

Context

Afgelopen zomer is een noodplan gemaakt voor de Spoedpost, dat zich concentreerde op de werkwijze van triagisten en omloopartsen bij grote drukte.

Nu hebben we een andere situatie met dreigende onderbezetting op de post, waarin huisartsen zo nodig de rol van triagisten overnemen en zodoende telefonische consulten doen. Dit noodplan is bedoeld om de continuïteit van de post te borgen bij dreigende onderbezetting.

Situaties

Hieronder beschrijven we vier situaties.

1. Wachtijd telefoon loopt op, tekort aan triagisten buiten de nacht

- In eerste instantie gaat dan het ABCD bellen van start ([zie ABCD triageplan](#))
- De achterwacht kan opgeroepen worden om mee te werken op de post als huisarts of aan de telefoon. Dit gaat in overleg met het aanwezige team, de regie-arts en de C triagist.

2. Er is slechts één triagist in de nacht

- De eerste achterwacht wordt opgeroepen door het management van de Spoedpost, waarbij zo snel mogelijk een vooraankondiging wordt gedaan dat je mogelijk opgeroepen wordt.
- De huisarts die is ingeschakeld komt bij de balie te zitten en belt mee met de wachtrij.
- Er zitten altijd twee mensen aan de balie, de triagist zit niet alleen.
- In het eerste half uur legt een triagist de huisarts uit hoe je een contact aanmaakt in Topicus
- In het eerste half uur legt een triagist de huisarts uit hoe je de Vcare wachtrij oppakt.
- Hoe je omgaat met Topicus en Vcare staat in bijgaand [gedetailleerd protocol](#), dat ook op de Spoedpost ligt.
- De checklist (bijlage 1, zie onderaan) wordt doorgenomen - De map met het protocol wordt uitgereikt en doorgenomen.
- De achterwacht blijft aan de balie tot het rustiger wordt (meestal rond 3 uur) en een van de reguliere nachtdiensthuisartsen het overneemt.
- De achterwacht gaan slapen zodra het rustig genoeg is.

2. Er is geen triagist of medisch student voor de nacht

- Ook de tweede achterwacht wordt opgeroepen door het management van de Spoedpost, waarbij zo snel mogelijk een vooraankondiging wordt gedaan dat je mogelijk opgeroepen wordt.
- Er wordt gekeken of er twee waarnemende huisartsen ingezet kunnen worden aan de telefoon.

- Als er geen of maar één waarnemer gevonden wordt komen de achterwacht(en) naar de HAP aan de balie/telefoon.
- Zij komen om 23 uur op de post om ingewerkt te worden voor Topicus, Vcare. Zie checklist, bijlage 1, onderaan.
- Eventueel kan de calamiteiten telefoon (BHD) gebeld worden bij vragen.
- Een van de ingeroosterde huisartsen blijft aan de balie zitten om te bellen; de 2^e huisarts gaat consulten doen en evt. viste rijden.
- Als er in onderling overleg een mogelijkheid tot slapen is gaat de 2^{de} achterwacht als eerste slapen en zo mogelijk daarna de 1^e achterwacht. Zij werden immers last minute opgeroepen.

4. De post komt fysiek of veiligheidshalve in de knel

- De post moet sluiten en de wijkcrisis teams worden ingelicht.
- HAGRO wordt verantwoordelijk voor de zorg aan de bij hen ingeschreven patiënten
- Hiervoor zijn plannen verder uitgewerkt in de wijken. Deze plannen maken de wijken voor zichzelf.
- Ook in dit geval proberen we zo lang en zo snel mogelijk een centraal callcenter te behouden (na de call pas doorzetten naar huisarts) en centraal visites te rijden. Dit laatste is efficiënter en ook veiliger voor huisarts. We hebben zelfs een optie op een uitwijklocatie in de stad.

Wat doet het SUS management in situaties 2 en 3?

Voordat we een eerste of tweede achterwacht inschakelen, doen het management van de Spoedpost een heleboel dingen om dat te voorkomen. Pas in laatste instantie, bij stap 5, wordt de 2^e achterwacht ingezet.

Stap 1

Wekelijks crisisoverleg op maandag met CTSU lid, management en teamleiders SUS. Knelpunten in het rooster van aankomende week worden besproken. Er wordt gekeken of er oplossingen mogelijk zijn en waar mogelijk ingezet.

Dagelijks korte lijnen om ad hoc problemen aan te kunnen pakken. Ziekmeldingen worden direct gedeeld met bovenstaande groep zodat er gekeken kan worden naar de te nemen stappen.

Stap 2

Als er in het rooster een tekort aan triagisten is en de inzet van een huisarts verwacht wordt, wordt de huisarts geïnformeerd na dit overleg. (teamleider en/of medisch manager)

Stap 3

SUS probeert in de tussentijd het rooster toch rond te krijgen door:

- Vaste triagisten te benaderen
- ZZP triagisten te benaderen
- Medische studenten in te zetten
- Inzet externen bv hap.nl, TSC etc
- Inzet waarnemende huisartsen als triagisten

Stap 4

1^{ste} Achterwacht wordt ingezet als triagist/belarts.

Stap 5

Beide achterwacht huisartsen worden ingezet als triagist/belarts

Algemene werkzaamheden huisarts als triagist aan de telefoon

1. Huisarts gaat om 23.00 oefenen hoe een nieuwe patiënt in Topicus wordt ingevoerd en hoe Vtel (telefonie) werkt.
2. **Topicus**
Loop samen met triagist de verschillende mogelijkheden door voor het in voeren van een nieuwe patiënt in Topicus m.b.v. een test patiënt (via BSN **of** via geb. datum; PC en huisnummer) Zie bijlage)
Vraagt wat te doen wanneer dak of thuisloos (PC: 1234 AB nr. 10 straat is Domstad999, HA: Domzorg)
LET OP: als huisarts kun je het NTS overslaan en ga je direct naar de SOEP
3. **Telefonie**
Log telefoon in met hulp van triagist
(zie bijlage Vcare ; eerst telefoon spreekkamer 1 of 8 uitloggen en dan bij balie onder spreekkamer 1 of 8 weer inloggen)
Zet wachtrijen telefoon (spoed, intercollegiaal, patiëntenlijn) open met schuifknoppen (zie bijlage)
4. Kijk mee met balie triagist voor het bedienen van wachtkamerdeuropener, intercom, noodknop balieramen en noodknop bij onwel wording en dergelijke, attendeer patiënt op nieuw medisch mondkapje en steriliseren handen voor het openen van wachtkamerdeur.
Volwassenen alleen naar binnen; begeleider (1) alleen bij uitzondering!
5. Dect telefoon voor melden in geval van. reanimatie op de SUS staat onder planbord in call center Callcenter)
6. Leer hoe een patiënt aan te melden in Topicus bij binnenkomst (ID controle)
7. **Medicijnkast; CZ1809Y**
Sleutel opiaten la in het sleutelkastje (let op: voor morfine is een recept nodig!
Graag aftekenen in blauwe map onder opiatenlade, recept in opiaten lade (vraag triagist)
8. **Calamiteiten/BHD dienst: 088-130 96 79**
9. **Einde dienst**
Telefoon en Topicus uitloggen
Telefoon weer inloggen in spreekkamer(s) 1 en/of 8

Balie opgeruimd achterlaten

Patiënt gegevens weggooien (in blauwe container tussen kapstokken) (zie ook bakje onder planbord)
Kamers hoeven niet gedaan te worden maar wel vies instrumentarium en gebruikte hechtsets wegzetten in gele bak in labje