

Anders Triëren in de praktijk

MTVP-interventie

Bloom
communicatie met zorg

Inhoud

Wat is Anders Triëren?.....	3
Wat is er nodig voor Anders Triëren?	3
Onze aanpak – overzicht	3
Onze aanpak – per stap	4
Quick scan	4
Eerste stap: Triage in onze praktijk	4
Vervolgstappen.....	5
Kosten	8
Kosten per stap.....	8
Aanvullende kosten.....	9
Kosten voor annuleren	9

Wat is Anders Triëren?

Anders Triëren is een manier van samenwerken met de patiënt én tussen professionals in de praktijk. Het is dus méér dan een gespreksmodel of set van criteria.

Het doel van Anders Triëren is dat je beter kunt inschatten welke zorg passend is op dat moment. En dit goed kunt uitleggen aan de patiënt, zodat die zich gehoord en geholpen voelt. Goede triage levert bovendien meer tijd voor de patiënt op, en is dus een geschikte MTVP-interventie.

Anders triëren gaat wat ons betreft over eerst nieuwsgierig zijn naar de situatie van de patiënt die belt. En naar hoe hij of zij over die situatie denkt. Daarna pas vraag je de medische klacht uit.

Wat is er nodig voor Anders Triëren?

Anders triëren gaan toepassen gaat niet van de ene op de andere dag. Het kost aandacht en tijd om dit te ontwikkelen en in te zetten in de praktijk. Onze aanpak helpt je daarbij.

We weten dat geen praktijk of gezondheidscentrum hetzelfde is. Daarom leveren wij altijd maatwerk en evalueren we elke stap. Zo stemmen we het hele traject af op jullie situatie.

Onze aanpak – overzicht

Op basis van onze jarenlange ervaring, hebben wij een aanpak ontwikkeld om triage te ontwikkelen of verstevigen. Onze aanpak bestaat uit vaste en optionele onderdelen:

Quick scan - online peiling voor alle medewerkers in de praktijk - uitkomsten bespreken met een kleine afvaardiging van het team en het vervolg afstemmen	
Eerste stap: Triage in onze praktijk bijeenkomst met alle medewerkers	
Vervolgstappen – Basis*	A. Anders Triëren – Basis training op locatie of online, 3 uur
	B. Online kennisquiz over de NHG-TriageWijzer online kennisquiz over de NHG-TriageWijzer, ±3 uur
	C. Anders Triëren – Oefenen training op locatie, 3 uur
	D. Coaching on the job coaching tijdens werk, 2 uur per assistent

Vervolgstappen – Extra	E. Individuele evaluatie of teamintervisie - coachgesprek, 1 uur - teamintervisie: sessies van 2 uur per groepje van 3
	F. Samen Triëren in de Praktijk online training, 2,5 uur
Meting achteraf online meting voor alle medewerkers in de praktijk	

*Standaard adviseren we deze 4 vervolgstappen, maar in overleg kunnen we hiervan afwijken.

Onze aanpak – per stap

Quick scan

We beginnen met een meting om te kijken hoe de triage nu wordt ervaren. Aan het einde van het traject doen we weer een meting.

Bij de meting vragen we iedereen individueel hoe die de triage in de praktijk beoordeelt. Vervolgens kijken wij wat de overeenkomsten en verschillen zijn.

De uitkomsten koppelen we terug aan een kleine afvaardiging van het team (huisarts, assistent, praktijkmanager). Samen bepalen we welke vervolgstappen nodig zijn en welke onderwerpen de aandacht krijgen bij de volgende stap.

Eerste stap: Triage in onze praktijk

‘Triage in onze praktijk’ is een bijeenkomst met het hele team of in ieder geval alle assistenten en huisartsen. Het belangrijke doel van deze stap is samen formuleren wat triage voor jullie praktijk moet opleveren en wat daarvoor nodig is.

Tijdens deze bijeenkomst laten we zien dat triage veel meer is dan het telefonische gesprek met de patiënt. Het gaat ook over het overleg tussen assistent en huisarts, de registratie in het dossier en het gebruik van die registratie in het verdere contact met de patiënt.

Daarnaast maken we in deze bijeenkomst afspraken over wat de assistenten en huisartsen van elkaar nodig hebben (voorwaarden) om de triage goed te laten verlopen.

We evalueren dit gesprek weer met de kleine afvaardiging van het team. Samen bepalen we of vervolgstappen nodig zijn, en zo ja welke.

Bijeenkomst

- Wie: hele team

- Waar: in de praktijk
- Duur: 3 uur

Evaluatie

- Wie: kleine afvaardiging van team
- Waar: online
- Duur: 1 uur

Vervolgstappen

We bieden standaard 4 vervolgstappen aan, en daarnaast 2 aanvullende vervolgstappen. Samen bepalen we welke vervolgstappen passen bij wat er nodig is in jullie praktijk.

Vervolgstappen – Basis

- A. Anders Triëren – Basis
- B. Online kennisquiz over de NHG-TriageWijzer
- C. Anders Triëren – Oefenen
- D. Coaching on the job

Vervolgstappen – Extra

- E. Individueel coachgesprek of teaminterview
- F. Samen Triëren in de praktijk

A. Anders Triëren – Basis

Het is belangrijk dat assistenten zo objectief mogelijk naar de klacht en hulpvraag van de patiënt kunnen kijken. In deze training besteden we daarom aandacht aan de volgende 3 elementen:

Contact

De assistent zet haar eigen agenda en gedachten opzij en luistert met volledige aandacht naar de patiënt. Zo maakt ze contact en hoort ze wat er echt gezegd wordt.

Context van de beller

Naast contact is er context nodig: Wat is de situatie aan de andere kant van de telefoon? Wat speelt er en hoelang speelt dit al? Wat is er anders dan anders, wat is er veranderd? Wat heeft de patiënt zelf al gedaan?

Reden van bellen

De beller heeft vaak zelf een concrete hulpvraag. Het is belangrijk dat de assistent daarnaast de reden van het contact achterhaalt. Wat maakt dat deze patiënt nu belt met deze vraag?

Deze 3 elementen vormen de kern van onze 'Houvast voor een Goed Gesprek'. Dit is een handig overzicht met tips voor hoe je een gesprek opbouwt en voert. In de training is ook aandacht voor de NHG-TriageWijzer.

- Wie: alle assistenten en eventueel huisartsen
- Waar: in de praktijk
- Duur: 3 uur

B. Online kennisquiz over de NHG-TriageWijzer

Met deze online kennisquiz leert de assistent de NHG-TriageWijzer nog beter kennen zodat zij hem makkelijker kan toepassen in haar dagelijkse werk. Wij hebben deze quiz gemaakt op verzoek van College24/deslimstedoktersassistent.nl.

In de quiz bestudeert de assistent de ingangsklacht die hoort bij de casus. Zij beoordeelt de urgentie en/of kiest een advies dat past bij de situatie.

De kennisquiz is te bestellen via www.college24.nl

- Wie: alle assistenten
- Waar: online
- Duur: ongeveer 3 uur

C. Anders Triëren – Oefenen

Deze training is voor assistenten die de eerste (telefonische) opvang van patiënten doen. De training is een vervolg op Anders Triëren – Basis.

Het is in de hectiek van de praktijk niet eenvoudig om je steeds bewust te zijn van de uitdagingen in het patiëntgesprek. In deze training ontwikkelt de assistent dat bewustzijn. Daardoor kan de assistent makkelijker structuur aanbrengen in het gesprek en gespreksvaardigheden toepassen.

Met een trainingsacteur oefenen de deelnemers dagelijkse praktijksituaties.

- Wie: alle assistenten
- Waar: in de praktijk
- Duur: 3 uur

D. Coaching on the job

Het is een grote uitdaging om gedrag te veranderen, patronen te doorbreken en nieuwe vaardigheden structureel in te zetten. Na de trainingen zijn de assistenten enthousiast en gaan ze vol goede moed de deur uit. Maar terug op je vertrouwde plek blijkt het vaak moeilijk om te experimenteren met wat je geleerd hebt.

Coaching on the job, ofwel begeleiding op de werkvloer, is dan een steuntje in de rug. Met de coach bespreekt de assistent wat er in de weg zit om toe te passen wat zij heeft geleerd. Ook oefent zij met de coach naast zich haar nieuwe vaardigheden in de praktijk om zo haar leerdoel te behalen.

- Wie: assistenten
- Waar: in de praktijk
- Duur: 2 uur

E. Individueel coachgesprek of teaminterview

Om te zorgen dat het geleerde blijft hangen en om bewust bezig te blijven met de eigen ontwikkeling, raden wij individuele coachgesprekken of teaminterview aan.

Evaluatie kan individueel met elke assistent en/of als teaminterview. In beide gevallen luisteren wij 3 gesprekken per assistent terug.

Als voorbereiding op de evaluatie luistert de assistent zelf eerst naar de 3 gesprekken en schrijft ze op het evaluatieformulier wat haar opvalt. Tijdens het individuele coachgesprek of de teaminterview luisteren we samen steeds (een deel van) een gesprek om daarna de feedback te bespreken.

Individueel coachgesprek

- Wie: per assistent
- Waar: in de praktijk
- Duur: 1 uur

Teaminterview

- Wie: groepjes van 3 assistenten
- Waar: in de praktijk
- Duur: 2 uur

F. Samen Triëren in de praktijk

Deze online training voor assistenten en huisartsen gaat over denken in toestandsbeeld en urgentie. Ofwel: de gemeenschappelijke taal van triage die de basis vormt voor effectieve samenwerking tussen assistent en huisarts.

Met geanonimiseerde gesprekken uit de praktijk bespreken we hoe belangrijk de context van de beller en de reden van bellen zijn. Een veilig overleg tussen assistent en huisarts begint met een gemeenschappelijk beeld van de situatie.

In het tweede deel van de training bespreken we het overlegmoment waarin de huisarts samen met de assistent definitief beslist wat de urgentie, het vervolgbeleid of de vervolgactie wordt.

We oefenen met onze Houvast® voor overleg: een structuur die zowel assistent als huisarts ondersteunt bij veilig en urgentiegericht overleg.

Wie: assistenten en huisartsen

Waar: online

Duur: 2,5 uur

Kosten

De totale kosten hangen af van het aantal medewerkers en de gekozen vervolgstappen.

Kosten per stap

Stap	Voor wie	Kosten (vrij van btw*)
Quick scan	hele team	Gratis als er een vervolg plaatsvindt € 300 als er geen vervolg plaatsvindt
Eerste stap: Triage in onze praktijk	hele team	t/m 11 pers.: € 875 v.a. 12 pers.: € 1.440 (i.v.m. extra trainer) incl. voorbereiding, materialen en accreditatie
Vervolgstap A. Anders Triëren - Basis	assistenten en eventueel huisartsen	€ 875 incl. voorbereiding, materialen en accreditatie
Vervolgstap B. Online kennisquiz over de NHG-TriageWijzer	assistenten	€ 150 per assistent geen accreditatie
Vervolgstap C. Anders Triëren - Oefenen	assistenten	€ 1.440 incl. voorbereiding, materialen en accreditatie
Vervolgstap D. Coaching on the job	assistenten	€ 270 per assistent geen accreditatie

Vervolgstap E. Individueel coachgesprek of teaminterview	assistenten	prijsopgave na overleg accreditatie voor interview
Vervolgstap F. Samen Triëren in de praktijk	assistenten & huisartsen	prijsopgave na overleg incl. accreditatie

*Vrij van btw vanwege onze registratie bij het Centraal Register Kort Beroeps Onderwijs (CRKBO).

Aanvullende kosten

Bij de genoemde kosten hierboven komen nog de volgende kosten:

- Catering en locatie: te regelen door de praktijk zelf
- Reiskosten: € 0,45/km
- Reistijd: 1 uur reistijd enkele reis is gratis; extra tijd kost € 60/uur

Bij afspraken of bijeenkomsten vanaf 16.30 uur rekenen we 120% van het standaardtarief.

Alle tarieven gelden t/m 31 december 2026.

Kosten voor annuleren

Bij annuleren geldt het volgende voor de kosten:

- Tot 4 weken van tevoren: geen kosten
- 4 weken tot 1 week van tevoren: 50% van de kosten
- 1 week of korter van tevoren: 100% van de kosten