

# Opleiden triagisten 2.0

Door: Lex Boekholt

LATONA TRIAGESYMPIOSIUM 2016

## ONDERWERPEN

Het waarom van een opleiding tot triagist

Eerste beeldvorming opleiding

Het ultieme doel van de opleiding en afgeleide doelen

Leerdoelen : kennis en denkvaardigheden

Diverse kenmerken van de opleiding en de cursist

Uitgangspunten Opleiden 2.0

Operationalisering Opleiden 2.0

Kwaliteitsborging Opleiden 2.0

LATONA TRIAGESYMPIOSIUM 2016

## START WITH WHY

### Waarom is er een opleiding tot triagist?

Omdat op huisartsenposten personen worden ingezet in de functie van triagist die niet beschikken over de benodigde deskundigheid voor telefonische triage

LATONA TRIAGESYMPIOSIUM 2016

## BEELDFORMING

### Stel uzelf de opleiding tot triagist voor als een lijn

LATONA TRIAGESYMPIOSIUM 2016

## ULTIEME DOEL VAN DE OPLEIDING

De performance die een triagist in de context van een huisartsenpost dient neer te zetten en haar bijdrage aan het organisatiedoel van een huisartsenpost

Waardoor wij de intentie moeten hebben om gedurende de gehele opleiding de cursist naar die performance te brengen

LATONA TRIAGESYMPIOSIUM 2016

## AFGELEIDE DOELEN

Triagist die in handelen en gedrag laat zien in staat te zijn tot:

- ❖ telefonische triage a. d. h. v. Nederlandse Triage Standaard (NTS)
- ❖ consequent en consistent gebruik gespreksmodel cf. Kernset Triage
- ❖ zelfsturing in eigen continue professionele ontwikkeling
- ❖ vaardig gebruik van computerapplicaties (CM, NTS)
- ❖ verantwoord nemen van eigen beslissingen
- ❖ functioneren binnen doelstellingen van de huisartsenpost

LATONA TRIAGESYMPIOSIUM 2016

### LEERDOELEN

In termen van benodigde soorten kennis en niveau's in denkvaardigheden

Onthouden → Begrijpen → Toepassen → Analyseren → Evalueren → Creëren

- ☞ telefonische triage a.d.h.v. Nederlandse Triage Standaard (NTS)
- ☞ consequent en consistent gebruik gespreksmodel cf. Kernset Triage
- ☞ vaardig gebruik van computerapplicaties (CM, NTS)
- ☞ verantwoord nemen van eigen beslissingen
- ☞ functioneren binnen doelstellingen van de huisartsenpost
- ☞ zelfsturing in eigen continue professionele ontwikkeling

- ☞ **Feiten kennis**
  - termen, begrippen, hoofdzaken en hoofdlijnen
- ☞ **Conceptuele kennis**
  - classificaties en categorieën, principes, modellen
- ☞ **Procedurale kennis**
  - vakspecifieke vaardigheden, technieken en methoden
- ☞ **Metacognitieve kennis**
  - strategische kennis
  - contextuele en conditionele kennis
  - zelfkennis

**LATONA TRIAGESYMPOSIUM 2016**

### LEERDOELEN

In termen van benodigde soorten kennis en niveau's in denkvaardigheden

Onthouden → Begrijpen → Toepassen → Analyseren → Evalueren → Creëren

- ☞ telefonische triage a.d.h.v. Nederlandse Triage Standaard (NTS)
- ☞ consequent en consistent gebruik gespreksmodel cf. Kernset Triage
- ☞ vaardig gebruik van computerapplicaties (CM, NTS)
- ☞ verantwoord nemen van eigen beslissingen
- ☞ functioneren binnen doelstellingen van de huisartsenpost
- ☞ zelfsturing in eigen continue professionele ontwikkeling

- ☞ **Feiten kennis**
  - termen, begrippen, hoofdzaken en hoofdlijnen
- ☞ **Conceptuele kennis**
  - classificaties en categorieën, principes, modellen
- ☞ **Procedurale kennis**
  - vakspecifieke vaardigheden, technieken en methoden
- ☞ **Metacognitieve kennis**
  - strategische kennis
  - contextuele en conditionele kennis
  - zelfkennis

**LATONA TRIAGESYMPOSIUM 2016**

### TERUG NAAR DE LIJN

opleiding tot triagist is per definitie:

- ☞ functiegericht
- ☞ een werken-leren variant
- ☞ bedrijfsgericht

Performance in context van huisartsenpost

en tevens een eigenstandige en exclusieve opleiding, waarvan ...  
... het eindresultaat alleen betekenis heeft in de context van een HAP

**LATONA TRIAGESYMPOSIUM 2016**

### HUISARTSENPOST ALS LEEROMGEVING

... en veronderstelt informele leerinterventies in/op het werk....

... die direct zijn verbonden aan het opdoen van concrete werkervaring

Het leren voltrekt zich in de praktijk van een huisartsenpost....

Performance in context van huisartsenpost

... maar leunt wel op formele leerinterventies onderwijsaanbieder....

.....voor versnelling in overdracht en verwerving van kennis en vaardigheden ...

**LATONA TRIAGESYMPOSIUM 2016**

### DE ONTWIKKELING TOT TRIAGIST:

leunt op eerder verworven deskundigheid in de gezondheidszorg

leunt op het kunnen toepassen van triage methoden en technieken in de realiteit van alledag op een huisartsenpost

Performance in context van huisartsenpost

Begint bij een overstap vanuit oorspronkelijke beroep met daarin eigen autonomie en zelfstandigheid naar een functie waarin:

- een "mindsel" van urgentiedenken onontbeerlijk is
- in hoge mate volgens gegeven richtlijnen en protocollen gewerkt moet (blijven) worden

eindigt niet bij afronding van de opleiding

**LATONA TRIAGESYMPOSIUM 2016**

### IN HAAR ONTWIKKELING:

... eindigt de cursist op het niveau van competente functionaris

Performance in context van huisartsenpost

... behandelt de cursist direct in de volledige beroepscontext van een huisartsenpost....

... en wordt eigenlijk van haar verwacht dat zij direct mee kan draaien

... start de cursist op het niveau van beginner (novice)

... beweegt de cursist zich over 3 niveaus van deskundigheid die elk bepalen wat van haar verwacht mag worden

**LATONA TRIAGESYMPOSIUM 2016**

### UITGANGSPUNTEN OPLEIDEN 2.0

- vanaf begin het leren richten op handelen, maken van keuzen, beoordelen van situaties en reflecteren
- performance van een triagist bepaalt doelen en inhoud van de opleiding
- meer sturing vanuit het praktijkdeel op het leren
- samenhang brengen in leerinterventies in zowel opleidings- als praktijkdeel
- een actieve, op leren gerichte rol voor coaches in de praktijk
- beginner zo snel als mogelijk op niveau van gevorderd beginner brengen
- meebewegen met niveaus in deskundigheidsontwikkeling
- periodieke formatieve toetsing van ontwikkelproces in relatie tot gewenste performance

LATONA TRIAGESYMPOSIUM 2016

### STUDIEVOORTGANGSBEWAKING

periodieke formatieve kennistoetsing overeenkomstig LKT

periodieke reviews van het functioneren

Alle gevolgd door gerichte feedback naar cursist ...  
...en waar nodige aanvullende leerinterventies

formatieve toetsing opleidingsprogramma's

LKT tegen einde traject

Summatieve audit tegen einde traject

Performance in context van (toekomstige) werksituatie

LATONA TRIAGESYMPOSIUM 2016

### ONTWERP REVIEW

**taken en vraagstukken**

*condities in de werkomgeving*

*persoonlijke kenmerken*

- Wat laat de cursist/triagist m.b.t. dit aspect van functioneren zien?
- Zijn er aanwijzingen van incorrect, onjuist handelen of van tekortkoming? Zo ja, wat, hoe, wanneer?
- Welke "diagnose" is er te stellen?

*werkprestaties/ resultaten*

*handelen/ handelingsrepertoire*

*toepassing kennis/ kennisrepertoire*

*toepassing procedures en gebruik hulpmiddelen*

LATONA TRIAGESYMPOSIUM 2016

### OPERATIONALISERING OPLEIDEN 2.0

- de weg van "blended learning" inslaan (mix van e-learning, face-to-face bijeenkomsten en leeractiviteiten op werkplek)
- vóór tewerkstelling op HAP, introductieperiode van 4 weken met focus op vaardigheidsonderwijs
- groepsgewijze start na selectieprocedure
- themagerichte leerinterventies voor verwerking en toepassing kennis en vaardigheden
- inzet van triagisten van HAP bij instructie en vaardigheidstraining
- introductie leerinterventies op werkplek en bredere rol voor triage coaches
- programma's voor onderhoud noodzakelijke kennisbasis en verdere professionele ontwikkeling

LATONA TRIAGESYMPOSIUM 2016

### OPLEIDEN 2.0 IN SCHEMA

Praktijk Voorbereiding	Begeleid Werken	Praktijkondersteuning 1	Praktijkondersteuning 2	Praktijkondersteuning 3
Intensieve Basisvorming	Verbreiding	Verdieping	Abonding	
Begeleide leeractiviteiten	Coaching on the job Micro training Performance support	Coaching on the job Micro training Performance support	Intensieve Micro training Performance support	Stop Start Continue! Performance Feedback Performance support
Basisprogramma's	Basisprogramma's	Action learning Specific themes's Capita Selecta	Action learning Specific themes's Capita Selecta	
Instructies oefening - applicaties - problemen a.d.v. diverse scenario's		Verdiepingsoefeningen a.d.v. individuele cases i.d.m. reflectieoefening	Verdiepingsoefeningen a.d.v. individuele cases i.d.m. reflectieoefening	Voorbereiding op afhandeling

LATONA TRIAGESYMPOSIUM 2016

### KWALITEITSBORGING OPLEIDEN 2.0

SYSTEMATISCHE ONDERWIJSEVALUATIE OP VIER NIVEAUS

- De **ervaringen** van de cursist met de organisatie en vormgeving van het onderwijs
- De bijdrage van het **leren** aan vermeerdering van kennis en vaardigheden
- Het handelen en gedrag** als resultaat en de toepassing ervan op de werkvloer
- Het effect op werk**resultaten** en in de werkomgeving

legt de focus op de wisselwerking tussen de opleiding van Latona en het praktijkveld

vervult een grote rol in bewaking en sturing van processen en producten binnen het gehele opleidingsaanbod

LATONA TRIAGESYMPOSIUM 2016

## KWALITEITSBORGING OPLEIDEN 2.0

**GEGEVEN'S UIT SYSTEMATISCHE ONDERWIJSEVALUATIE DIENEN HET BELANG VAN:**

- ❖ **Huisartsenpost:**
  - m.b.t. een adequate opleiding van triagisten voor een verantwoorde functie-uitoefening
  - m.b.t. een kwantitatieve (=voldoende) en kwalitatieve (=deskundige) bezetting van functies
- ❖ **Cursisten:**
  - m.b.t. een opleiding die hen – afgestemd op individueel niveau en persoonlijke ambitie - voorbereidt op een functie-uitoefening als triagist en die hen ondersteunt bij hun loopbaan
- ❖ **Latona:**
  - m.b.t. het ontwikkelen en aanbieden van een opleiding die is afgestemd op de vraag van haar klanten

**LATONA**  
TRIAGESYMPOSIUM  
2016

## WAT IS IN DE KERN OPLEIDEN 2.0?

- Een opleiding die leunt op een sterke selectieprocedure van geschikte kandidaten
- Een opleiding geschikt voor gezondheidszorgwerkers met de ambitie en de vermogens om de functie van triagist te vervullen
- Een opleiding met een onlosmakelijke verbinding tussen leerprocessen binnen en buiten de beroepspraktijk van de huisartsenpost
- Een opleiding die volledig is gericht op de vereiste performance van een triagist op een huisartsenpost
  - en daarin de ijkpunten vindt voor:
    - inhoud en vormgeving van het onderwijs
    - ondersteuning en beoordeling van de studievoortgang

**LATONA**  
TRIAGESYMPOSIUM  
2016



latona  
organisatie & opleidingsadvies

Wij danken u  
voor uw aandacht

**LATONA**  
TRIAGESYMPOSIUM  
2016