

## 1. Doel & definitie

Patiënt welke zich zonder afspraak meldt aan de balie bij de Spoodpost Utrecht stad (SUS) voorzien van urgentie.

## 2. Inleiding

We willen met elkaar spoedzorg verlenen voor de patiënten uit ons verzorgingsgebied. De kwaliteit van zorg moet goed zijn met een beperkt aantal mensen. Door de urgentie te bepalen kunnen we bepalen wanneer wat gezien moet worden en door welke zorgverlener. Het is in het belang van alle patiënten dat alle zorgvragen een urgentie krijgen, zodat we kunnen bepalen wie eerst gezien moet worden. Dit kan op verschillende manieren.

Door covid is er een aanpassing geweest in het aanloopbeleid. Na bijna twee jaar weten we steeds meer over het virus en de gevaren hiervan. In het land worden er continue wijzigingen gemaakt op basis van nieuwe kennis en cijfers.

Naast goede kwaliteit willen we aanspreekpunt zijn voor de eerstelijns, die aansluit bij de werkelijke behoefte, zeker van mensen die kwetsbaar zijn. Dit kunnen we doen door een urgentie te bepalen en uitleg te geven.

De gemiddelde patiënt komt eens in de 4 jaar naar de huisartsenpost. Deze kent onze regels niet goed. De informatie aan de deur wordt vaak niet gelezen. Het voordeel is dat wij de regels wel goed kennen.

## 3. Procesbeschrijving

### 3.1 Benadering aanlopers

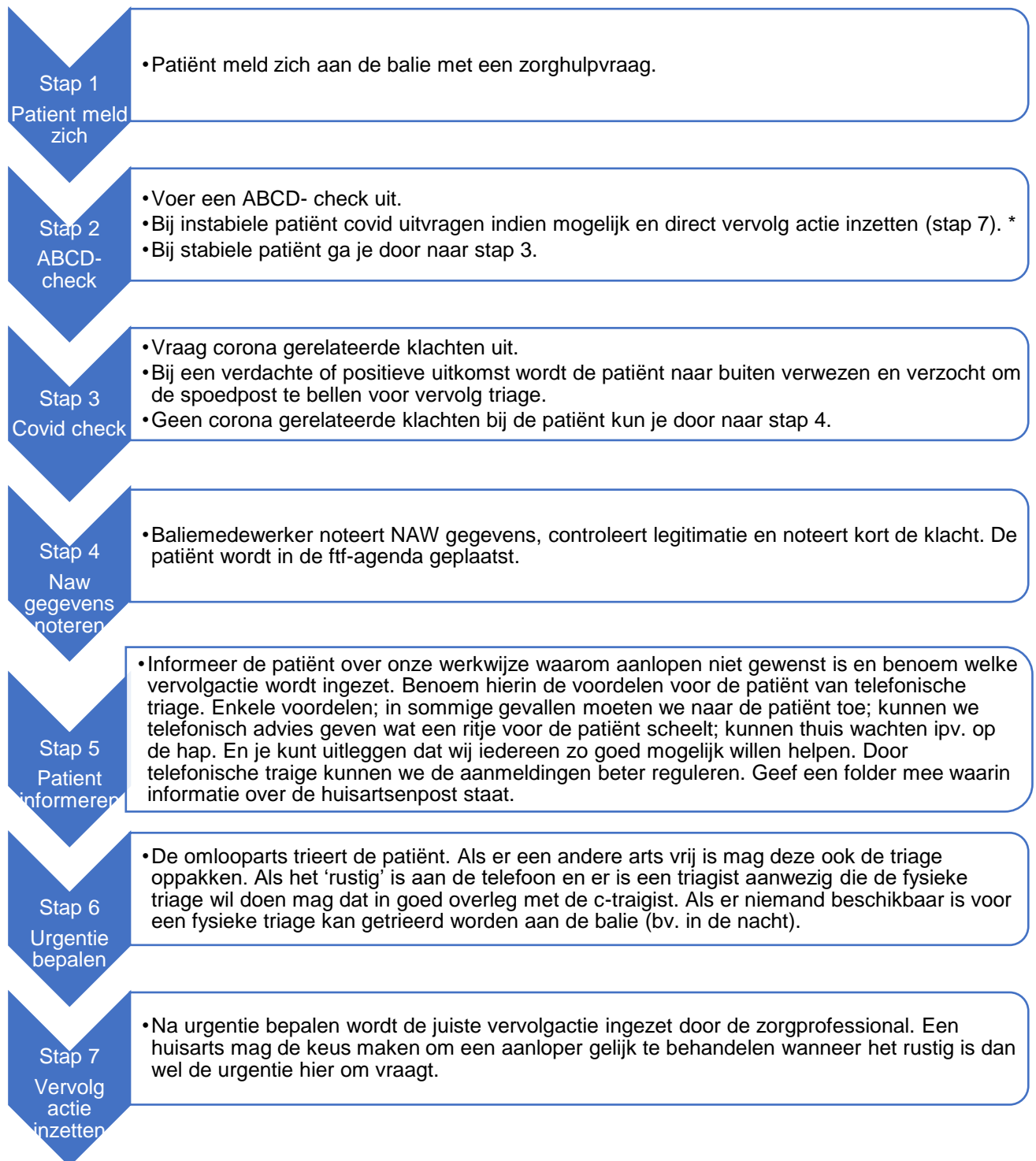
Zie bijlage 1 'procesbeschrijving aanloper'.

### 3.2 Welke zorgverlener pakt de triage op

Gezien het te kort aan triagisten is besloten om de artsen te betrekken bij de face to face triage (ftf). De omlooparts trieert de patiënten in zijn spreekkamer. Als het 'rustig' is aan de telefoon en er is een triagist aanwezig die de fysieke triage wil doen mag dat in goed overleg met de c-triagist. Dit kan bij voorkeur in de behandelkamer of een in leegstaande spreekkamer. Indien de omlooparts en ftf niet beschikbaar zijn kan een andere arts de triage doen. Als laatste optie kan de baliemedewerker een ftf triage aan de balie doen (bijvoorbeeld in de nacht).

## 4. Bijbehorende documenten

- Fysieke triage
- Werkafspraken m.b.t. de corona (COVID-19)



\* Er zijn een aantal patiënten die je direct wil helpen, ondanks covid. Denk aan klachten als schouder uit de kom, gebroken been, mishandeling etc. Deze groep kun je inschrijven aan de balie en in indien nodig in de covid wachtkamer plaats laten nemen. Of indien mogelijk gelijk door naar de arts.

Advies van de NHG blijft van kracht; 'Kom alleen!' Let op het blijft maatwerk. De professional kan hiervan afwijken met een goede reden.