

Inleiding

Huisartsenposten Rijnmond, Apeldoorn, Amsterdam, Nijmegen, Oost-Brabant en Den Haag hebben het initiatief genomen om een basisprofiel regiearts te ontwikkelen. Er blijkt een toenemende behoefte te zijn aan een gezamenlijk uniform profiel.

Door te voldoen aan dit profiel is uitwisseling in verschillende regio's mogelijk. Denk hierbij aan waarnemend huisartsen en nieuw te vestigen huisartsen (opgeleid in andere regio) en al opgeleide AIOS.

Van de elders opgeleide regiearts wordt verwacht dat hij/zij zich voorbereidt op de lokale werkafspraken van de organisatie. Het is niet de bedoeling dat lokale verschillen in werkwijze worden opgeheven.

Een voorwaarde is dat alle opleidingen (aanbieders) voldoen aan de gestelde criteria.

Dit betreft dan ook een handreiking van het basisprofiel voor regiearts op de HAP.

Algemeen

De missie en visie van huisartsenposten zijn vooral gestoeld op het ondersteunen van de huisarts bij het leveren van huisartsenzorg in avonden, nachten en weekenden. Hierbij zijn actief risicomanagement en voldoende diagnostische mogelijkheden voorwaarden voor effectieve, veilige en efficiënte spoedzorg. De enorme diversiteit aan hulpvragen vereist generalistische expertise bij triage, diagnostiek en behandeling. De triagist neemt de telefonische beoordeling en waar mogelijk de afhandeling van zorgvragen op zich. (De Groof & e.a., 2013).

Kennis & vaardigheden Huisarts Spoedzorg (NHG)

De huisartsenpost is een complexe organisatie en genereert vandaar ook risico's. Risico verhogende factoren zijn: wisselende teams van triagisten en huisartsen, onbekende patiënten, ontbrekende patiëntendossiers, grotere voorafkans op ernstige ziektebeelden, etc. Om in staat te zijn hulp te kunnen verlenen bij spoedgevallen in de ANW-uren, moet de huisarts voldoende kennis en vaardigheden bezitten. Het NHG-standpunt Huisarts en Spoedzorg (2013) heeft specifieke aandachtspunten op het gebied van kennis en vaardigheden op een rij gezet:

- De huisarts onderhoudt zijn medische kennis en vaardigheden op het gebied van spoedeisende geneeskunde;
- De huisarts is op de hoogte van vroege voorspellende symptomen en klachten van levensbedreigende acute aandoeningen;
- De huisarts is getraind in het denken in urgenties en toestandsbeelden bij de triage en ABCDE-methode;
- De huisarts is bekend met de uitgangspunten en de urgentiebepalende triagecriteria van de ingangsklachten in het digitale triagesysteem (NTS) en de NHG-TriageWijzer;
- Iedere huisarts op de huisartsenpost kan werken in teamverband, aanvaardt leiding en feedback, leeft de geldende procedures en protocollen na en is zich bewust van de specifieke risicomomenten en -situaties op de huisartsenpost.

Regiearts

In aanvulling op de algemene taken die de huisarts heeft tijdens de dienst (zoals telefoonarts, consultarts, visitearts, autoriseren van zelfzorgadviezen) maakt een toenemend aantal huisartsenposten gebruik van regieartsen. Uit eerdere onderzoeken waaronder dat van Paul Giesen en Drieske Halink (Medisch Contact 2007; 69) is gebleken dat de regierol de balans tussen veilige, efficiënte en op de patiënt afgestemde zorg verbetert. De rol wordt vervuld door een huisarts met specifieke competenties (ook op organisatieniveau). De regiearts heeft een aanvullende coördinerende functie ten aanzien van de telefonische consulten uitgevoerd door de triagist.

Context van de werkvloer

De huisartsenpost wordt in de ANW-uren bemenst door triagisten. Deze medewerkers hebben verschillende medische achtergronden als verpleegkundige, doktersassistent of medisch student. Zij hebben een aanvullende NTS opleiding genoten: Het NTS heeft als doel een systematische triage te bieden die de veiligheid en doelmatigheid van de acute zorg verhoogt, zodat de patiënt zo snel mogelijk bij de juiste hulpverlener komt en juiste behandeling of zorg krijgt. Het NTS is gestoeld op uniformiteit in taal, begrippen en definities rond urgentiebepaling, triagecriteria, vervolgacties en (geprotocolleerde) adviezen. Daarnaast hebben triagisten een opleiding gevolgd in het adequaat voeren van telefonische triagegesprekken. Zij voldoen na diplomering aan de kernset triage*.

Taken en eindverantwoordelijkheden van de regiearts

De regiearts is verantwoordelijk voor het:

- superviseren en ondersteunen/coachen van de triagist;
- nemen van medisch inhoudelijke beslissingen;
- beoordelen en accorderen/autoriseren van zelfzorgadvies gegeven door de triagist;
- geven van feedback aan collega huisarts en triagist;
- bewaken van de voortgang van visites en consulten in samenspraak met de triagist;
- beoordelen van visiteaanvragen op basis van de gestelde urgentie. Neemt zelf besluiten over prioriteit en inzet van de visitearts;
- bepaalt inzet van ambulancevervoer of crisisdienst;
- contact met ketenpartners voor medisch inhoudelijk zaken;
- kennen van de werkwijze van de huisartsenpost;
- toezicht houden op het uitvoeren van de juiste protocollen en werkafspraken geldend voor huisartsenpost;
- overdragen van patiënten tijdens en na afloop van de dienst;
- evalueren van de dienst samen met de (verantwoordelijk) triagist;
- oproepen van achterwacht bij drukte;

- signaleren en eventueel intern melden van mogelijke klachten, incidenten en calamiteiten.

Deze lijst is niet uitputtend en kan per huisartsenpost verschillen, afhankelijk van hun wijze van organiseren.

Competenties

Uit de taken en verantwoordelijkheden van de regiearts vloeien de volgende competenties voort:

Competentie 1

Vakinhoudelijke kennis van de telefonisch triage

Inzicht hebben in en kennis van het proces telefonische triage met behulp van het digitale triagesysteem (NTS) of de NHG-triagewijzer.

- **Voorziet problemen in de triage en reageert hier adequaat op**
- **Kent de kerncompetenties van de triagist (zg. kernset)**
- *Doorziet het triageproces en NTS*
- *Stelt telefonische ABCD veilig (m.a.w. ABCD op afstand)*
- *Is in staat om in urgenties te denken*

Competentie 2

Samenwerken

Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat door een optimale en onderlinge afstemming, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet van direct persoonlijk belang is.

- **Stimuleert en motiveert het werken in steeds wisselende teams**
- *Reageert op gestructureerde wijze op vragen van de triagist, collega of chauffeur*
- *Overlegt gestructureerd*
- *Draagt zorg voor een soepele overdracht*
- *Kan zich een oordeel vormen en durft beslissingen te nemen*

Competentie 3

Plannen en organiseren

Doelmatig blijven handelen en sturing geven aan het team

- **Bewaakt de agenda 's in samenwerking met de triagist (verantwoordelijk)**
- **Bewaakt de workload van collega huisartsen**
- **Lost problemen op in samenspraak met de triagist**
- *Zorgt dat de kwaliteit van de hulp/zorgverlening centraal staat (o.a. urgentie patiënt)*
- *Delegeert opdrachten die passen bij de functie en de omstandigheden van de betreffende medewerker*

Competentie 4

Communiceren

Uitwisselen van informatie op een heldere en duidelijke manier zodat de essentie bij de ander overkomt en wordt begrepen.

- *Benadert triagist en anderen op een open en duidelijk wijze*
- *Beschouwt de urgentie (uitkomst van de triage) als vertrekpunt voor het overleg*
- *Luistert aandachtig en vraagt door op ontbrekende en onduidelijke informatie*
- *Formuleert kort, krachtig en begrijpelijk*
- *Geeft, vraagt en ontvangt feedback*
- *Is zelfbewust en -reflecterend*
- *Spreekt triagist aan op eigen verantwoordelijkheid*

- *Spreekt anderen aan op fouten, verstoringen en afwijkingen*

Competentie 5

Organisatiebewustzijn

Kennen van de organisatie en leveren van een positieve bijdrage aan de visie op de kwaliteit van de regiearts.

- *Toont zichtbaar betrokkenheid met de organisatie: kent de HAP en kent de inhoud van het werk van de triagist*
- *Stelt zich op de hoogte van de ontwikkelingen binnen de organisatie*

Competentie 6

Stressbestendig

Effectief blijven presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of tegenspel

- *Blijft beheerst bij spanningen en emoties*
- *Blijft bij grote problemen, tijdsdruk of hevige emoties naar een mogelijke oplossing zoeken .*
- *Onderkent tijdige oplopende spanningen en weet deze terug te brengen.*
- *Treedt flexibel op als de omstandigheden dit vragen*

Competentie 7

Coachen

Het nemen of ondersteunen van acties ter bevordering van de professionele en persoonlijke ontwikkeling van medewerkers

- *Is gemakkelijk benaderbaar voor vragen van anderen;*
- *Draagt kennis en ervaring op een motiverende manier over;*
- *Organiseert het proces van kennisoverdracht*
- *Betrekt anderen bij het probleem, biedt niet enkel oplossingen aan*

Criteria voor het werken als regiearts

- Heeft de opleiding regiearts gevolgd;
- Volgt interne relevante trainingen van de huisartsenpost;
- Voldoet aan de competenties zoals beschreven;
- Werkt volgens de richtlijnen van de acute geneeskunde;
- Houdt zijn vaardigheden op peil door regelmatig diensten te doen als regiearts;
- Staat open voor evaluatie en intervisie.

Opleiding

De opleiding regiearts moet aan een aantal voorwaarden voldoen zodat de huisartsenpost zich ervan kan vergewissen dat de huisarts die de opleiding heeft gevolgd en daadwerkelijk de competenties van een regiearts heeft:

- de opleiding verzorgt opleiding in/van de basiscompetenties
- de eindtermen, de inhoud, de duur en de kosten van de opleiding zijn openbaar inzichtelijk voor huisartsen, regieartsen en huisartsenposten
- de regiearts ontvangt een bekwaamheidsverklaring na het volledig volgen van de opleiding en bij het in voldoende mate beschikken over de competenties
- de opleiding is geaccrediteerd voor huisartsen.