

# Telefonische Triage Meldkamer Ambulancezorg

## 1. Introductie vragenlijst

Allereerst bedankt dat u mee wilt werken aan dit onderzoek. Uw mening is belangrijk. De onderzoekers willen benadrukken dat uw deelname een bijdrage levert aan de ontwikkeling binnen de Meldkamer Ambulancezorg. Uw kennis en kunde over dit specifieke onderwerp kan hulpverleners en patiënten helpen in de toekomst.

Het doel van dit onderzoek is een onderbouwing van een keuze voor of ontwikkeling van een telefonisch triage systeem, die het best past bij de Nederlandse Meldkamers voor Ambulancezorg. Daarvoor willen wij met een digitale vragenlijst inzicht krijgen in de eisen, wensen en behoeften van MKA centralisten en managers met betrekking tot telefonische triage.

Aan de hand van de resultaten kunnen handvatten voor verbetering van telefonische triage geboden worden aan centralisten, leidinggevenden en medisch managers.

Jaarlijks stijgt het aantal aanvragen voor Ambulancezorg binnen bij de Meldkamers Ambulancezorg. Om dit werk kwalitatief goed uit te kunnen blijven voeren, is het zinvol om onderzoek te doen naar de telefonische triage.

Ervaringen uit de praktijk kunnen hierbij niet ontbreken.

Het invullen van de digitale vragenlijst neemt ongeveer 20 minuten van uw tijd en kan tot 21 april 2011 ingevuld worden. De verwerking van de gegevens wordt volgens geldende richtlijnen gedaan en de anonimiteit van de deelnemers wordt gewaarborgd.

Dit betreft een afstudeeronderzoek voor de studie Gezondheidswetenschappen die begeleidt wordt vanuit het Julius Centrum voor Gezondheidswetenschappen en Eerstelijns geneeskunde, onderdeel van het Universitair Medisch Centrum Utrecht. Ik ben zelf werkzaam als centralist voor de Meldkamer Ambulancezorg in Friesland.

Zijn er nog vragen of opmerkingen dan hoor ik deze graag.

Vriendelijke groeten,

Mede namens dr. Henk van Stel,

Hans van Buren  
Student Gezondheidswetenschappen Universiteit Utrecht  
0610070402  
jivanburen@gmail.com

## 2. Meldkamer Ambulancezorg

De volgende vragen betreffen items over uw functie, ervaring en algemene informatie. De gegevens worden anoniem verwerkt.

### 1. In welke regio bent u werkzaam?

### 2. Welke functie heeft u op de Meldkamer Ambulancezorg?

### 3. Wat is uw geslacht?

# Telefonische Triage Meldkamer Ambulancezorg

## 4. Hoe veel jaren bent u werkzaam binnen het meldkamer domein?

Antwoord in jaren (rond af   
op hele jaren)

## 5. Leeftijd

Mijn leeftijd is, in jaren

## 3. Structuur

### 6. Ik ben tevreden over de huidige methode van telefonische triage op de Meldkamer Ambulancezorg.

Ik ben het hier geheel mee oneens

Ik ben het hier mee oneens

Ik twijfel hierover

Ik ben het hier mee eens

Ik ben het hier geheel mee eens

## 4. Telefonische Triage Systemen

Kunt u op de volgende pagina's bij de vragen over Telefonische Triage Systemen één of meerdere goede en verbeterpunten benoemen indien u bekend bent met het systeem.

## 5. ABCDE

Airway, Breathing, Circulation, Disability and Exposure / Environment.

Ademweg, ademhaling, circulatie, bewustzijn en omgevingsfactoren.

## 7. ABCDE

Ik ben niet bekend met dit triage systeem.

Kunt u één of meerdere goede punten benoemen van dit systeem?

## 8. Kunt u één of meerdere verbeterpunten van dit systeem benoemen?

## 6. LSMA

Landelijke Standaard Meldkamer Ambulancezorg

# Telefonische Triage Meldkamer Ambulancezorg

## 9. LSMA

Ik ben niet bekend met dit triage systeem.

Kunt u één of meerdere goede punten benoemen van dit systeem?

**10. Kunt u één of meerdere verbeterpunten van dit systeem benoemen?**

## 7. NTS

Nederlandse Triage Standaard

### 11. NTS

Ik ben niet bekend met dit triage systeem.

Kunt u één of meerdere goede punten benoemen van dit systeem?

**12. Kunt u één of meerdere verbeterpunten van dit systeem benoemen?**

## 8. AMPDS

Advanced Medical Priority Dispatch System, Ook bekend onder de naam Pro QA.

### 13. AMPDS

Ik ben niet bekend met dit triage systeem.

Kunt u één of meerdere goede punten benoemen van dit systeem?

**14. Kunt u één of meerdere verbeterpunten van dit systeem benoemen?**

## 9. SOSA

De methodiek aangeleerd door de Stichting Opleiding Scholing Ambulancepersoneel (SOSA)

### 15. SOSA

Ik ben niet bekend met dit triage systeem.

Kunt u één of meerdere goede punten benoemen van dit systeem?

**16. Kunt u één of meerdere verbeterpunten van dit systeem benoemen?**

# Telefonische Triage Meldkamer Ambulancezorg

## 10. NHG

Triage systeem gehanteerd door het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG).

### 17. NHG

Ik ben niet bekend met dit triage systeem.

Kunt u één of meerdere goede punten benoemen van dit systeem?

### 18. Kunt u één of meer verbeterpunten van dit systeem benoemen?

## 11. Ander goed systeem voor telefonische triage.

### 19. Is er een telefonisch triage systeem welke niet genoemd is?

Nee

Ja

## 12.

### 20. Kunt u dit Telefonische Triage systeem beschrijven.

### 21. Kunt u daar goede punten en verbeterpunten bij omschrijven.

## 13. Voorwaarden goede telefonische triage systeem.

## Telefonische Triage Meldkamer Ambulancezorg

### 22. Aan welke voorwaarden moet een goed telefonisch triage systeem aan voldoen.

#### Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- Juiste hulp toewijzen aan melders, op het juiste moment.
- Veilig zijn voor de centralist
- Snel, adequaat triëren
- Een leidraad geven voor centralisten
- Vragen en antwoorden genereren op ingeven informatie
- Veilig zijn voor de patiënt
- Anders, namelijk (geef nadere toelichting)

### 14. Wat maakt telefonisch triëren lastig?

Kunt u bij onderstaande vraag aangeven welke aspecten het nu specifiek lastig maken om telefonisch zorgvragen te triëren.

#### 23. Wat maakt telefonisch triëren lastig?

### 15. Wie voerde de telefonische triage op de Meldkamer Ambulancezorg uit.

#### 24. Wie zou de telefonische triage op de Meldkamer Ambulancezorg idealiter uit moeten voeren;

- Dokters assistente
- Verpleegkundige
- Arts
- Ambulance intake centralist
- Anders, namelijk (geef nadere toelichting)

## Telefonische Triage Meldkamer Ambulancezorg

### 25. Aan welke competenties moet een triagist voor de Meldkamer Ambulancezorg voldoen;

- Leer- en vormgevingscompetenties. Bijdragen aan de eigen ontwikkeling en aan de ontwikkeling van beroep en de organisatie.
- Sociaal communicatief en cultureel normatieve competenties. Het inzetten van de persoonlijke attitude en de samenwerking en interactie met collega's, binnen en buiten de organisatie (integriteit, cliëntgerichtheid, collegialiteit, zelfstandigheid, inlevingsvermogen, stressbestendig)
- Bestuurlijk organisatorische en strategische competenties. Het sturen in organisatorische context en daaruit voortvloeiende taken en werkzaamheden (resultaatgericht, patronen herkennen)
- Vakmatig en methodische competenties. Het vermogen om relevante beroepsproblemen op te lossen die gekoppeld zijn aan de te leveren dienst (vakkundigheid, info vergarend, doortastend, talen sprekend, kennis van sociale kaart, fouten preventie, geheimhoudingsplicht)
- Andere (geef nadere toelichting)

## 16. Supervisie

### 26. Moet er iemand supervisie uitvoeren op de telefonische triage op de meldkamer Ambulancezorg?

- Ja
- Nee

## 17.

### 27. Wie zou deze supervisie idealiter moeten uitvoeren?

- Procesbewaker
- Senior centralist
- Medisch Manager
- CalCo, Calamiteiten Coördinator, multi disciplinair
- Manager/Leidinggevendende
- Anders, namelijk (geef nadere toelichting)

## 18.

### 28. Waarom is er geen supervisie noodzakelijk bij telefonische triage op de Meldkamer Ambulancezorg in uw optiek?

## 19. Goed telefonische triage systeem.

## Telefonische Triage Meldkamer Ambulancezorg

**29. Welk telefonische triage systeem, voor de Meldkamer Ambulance in Nederland, geniet uw voorkeur.**

NTS

AMPDS

NHG

SOSA

ABCDE

LSMA

Anders, namelijk (geef nadere toelichting)

## 20. Processen; Intake en Uitgifte

**30. De processen intake en uitgifte moeten gescheiden zijn op de Meldkamer Ambulancezorg.**

Ik ben het hier geheel mee oneens

Ik ben het hier mee oneens

Ik twijfel hier over (neutrale mening)

Ik ben het hier mee eens

Ik ben het hier geheel mee eens

**31. Hoe moet deze scheiding in het intake uitgifte proces er uitzien?**

**32. Er zijn verschillende competenties noodzakelijk voor de processen intake en uitgifte op de Meldkamer Ambulancezorg.**

Ik ben het hier geheel mee oneens

Ik ben het hier mee oneens

Ik twijfel hier over (neutrale mening)

Ik ben het hier mee eens

Ik ben het hier geheel mee eens

## 21. Hulpmiddelen in triage systeem

# Telefonische Triage Meldkamer Ambulancezorg

## 33. Welke items moeten verwerkt worden in een triage systeem.

- Melder instructie
- Zelfzorg adviezen
- Planningsmodule voor Planbaar Vervoer
- Geïntegreerd Meldkamer Systeem, Multi Disciplinair
- Logistieke overzicht

Anders, namelijk (geef nadere toelichting)

## 22. Wetenschappelijke basis telefonisch triage systeem.

### 34. Het ideale telefonische triage systeem moet;

- Vragen voorstellen als suggestie, voor verdere triage.
- Ja of nee antwoorden genereren. En vervolg vragen genereren.
- Een leidraad zijn om telefonisch te triëren.
- De centralist vrijlaten in zijn methodiek, om de melder uit te vragen.
- Vragen voorstellen als strikt protocol, een beslisboom.
- Anders, namelijk (geef nadere toelichting)

### 35. Wat moet de basis zijn waarop een systeem voor telefonische triage is gebaseerd?

- Veilig voor de patiënt
- Evidence Based Practice
- Veilig voor de centralist
- Patiënt Based Practice
- Patiënt tevredenheid
- Anders, namelijk (geef nadere toelichting)

## 23. Randvoorwaarden en hulpmiddelen.

Welke randvoorwaarden of hulpmiddelen zijn van waarde voor telefonische triage op de Meldkamer Ambulancezorg.



## 36. Geef uw mening ten aanzien van opleiding.

	Ik vind dit helemaal niet belangrijk	Ik vind dit niet belangrijk	Neutrale mening	Ik vind dit belangrijk	Ik vind dit zeer belangrijk
SOSA	j0	j0	j0	j0	j0
Medische inhoud	j0	j0	j0	j0	j0
Methodisch handelen	j0	j0	j0	j0	j0
Opleidings nivea centralist Mbo	j0	j0	j0	j0	j0
Opleidings nivea centralist Hbo	j0	j0	j0	j0	j0

## 37. Geef uw mening ten aanzien van Informatie Communicatie Technologie.

	Ik vind dit helemaal niet belangrijk	Ik vind dit niet belangrijk	Neutrale mening	Ik vind dit belangrijk	Ik vind dit zeer belangrijk
Snelle werking	j0	j0	j0	j0	j0
Gemeenschappelijk Informatie Systeem (Multi Disciplinair)	j0	j0	j0	j0	j0
Headset	j0	j0	j0	j0	j0

## 38. Geef uw mening ten aanzien van de werkplek.

	Ik vind dit helemaal niet belangrijk	Ik vind dit niet belangrijk	Neutrale mening	Ik vind dit belangrijk	Ik vind dit zeer belangrijk
Licht	j0	j0	j0	j0	j0
Geluid	j0	j0	j0	j0	j0
Klimaat	j0	j0	j0	j0	j0
Straling	j0	j0	j0	j0	j0
Schoon/hygiëne	j0	j0	j0	j0	j0
Goede koffie	j0	j0	j0	j0	j0

## 39. Geef uw mening ten aanzien van de inhoudelijke factoren.

	Ik vind dit helemaal niet belangrijk	Ik vind dit niet belangrijk	Neutrale mening	Ik vind dit belangrijk	Ik vind dit zeer belangrijk
Handboek informatie over werkprocessen	j0	j0	j0	j0	j0
Naslagwerken bijvoorbeeld LSMA	j0	j0	j0	j0	j0
Naslagwerken bijvoorbeeld informatie over vergiftigingen	j0	j0	j0	j0	j0

## 24. Uitkomsten

## Telefonische Triage Meldkamer Ambulancezorg

### 40. Wat geeft volgens u een goede maat aan van de uitkomst van telefonische triage binnen de Meldkamer Ambulancezorg?

Geen klachten

Patiënt tevredenheid

Overeenkomst uitgegeven toestandbeeld en werkdiagnose ambulance verpleegkundige

Melding binnen 2 minuten uitgegeven

Anders, namelijk (geef nadere toelichting)

## 25.

### 41. Hoe kunnen we volgens u inspelen op het stijgende aanbod van ambulance aanvragen?

5

6

## 26.

### 42. Omschrijf hoe het ideale telefonische triage systeem er uit zou moeten zien in jou toekomst visie;

5

6

## 27. Afsluiting

### 43. Wil u nog ergens een toelichting op geven, iets verduidelijken

Nee

Ja, geef nadere toelichting

### 44. Heeft u onderwerpen over telefonische triage bij de Meldkamer Ambulancezorg in deze vragenlijst gemist die voor u belangrijk zijn?

Nee

Ja, geef nadere toelichting

## 28. Bedankt

## Telefonische Triage Meldkamer Ambulancezorg

**45. U professionele mening kan gebruikt wordt in vervolgstudies en draagt bij aan een verbetering van de kwaliteit op de Meldkamer Ambulancezorg.**

**Bedankt voor uw bijdrage.**

**De verwerking van de gegevens wordt volgens geldende richtlijnen gedaan en de anonimiteit van de deelnemers wordt gewaarborgd.**

**Wil u op de hoogte blijven van dit onderzoek, vul dan hieronder uw e-mailadres in.**

**Nogmaals bedankt voor uw tijd en energie.**

**Vriendelijke groeten Hans van Buren**

**jn** Ik wil niet op de hoogte blijven van dit onderzoek, maar wens je wel veel succes.

**jn** Voer uw e-mailadres in.