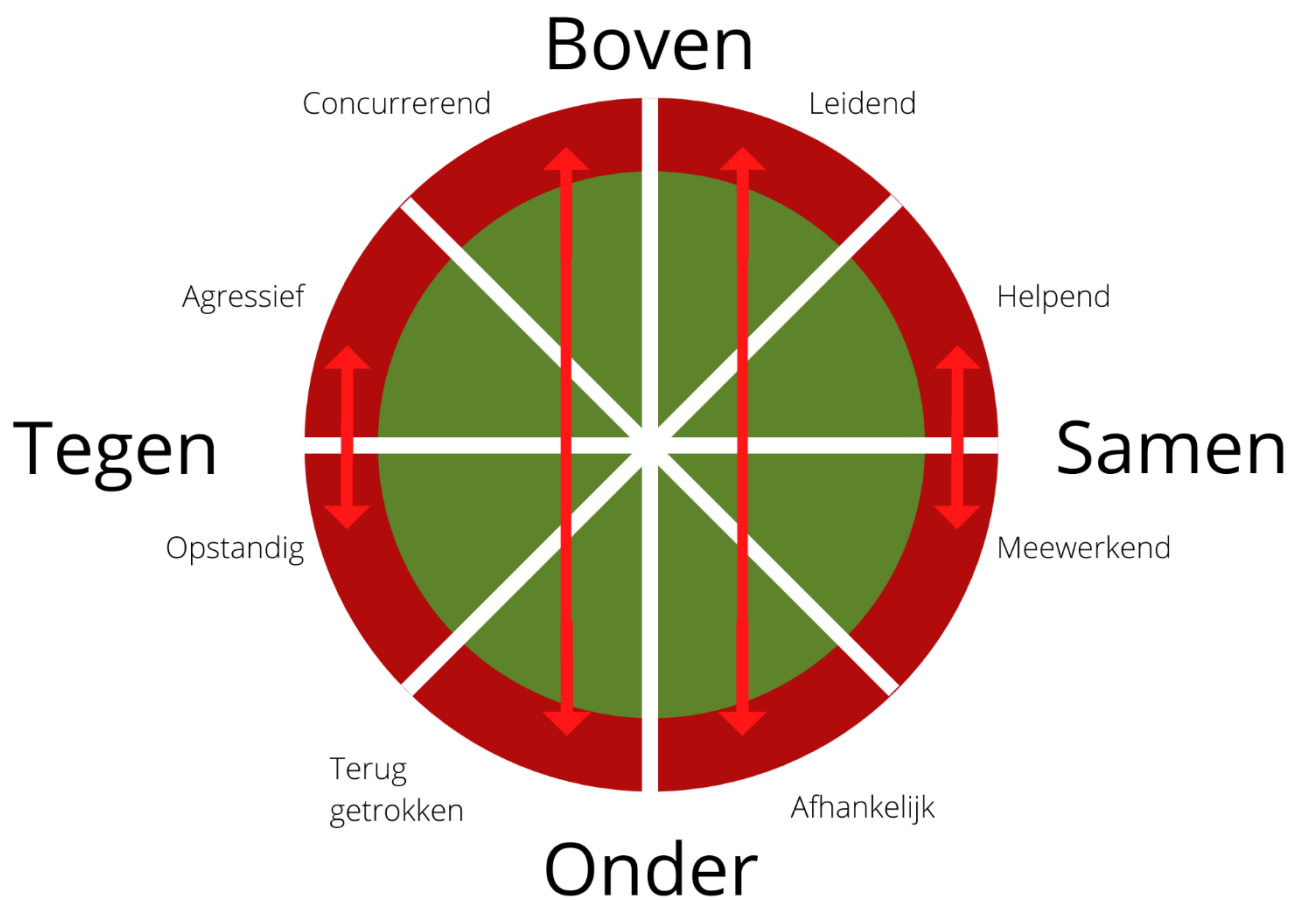
Roos van Leary Uitleg: Wat zijn Knellende Patronen?

Binnen de Roos van Leary spreken we van **knellende patronen** als de natuurlijke interactie tussen de posities wordt vervormd door gedrag vanuit de valkuilen van een bepaalde positie.

De natuurlijke interactie verandert dan in een knellend patroon, waardoor de communicatie moeizaam verloopt.

Het interactiepatroon kan knellend worden ervaren door beide gesprekspartners, of door een van beide.

In het model verschuift het 'groene gedrag' dan naar de rode zone. De zone waarin de kwaliteiten van de Roos van Leary positie té veel worden ingezet, en vervelende eigenschappen worden.



www.bpeopleidingen.nl

Figuur: Roos van Leary uitleg - 4 knellende patronen



Roos van Leary Uitleg van 4 Knellende Patronen

Roos van Leary specialist Bert van Dijk legt in zijn boek *'De Roos van Leary, Interactiekunde voor professionals'* 4 knellende patronen uit.

- De Roos van Leary uitleg van de agressiespiraal is dat dit knellende patroon ontstaat als opstandig en agressief gedrag in het vervormde gedrag terecht komen (het rode gedrag binnen het model van de Roos van Leary).
- Het meester-slaaf-model is het gevolg van polariserend gedrag tussen concurrerend en teruggetrokken gedrag.
- Het knellende patroon van leiden en volgen ontstaat wanneer leidend en volgend gedrag te veel wordt ingezet, waardoor het vervormt naar de valkuilen.
- De verstikkende liefdesdans is volgens het Roos van Leary model het gevolg van te veel helpend en meewerkend gedrag, waardoor de kwaliteiten van deze posities vervormen.

Roos van Leary Uitleg van het Knellend Patroon van de Agressiespiraal

Wanneer tussen de agressieve en opstandige positie binnen de Roos van Leary de verwijten en oordelen steeds meer over tafel vliegen, ontstaat een steeds negatievere spiraal naar beneden. De ontstane ruzie wordt steeds heftiger en wordt daarmee als steeds knellender ervaren.

De Roos van Leary legt uit welk gedrag je helpt om uit de agressiespiraal te komen:

- Ben jij de opstandige en de ander de agressieve? Neem dan de positie helpend in.
- Ben jij de agressieve en de ander de opstandige? Zet je gedrag dan voort vanuit de positie meewerkend.



Deze theorie effectief leren toepassen?

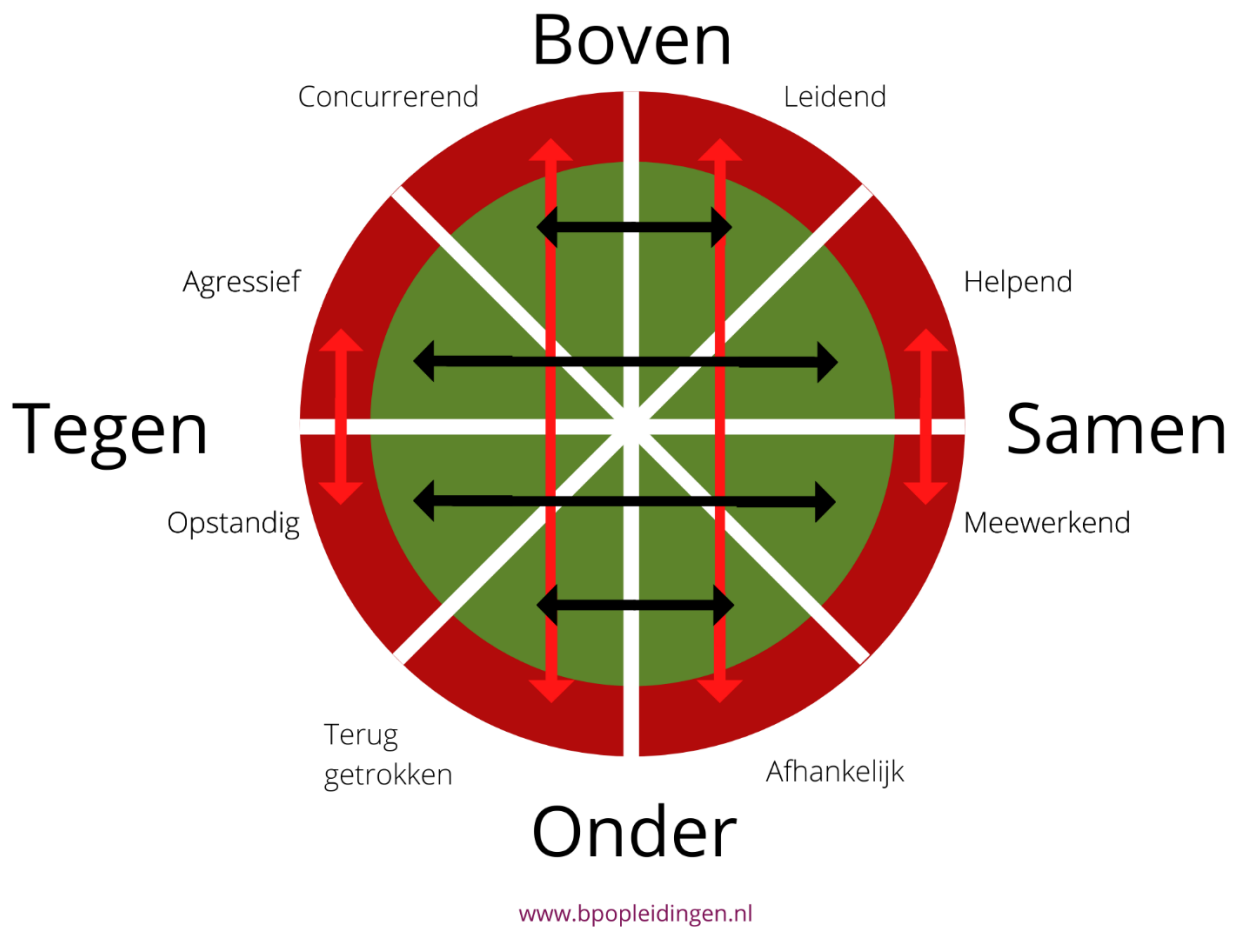


Roos van Leary Uitleg van het Knellend Patroon van het Meester-Slaaf-Model

De dominante, zakelijke communicatie van de één, roept een teruggetrokken volgzzaamheid op van de ander. En omgekeerd geeft de uitleg Roos van Leary inzicht in hoe stille afstandelijkheid harde dominantie oproept. Beide gesprekspartners kunnen hun rol in de interactie als knellend en ongewenst ervaren.

De interactiesleutel van de Roos van Leary geeft de volgende aanwijzingen om uit het knellende patroon van meester en slaaf te komen:

- Neem jij de positie concurrerend in en de ander de positie teruggetrokken? Neem dan de positie afhankelijk in.
- Neem jij de positie teruggetrokken in en de ander concurrerend? Zet dan gedrag in vanuit de positie leidend.



Figuur: Roos van Leary uitleg – De interactiesleutel

Roos van Leary Uitleg van het Knellende Spel van Leiden en Volgen

De Roos van Leary legt uit dat binnen het knellende spel van leiden en volgen de leider veel initiatief en verantwoordelijkheid neemt, waarbij de afhankelijke initiatiefloos volgt. De leider kan op een gegeven moment moe zijn van alles op zijn schouders nemen, en de afhankelijke kan geïrriteerd raken doordat hij geen ruimte voelt voor zijn inbreng. De uitleg Roos van Leary beschrijft dat je dit knellende patroon als volgt kunt doorbreken:

- Handel jij vanuit de afhankelijke positie en de ander vanuit de leidende positie?
Zet dan gedrag in vanuit de concurrerende positie.
- Handel jij vanuit de leidende positie en de ander vanuit de afhankelijke positie?
Zet dan teruggetrokken gedrag in.



Roos van Leary Uitleg: Het Knellende Patroon van de Verstikkende Liefdesdans

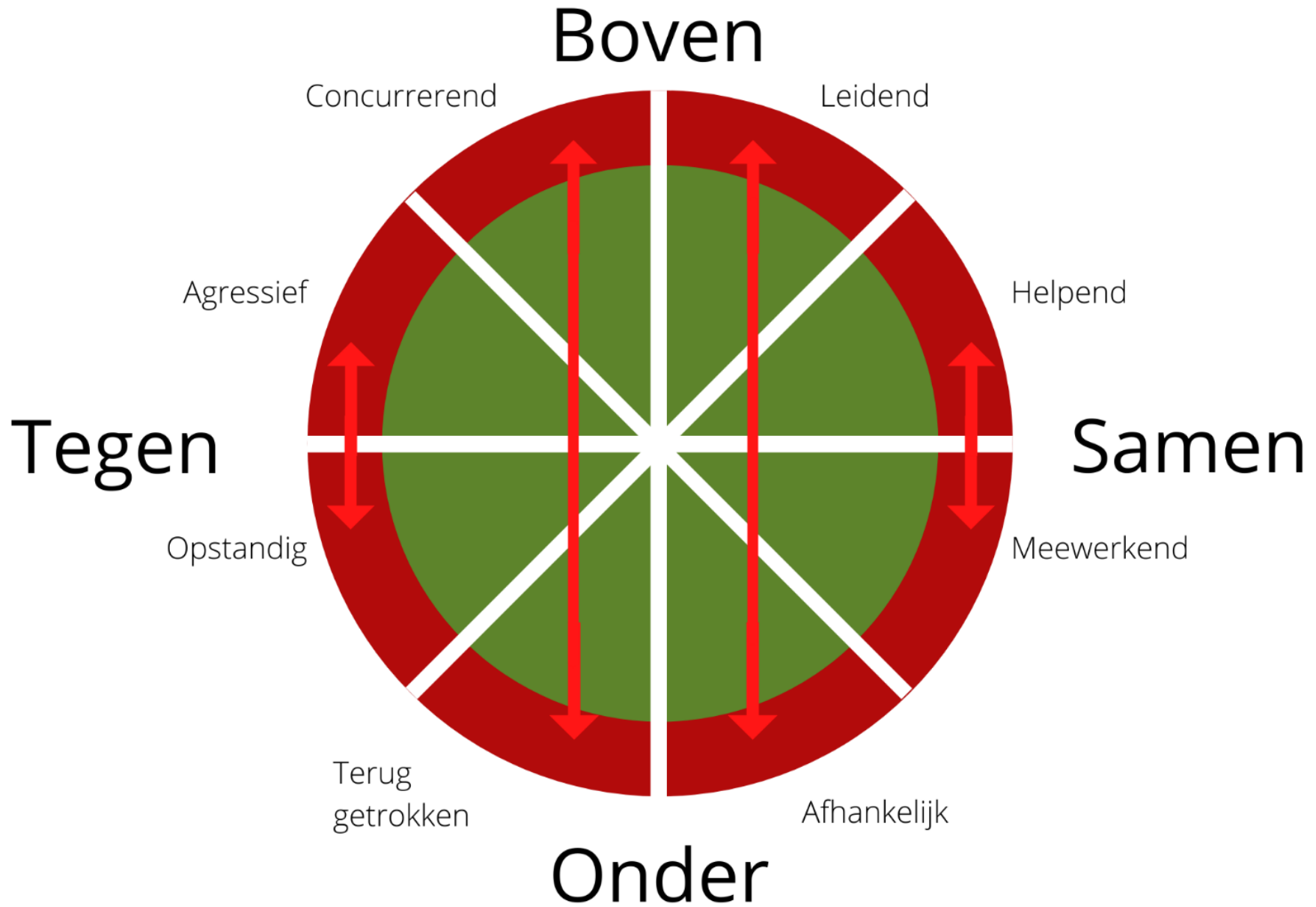
Bij de verstikkende liefdesdans wordt de kracht van de nabijheid steeds meer een wurggreep, waarin 'ik en jij' verandert in 'wij'. De nabijheid wordt verstikkend doordat er geen ruimte meer is voor individuele verschillen.

De interactiesleutel van de Roos van Leary legt uit hoe je uit de verstikkende liefdesdans kunt komen:

- Komt jouw gedrag overeen met de positie helpend en het gedrag van de ander met de positie meewerkend? Zet dan gedrag in vanuit de positie opstandig.
- Komt jouw gedrag overeen met de positie meewerkend en het gedrag van de ander met de positie helpend? Zet dat gedrag in vanuit de positie agressief.

Meer over de Roos van Leary

- [Roos van Leary](#), het overzichtsartikel en beschrijft het model en de achtergronden.
- [Roos van Leary Test](#) in een Training
- [Roos van Leary Voorbeelden](#) van Weerstand
- [Roos van Leary Online Werkvorm](#)
- [Roos van Leary Groepsdynamica](#)
- [Roos van Leary Oefening](#) in Teamcoaching
- [Roos van Leary Vragenlijst](#) Knellende Patronen



Bij- en nascholing MGZ-VG Samen-en-Anders – actielijn 01

Leereenheid Triage en Tools

Korte samenvatting fysieke bijeenkomst

Introductie triage als begrip.

Triagefunctie binnen de Gehandicaptenzorg

Triage en NHG-triagewijzer

Triage en communicatie met Roos van Leary

Oefeningen triagewijzer, roos van leary, gecombineerde toepassing

Doorkijkje naar eerstvolgende online bijeenkomsten

Evaluatie van deze fysiek bijeenkomst.

Werkafspraken en aanvullende informatie

Opdracht 01 : verzamel zoveel mogelijk bijzondere situaties rondom de toepassing van de triagefunctie in de gehandicaptenzorg (met de NHG-triagewijzer als vertrekpunt). Wat werkt er wel, wat werkt er (nog) niet, wat ontbreekt er, wat zou anders moeten, wat past echt niet (max. 1 A4-tje en stuur dit als uitwerking van opdracht 01 naar ellen.hemler@ascie.nl).

Opdracht 02: zoek naar een overzicht in je organisatie waar de taakverdeling tussen Huisarts en arts VG is uitgewerkt en stuur dit als opdracht 02 per mail op naar e.hemler@ascie.nl

Opdracht 03: maakt een lijst van tenminste 10 triages die je m.b.v. de NHG-triagewijzer hebt uitgevoerd. Benoem het onderwerp, NHG-triagewijzer pagina en de uitkomst van de Urgentie.

Opdracht 04: werk twee toepassingen van de Roos van Leary uit de komende periode en schets de bewegingen (Boven – Beneden – Terug – Samen) die je geconstateerd hebt per geschetste situatie.

Opdracht 05: probeer kennis te nemen van de informatie die aanvullend is opgenomen in de presentatie (links naar websites, bijlagen) en probeer dit een plaats te geven binnen de triage.

Alle documenten zullen op het eind worden gebundeld in een en dezelfde PDF zoals jullie alle informatie bij elkaar hebben/kunnen houden.

Vragen en/of hulp, ondersteuning in de beroeps- en werkpraktijk

Voor vragen en/of behoefte aan hulp, ondersteuning kun je contact opnemen met:

Jan Hendriks

Programmabegeleider / projectleider Regionaal Opleiden

Jhm.hendriks@ascie.nl

0628848785

Van daaruit zullen we zorgdragen dan eventueel ook andere professionals beschikbaar zijn voor het beantwoorden van vragen.