

Naar een scherpere selectie van toekomstig triagisten

Door:
Marjolijn Cuppes

LATONA
TRIAGESYMPIOSIUM
2016

Heeft ze dan niets aan haar opleiding?

Heb ik weer een verkeerde keuze gemaakt?

geluidsopnamen

LATONA
TRIAGESYMPIOSIUM
2016

CONCLUSIES

Door dit selectiebeleid vindt u in potentie de beste triagist!

Na vandaag wordt het werven en selecteren van triagisten weer leuk!

Het is afgelopen met de vijfjes en zesjes cultuur!

Met deze selectieprocedure kan het huidige EVC-traject in de la!

Beter scherp geselecteerd dan vroegtijdig de opleiding weer uit!

LATONA
TRIAGESYMPIOSIUM
2016

VOORGESCHIEDENIS

Zorgpunten

Hoe krijgen we grip op vereiste kwaliteiten van triagisten?

Hoe voorkomen we de grote uitval in loopbaantrajecten van aankomend triagisten?

Hoe filteren we kandidaten op hun geschiktheid voor functioneren als professioneel triagist?

Hoe ondersteunen we starters in hun stap naar een volledige, deskundige inzet in de functie van triagist?

LATONA
TRIAGESYMPIOSIUM
2016

OPLOSSINGSRICHTING

Voortijdige uitval reduceren door in de toestroom van kandidaten naar de functie als triagist kritischer te kijken naar geschiktheid.

Geschiktheid verbinden aan individuele vermogens en vaardigheden, waar heel het handelen van een triagist op drijft.

LATONA
TRIAGESYMPIOSIUM
2016

WEG NAAR EINDRESULTAAT

VERKENNEND ONDERZOEK ONDER 10 HUISARTSENPOSTEN ZOMER 2015

- Belangrijk geachte individuele vermogens
- Motivatie en Vertrekredenen
- Draagvlak voor anders selecteren?

TERUGKOPPELING ONDERZOEK NAAR DEELNEMENDE HAP NAJAAR 2015

- Instemming en draagvlak gekregen vanuit werkveld

OPERATIONALISERING SELECTIEPROCEDURE VOORJAAR 2016

- Gepresenteerd
- Instemming gekregen vanuit werkveld op scherp selecteren

LATONA
TRIAGESYMPIOSIUM
2016

“Welke individuele vermogens en vaardigheden worden noodzakelijk geacht voor een professionele taakuitvoering van een triagist en voor haar functioneren in de beroepscontext van een huisartsenpost?”

LATONA
TRIAGESYMPIOSIUM
2016

Eindresultaat individuele vermogens en vaardigheden

Essentiële individuele vermogens en vaardigheden van een triagist

Beslissingvaardig Spreek en luistervaardig

Individuele vermogens en vaardigheden om te functioneren binnen de context van een huisartsenpost

Zelfbewust Zelfvertrouwen en flexibel

Aanpak en Proactief Omgevingsbewust

Individuele vermogens en vaardigheden voor een professionele taakuitvoering binnen een huisartsenpost

Aanpak en Samenwerken Flexibiliteitsvaardig

Individuele vermogens en vaardigheden voor het taken van professionaliteit en professionele ontwikkeling als triagist

Druifvaardig Achtergrond

Integre

LATONA
TRIAGESYMPIOSIUM
2016

Tezamen bieden ze een ander, breder perspectief op het functioneren van een triagist. Het gaat verder dan alleen maar het beschikken over de vereiste (medische) kennis en het beheersen van de techniek van telefonische triage. Het gaat ook verder dan de ogenschijnlijk willekeurig gekozen vereisten aan persoonlijke kenmerken en eigenschappen, die vaak in advertentieteksten worden aangetroffen.

LATONA
TRIAGESYMPIOSIUM
2016

ADVERTENTIE TEKST TRIAGIST

We kunnen je leuk en afwisselend werk bieden

werken buiten kantooruren geen probleem?
Neem dan snel contact met ons op!

Houd jij van hectiek
verantwoordelijk en gedreven

LATONA
TRIAGESYMPIOSIUM
2016

Inventarisatie individuele vermogens en vaardigheden t.b.v. selectie en werving

Eerste Selectie

Beslissingvaardig Spreek en luistervaardig

Analytisch Stressbestendig

Tweede Selectie

Geduldigheids

Zelfbewust Organiseerbewust

Creatief

Derde Selectie

Beschikbaarheids

Proactief

Samenwerkingsgericht

Zelfvertrouwen

Integre Omgevingsbewust

LATONA
TRIAGESYMPIOSIUM
2016

SELECTEREN OP VERMOGENS

EERSTE SELECTIE Focus op essentiële vermogens en vaardigheden voor uitvoering van telefonische triage

Beslissingvaardig Spreek en luistervaardig

Analytisch Stressbestendig

Is de persoon wel of niet geschikt voor telefonische triage?

LATONA
TRIAGESYMPIOSIUM
2016

SELECTEREN OP VERMOGENS

TWEDE SELECTIE

- Verbreding van gangbare ervaringsels
- Verdieping in bagage die kandidaat meebrengt
- Focus op vermogens en vaardigheden nodig voor uitvoering van telefonische triage

Gedisciplineerd
Zelfbewust

Creatief
Organisatiebewust

Neemt de persoon aantoonbare ervaring met zich mee?

LATONA TRIAGESYMPIOSIUM 2016

SELECTEREN OP VERMOGENS

DERDE SELECTIE

- Verbreding selectiecriteria voor eventuele aanstelling
- Verdere verdieping in bagage die kandidaat meebrengt
- Focus op vermogens en vaardigheden van belang voor functioneren in context van huisartsenpost

Resultaatgericht
Samenwerkingsgericht
Integer

Proactief
Zelfsturend
Omgevingsbewust

Heeft de kandidaat de potentie van een triagist?

LATONA TRIAGESYMPIOSIUM 2016

INSTRUMENTARIUM

Aanlevering informatie door kandidaat via haar portfolio op Triage.nl

Simulatiebijeenkomst kandidaten

Gesprekken met de kandidaat

Formulieren voor screening en beoordeling

LATONA TRIAGESYMPIOSIUM 2016

Aanlevering informatie door kandidaat

LATONA TRIAGESYMPIOSIUM 2016

Aanlevering informatie door kandidaat

ZELFBEWUSTHEID CASUS I

Bent u zich ervan bewust dat:

- de functie van triagist alleen maar in de avond, nacht en weekenden wordt uitgevoerd
- uitvoering van telefonische triage een zeer strakke discipline kent en streng is
- in telefonische triage een groot beroep wordt gedaan op communicatieve vaardigheden
- een huisartsenpost een directe en zelfstandige inzet van triagisten vereist

beeld telefonische triage en functioneren als triagist op een huisartsenpost

Dwilt u in staat te zijn:

- u rekening te houden met de voorgescreven prestaties m.b.t. telefonische triage
- de functie van triagist te vervullen zonder zorgzorgers te zijn
- zelfstandig en met beperkte aanwijzingen de functie van triagist te vervullen
- met de computer applicaties van telefonische triage te kunnen werken

zelfvertrouwen in eigen capaciteiten om functie van triagist te vervullen

Beschikt u over:

- de voor triage benodigde medische kennis
- typewaardigheid
- computer vaardigheid

beschikken over kennis en specifieke instrumentele vaardigheden

LATONA TRIAGESYMPIOSIUM 2016

Aanlevering informatie door kandidaat

REFLECTIES OP EIGEN HANDELEN IN DE BEROEPSPRAKTIJK II FASE III

In welke mate herkent u zichzelf in de onderstaande uitspraken over professioneel handelen en gedrag in de werksituatie.

1 = helemaal niet 2 = weinig 3 = een beetje 4 = volledig

A	ik weet volgens vaste procedures, order en regelmatig in mijn werk te schakelen	Indicatoren resultaatgerichtheid
B	Uit elke categorie levert de kandidaat een situatiebeschrijving aan, waaruit blijkt dat ze gehandeld heeft conform de betreffende indicator	
C	ik kan zelfstandig werken in situaties met weinig richtlijnen en weinig structuur	Indicatoren zelfsturing
D	ik vraag actief om feedback op mijn functioneren en mijn persoonlijke ontwikkeling	Indicatoren integriteit
E	ik houd mij aan de regels, protocollen, procedures of gedragscode en volg hierop nauwkeurig op	Indicatoren omgevingsbewustzijn
F	ik neem me op de hoogte gehouden van actuele ontwikkelingen op mijn vakgebied/terrein	
F	ik kan ontwikkelingen in de maatschappij naar mijn eigen werkveld vertalen	

LATONA TRIAGESYMPIOSIUM 2016

Simulatiebijeenkomst kandidaten

Kandidaten in actie zien met zelf te kiezen opdrachten, uit te voeren binnen 120 minuten

Opdrachten hebben relatie met de vermogens:

- Beslissingsvaardig incl. oordeelvermogen
- Spreek- en luistervaardig
- Analysevaardig
- Stressbestendig

OPDRACHT 1 OPDRACHT 1 beschikt	OPDRACHT 2 OPDRACHT 2 beschikt	OPDRACHT 3 OPDRACHT 3 beschikt	OPDRACHT 4 OPDRACHT 4 beschikt	OPDRACHT 5 OPDRACHT 5 beschikt	OPDRACHT 6 OPDRACHT 6 beschikt	OPDRACHT 7 OPDRACHT 7 beschikt	OPDRACHT 8 OPDRACHT 8 beschikt	OPDRACHT 9 OPDRACHT 9 beschikt beschikbare tijd: 15 min.
Situatie Bij deze situatie	Situatie Bij deze situatie	Situatie Bij deze situatie	Situatie Bij deze situatie	Situatie Bij deze situatie	Situatie Bij deze situatie	Situatie Bij deze situatie	Situatie Bij deze situatie	Situatie Bij deze situatie
Opdracht Neem deze opdracht	Opdracht Neem deze opdracht	Opdracht Neem deze opdracht	Opdracht Neem deze opdracht	Opdracht Neem deze opdracht	Opdracht Neem deze opdracht	Opdracht Neem deze opdracht	Opdracht Neem deze opdracht	Opdracht Neem deze opdracht
Beschrijving u het g...	Beschrijving u het g...	Beschrijving u het g...	Beschrijving u het g...	Beschrijving u het g...	Beschrijving u het g...	Beschrijving u het g...	Beschrijving u het g...	Beschrijving u het g...

OPDRACHT 9
beschikbare tijd: 15 min.
De coach van een triagist (15 maanden in functie) merkt dat zij steeds meer afwijkt van de bestaande procedures en haar eigen koers volgt bij haar triagegesprekken.
Vraag: Wat zijn de gevolgen als de coach hierop niet ingrijpt?
Beschrijf en beargumenteer uw antwoorden

LATONA TRIAGESYMPIOSIUM 2016

Gesprekken

Fase I: eerste gesprek, informatie-uitwisseling en kennismaking

Fase II: tweede gesprek

- een reflectie en terugkoppeling op de simulatie
- inbreng van aandachtspunten n.a.v. zelfreflectie I en praktijkvoorbeelden
- stellen van standaard vragen
- focus op vermogens → criteriumgericht interview

Fase III: derde gesprek/sollicitatiegesprek

- inbreng van aandachtspunten n.a.v. zelfreflectie 2 en praktijkvoorbeelden
- stellen van standaard vragen
- focus op vermogens → criteriumgericht interview

LATONA TRIAGESYMPIOSIUM 2016

Formulieren voor screening en beoordeling

Fase I

SCREENING EN BEOORDELING AANMELDING EN TESTRESULTATEN

M.a.w. volledigheid aanmelding: ja/nee

Met aanvraagdocumenten bezet alle persoonlijke informatie: ja/nee

Dit het overzicht van functies en werkervaring: ja/nee

Is opgegeven binnen meerdere/verschillende organisaties: ja/nee

Is opgegeven voor meerdere/verschillende functies: ja/nee

Is opgegeven binnen diverse/voor meerdere verschillende beroepsfuncties: ja/nee

Dit het overzicht van functies en werkervaring die de kandidaat te beschrijven over ervaring m.a.w.:

- het aanpakken en vaststellen van hulp- en zorgvragen
- het plannen, organiseren en coördineren van hulp- en zorgverlening
- het zelf uitvoeren van medische hulp- en zorgverlening
- het toepassen van medische kennis in haar handelen

Dit het overzicht van opleidingen en beroepservaring die de kandidaat te beschrijven over:

- volgende kennis en vaardigheden, gericht op directe patiëntenzorg
- volgende / culturele medische kennis
- volgende / actuele beroepsgerichte kennis en vaardigheden

Dit de zelfreflectie van de kandidaat:

- van de kandidaat in relatie tot de behoeven van functionarissen als triagist
- het aanpakken en vaststellen van hulp- en zorgvragen
- het plannen, organiseren en coördineren van hulp- en zorgverlening
- het zelf uitvoeren van medische hulp- en zorgverlening
- het toepassen van medische kennis in haar handelen

M.a.w. de eerste test:

- de "Medische triage" test laat verschaffen zien die qua deskundigheid op tenminste MBO-niveau zijn
- op de "Medische triage" test heeft de kandidaat scores behaald die alle of of twee het (verdwijnde) gemiddelde zijn
- de score van de kandidaat op de medisch inhoudelijke test is het vijfde 7 of hoger
- M.a.w. het eerste gesprek
- de kandidaat heeft haar motivatie goed kunnen onderbouwen

LATONA TRIAGESYMPIOSIUM 2016

Formulieren voor screening en beoordeling

Fase II/III

Voor elk individueel vermogen een eigen formulier

Met scoringsmogelijkheid van zelfreflectie kandidaat

Met scoringsmogelijkheid van inbreng kandidaat in gesprekken

Met indicatoren/ observatiepunten voor het vermogen op niveau van starter t/m expert

Scores worden uitgedrukt in percentages

Normering voor behaalde scores als maat voor aantoonbare aanwezigheid van een vermogen

LATONA TRIAGESYMPIOSIUM 2016

Formulieren voor screening en beoordeling

Screening en beoordeling spreek- en luistervaardigheid

Aandachtspunten op basis van documentatie ik heb voor de simulatieopdrachten en het 2^e gesprek de volgende aandachtspunten geformuleerd en ingebracht:

1. **Gegeven de volgende simulatieopdrachten en het gesprek is aantoonbaar dat de kandidaat in staat is:**

- 1 = niet aantoonbaar 2 = gedeeltelijk aantoonbaar 3 = volledig aantoonbaar 1 2 3
- in correct, algemeen beschouwd Nederlands kan spreken
- duidelijk en verstaanbaar kan spreken (heldere articulatie en een levendige intonatie)
- gedachten duidelijk en begrijpelijk uit kan drukken / goed lopende zinnen kan formuleren
- haar taalgebruik weet aan te passen aan haar gesprekspartner (kerzachig) samen kan vatten wat een spreker heeft gezegd
- gevraagd en behoeft van een ander weet te verwoorden
- gerichte vragen weet te stellen om iemand zijn verhaal te laten vertellen
- actief te kunnen luisteren naar de inhoud van een gesprek
- de juiste informatie uit een gesprek te kunnen filteren
- door weet te vragen totdat de boodschap duidelijk is

Resultaat: de kandidaat lijkt wel / in beperkte mate niet te beschikken over het vermogen spreek- en luistervaardigheid.

LATONA TRIAGESYMPIOSIUM 2016

Formulieren voor screening en beoordeling

Screening en beoordeling discipline

Voor het 2^e gesprek zijn n.a.v. de documentatie de volgende aandachtspunten geformuleerd en ingebracht:

1. **Aandachtspunten op basis van documentatie**

In haar documentatie:

- scoret de kandidaat zichzelf op discipline met: Op max. score van 24 is dat: %
- 1 = onvolledig 2 = gedeeltelijk 3 = volledig
- geeft de kandidaat met haar situatieschetsing een duidelijk, exemplarisch voorbeeld van haar vermogen tot discipline
- onderbouwt de kandidaat met de beoordeling/evaluatiedocumenten haar vermogen tot discipline

Score n.a.v. zelfreflectie en voorbeelden

In het 2^e gesprek:

- heeft de kandidaat verheldering en toelichting gegeven op de ingebrachte aandachtspunten m.a.w. haar vermogen tot discipline
- heeft de aanvullende informatie van de kandidaat mijn beeld over haar vermogen tot discipline compleetlerend

Score n.a.v. het 2^e gesprek

Vooronderstaande indicatoren van discipline, is bewijst te vinden dat de kandidaat:

- volgens algemene procedures en richtlijnen kan en wil werken
- zich heeft weten aan te passen aan de manier waarop dingen gedaan worden in haar organisatie
- op nauwgezette en geïntegreerde wijze prioriteiten van werkzaamheden weet af te handelen onder druk van meerdere belangen
- afspraken, procedures en spelregels kan en wil checken en afspraken zorgvuldig (zowel mondeling als schriftelijk) weet te verwoorden
- zich aan afspraken heeft weten te committeren en zich aan regels en procedures heeft weten te houden, ook als dit inbrek bij anderen opgaat
- ook in een hoog tempo zaken zonder fouten weet af te werken

LATONA TRIAGESYMPIOSIUM 2016


SAMENVATTING

Beoogde kwaliteitskenmerken procedure 2.0

- Uniformering en standaardisering
- Objectiveerbare beslissingen
- Repliceerbaar en verbeterbaar
- Permanente focus op vermogens en vaardigheden...
-met als doel kandidaten te werven met de potentie zich te ontwikkelen tot professionele triagisten

Extra perspectief.....de voorgestelde procedure leent zich bij uitstek voor een bredere groep gezondheidszorgwerkers dan nu!

LATONA
TRIAGESYMPIOSIUM
2016



LATONA
TRIAGESYMPIOSIUM
2016



Wij danken u
voor uw aandacht

LATONA
TRIAGESYMPIOSIUM
2016