

Triage (10)(2e) 0519FR

Kleurlegenda:

rood: menselijkheid, 'begripvolle communicatie'

blauw: proces, bijvoorbeeld samenwerking en communicatie onderling

groen: techniek en systemen, ook de analoge informatiestromen

geel: omgaan met verandering

dikgedrukt: interessante opmerkingen die illustratief gebruikt kunnen worden

(10)(2e) voert de gesprekken om te beslissen of iemand wel of niet een test krijgt op basis van de aanmelding en de klachten die iemand heeft. Let op: dit verandert straks.

Normaal ben ik arts Jeugdgezondheidszorg. De functie triageverpleegkundige was deze week net toegevoegd bij de start met werken in Coronit. Daarin namen we een stuk van de artsen over en waren artsen ter consultatie aanwezig

Voorheen hadden we dat het via de arbo binnenkwam en nu heb je meerdere doelgroepen. Die kunnen zich via een aanmeldformulier aanmelden en die triageer ik.

Ja, en dan kijk ik eerst naar 'heb ik een arbo', anders gaan ze het proces weer in. Er moet in ieder geval een contact zijn, bij het onderwijs en zorg, daar hebben we procesafspraken voor. En de meeste zorg- en schoolkoepels hebben een arbo, kinderopvang hoort daar ook bij. Al die anderen mogen zichzelf aanmelden, zzp'ers, contactberoepen, paramedici.

Sinds vorige week is er een formulier op de website van de GGD Fryslân. Dit is 'em: <https://www.ggd Fryslan.nl/coronavirus/testen-op-het-coronavirus/online-aanvragen-van-coronatest-bij-ggd-frysl%C3%A2n/>

Vorige week nam ik ze aan, de aanmeldingen, las ik ze of ze in aanmerking kwamen. Dat schreef ik op en bracht ik het briefje of stuurde ik de mail door naar de planning.

Sinds maandag is Coronit actief en maak ik zelf afspraken.

Vorige week was het nog iets meer om te bepalen, maar je hebt nu meer ruimte op de teststraat. En je gaat naar 1 juni dus je gaat verruimen. Als ze lichte klachten hebben, dan is het straks ook oké. We hebben vorige week losgelaten dat je 24u klachten moet hebben om getest te kunnen worden. En soms moeten mensen zich testen als ze soms niet aan het werk mogen, dan hebben ze geen klachten. Maar het gaat bij ons om de klachten.

Het gesprek dat ik voer, gaat zo:

- Zij hebben het formulier ingevuld (op de website).
- Ik maak een formulier in de landelijke Coronit aan. Ik zet hun gegevens hierin.

- Dan bel ik ze dat ik hun formulier heb ontvangen, een afspraak wil maken en de gegevens met hen door wil nemen.
- Die gegevens check ik vervolgens.
- Ze zijn akkoord, dan gaan we een afspraak maken. Dan vraag ik het liefst vandaag, of in ieder geval zsm en of ze in Leeuwarden komen naar de tent bij het laboratorium.
- Dan doe ik nog de anamnese.
- Ik sluit het gesprek af.

Mensen zijn niet zakelijk. Dit is het zakelijke stukje. Mensen vragen 'waar is het?' Ze krijgen een bevestigingsmail, maar die is heel langdurig onderweg. Dus ik geef ze zelf het adres door en wat ze mee moeten nemen, je ID bijvoorbeeld.

Ik leg ze even uit... Oh nee, pas na de gemaakte afspraak kan ik het anamnese formulier invullen. Dat kan alleen achteraf. Ik zou het andersom bedacht hebben.

(10)(2e) *Waarom?*

Nou weet je, als je mensen belt, dan beginnen ze al over hun klachten, maar dat is het laatste formulier waar ik naar toe moet. Ik kan daar niet eerder naartoe (zo zit dat in het systeem). Pas als ik een afspraak heb gemaakt kan ik via die afspraak naar het anamnese formulier.

Nee, dan kijk, dan heb je een afspraak gemaakt, mensen zeggen: "wat is dat dan?". Je legt uit dat die mail wat later komt, maar geeft ze vast de info. Dan zijn zij al klaar. Zij: "Nou dan weet ik dat". En dan moet ik nog vragen... "ho ho, ik heb nog vragen", dan denk ik "ho, daar gaan ze en ik moet ze nog".

En dat anamnese formulier, dat is ook dat mensen op de vertelstoel komen te zitten. Welke doelgroep zijn ze? Zijn ze in aanraking gekomen met covid? En dan met name de mantelzorgers, daar zit een heel stuk verhaal achter, aan zorg en onzekerheid.

(10)(2e) *Laat je mensen veel praten? Hoe belangrijk is dat?*

Ik vind dat als je anamnese afneemt van mensen, dat dat erbij hoort. Dan kan je zakelijk doen, maar ik ben jeugdverpleegkundige. Als het niet goed met iemand gaat, dan doe je dat. Ik heb mijn gesprekstechnieken wel dat het niet een heel boek wordt. Ik kan het bij een verhaaltje houden. Dat is oké, maar je geeft mensen wel de ruimte om te vertellen.

Ik ben sinds vandaag steeds mensen aan het inwerken. Je kunt zeggen 5-10 minuten dan heb je het wel klaar, het gesprek.

(10)(2e) *Kan je dit op afstand besluiten, zo'n triage met de anamnese of moet je ze echt spreken?*

Wat je nu hebt... Je maakt gelijk een afspraak en je weet gelijk dat het klopt. Dat stuk zou prima kunnen. En dat kan via de mail, als hij op tijd binnenkomt. Je moet wel zeker weten dat het mailadres klopt. In het vorige proces zat ik op de Belcel en toen kreeg ik belletjes van

"ik heb een aanvraag gedaan maar heb geen mail gehad" en dan was het mailadres verkeerd. Dan ontvangen ze niks.

Als de techniek ons niet faalt, als je zeker bent dat dat klopt en als ze geen fouten maken in hun emailadres, dan kan dat. Tuuuuurlijk, dan zou er heel veel kunnen.

Dan is het puur een administratieve taak.

Zodra je het hebt over anamnese, dan vraag je naar omstandigheden dus dan gaan mensen het al anders inzetten... denk ik...

Het is altijd kijken.. Kijk, ik neem ook mezelf mee. Ik ben jeugdverpleegkundige. Ik ben niet zakelijk. **Van origine... ik heb in dit half jaar meer richtlijnen moeten volgen en uitspreken dan dan ik de afgelopen 30 jaar heb gedaan.**

Maar mensen willen een afspraak voor een test, niet per se hun verhaal kwijt.

(10)(2e) *Maar techniek kan dus wel helpen?*

Ik zat op de advieslijn (de Belcel). Daar ben ik begonnen... Wat je toen had, was dat je je 't leplazerus sjuwt om naar de planning te gaan omdat we vanuit de Belcel niet konden mailen naar de planning. En iedereen heeft begrip he, maar mensen bellen "ik heb geen afspraak maar ik ben wel aangemeld." Dan wil je toch gelijk in de afspraken kijken of diegene wel gepland is? Maar dan moesten we eerst die afdeling op (buigt en wijst de gang in naar links) en dan moesten we kijken of we diegene wel konden vinden die wist waar het in de planning stond.

De volgende keer zou je daarvan kunnen leren... als Nederland... om alvast wat dingen beter voorbereid te hebben. (hier moesten we vervolgens om een beetje om gniffelen.)

In de advieslijn hebben we een heel document, bijvoorbeeld de RIVM richtlijnen als basis, zodat we eenduidige advisering hebben op de advieslijn. Zo eenduidig mogelijk, tenminste. Dat document wordt steeds bijgewerkt.

(10)(2e) *Je ziet overal briefjes op de deur en flip-overs met beslisbomen en processen in de gang staan....*

Als indicatie en triage-arts werken wij niet zozeer met de briefjes op de deur maar hebben inmiddels al bijna een boek geschreven.

Het stuk communicatie is gewoon heel belangrijk. Hier onderling... ik ben half maart begonnen. We hebben coördinatoren, die werden eerst gebriefd, maar wij niet. Terwijl we wel dingen moeten weten.

Maar ook communicatie op alle fronten. We hebben een advieslijn, de artsen, de uitslagen, de bco, de planning. Het is wel mooi al die eilandjes, maar we wisten eigenlijk geen van alles precies wat we deden. Het is ook crisis en omdat het heel druk was... Daarin is een stuk... hoe meer je toch van elkaar weet, dan kan je toch beter...

Een advieslijn is daarin wel heel cruciaal. Dat je op 1 lijn zit en ook weet waar de rest mee bezig is.

(10)(2e) *Is het nu beter?*

Dat weet ik niet? Ik heb veel uren, ik ben hier ook veel. Dus dan heb je ook dat je heel veel ziet. Of dat ook zo is voor mensen die 1 of 2 dagen hier zitten? Dat weet ik niet.

Dat moet je ook achteraf beschouwen. Wat is ook nodig om te weten? In bepaalde drukke situaties kun je niet altijd meegenomen worden omdat het zo snel gaat, dat.

(10)(2e) *Je vertelde net dat je de laatste 3 maanden meer richtlijnen dan ooit in je werk hebt meegemaakt...*

Als je dit op de Jeugdgezondheidszorg zou zetten, zou ik acuut stoppen met m'n werk. Maar nu, je hebt ook niets anders om richting te geven, om de Corona te onderdrukken. Je zult richtlijnen moeten hebben. Je zult noodverordeningen moeten hebben.

Nou, ik zei laatst ook tegen m'n man: "Het is maar goed dat ik met die richtlijnen aan de gang kan, anders zou ik me er alleen maar aan moeten houden. Nu mag ik ook aan de slag. Dit is mijn escape van de richtlijnen."

(10)(2e) *Dat je ergens toch ook een beetje invloed hebt?*

Ja. Maar ik had op de advieslijn soms ook discussies. Dan ging ik kijken hoe een richtlijn op die situatie van die beller past... dat collega's zeiden "als je zakelijk bent, dat kan niet zo..." Dan moet ik me conformeren, dat kan ik wel. Ik heb inmiddels geleerd in mijn loopbaan dat ik me soms moet conformeren. Want het gaat om iets dat je onder controle moet kijken.

(10)(2e) *Hoe bevalt het je om hier onderdeel van te zijn?*

Het is een hele fijne en aparte... Als je me een jaar geleden had gevraagd "wil je op IZB werken?" Dan had ik gezegd "dat is niks voor mij" en nu denk ik "het heeft ook wel weer wat gebracht dat half jaar".