

Niet saai

Een van de deelnemers merkte op dat het belangrijk is dat de cursus voor de assistentes niet saai is, want niet iedere assistente begint vol overgave aan een rollenspel. Aantrekkelijke scholing moet het zijn, omdat de cursus meer dan één avond beslaat en omdat het geleerde dan beter beklijft.

Wat zijn de ingrediënten voor een aantrekkelijke cursus? Wat is leuk? In elk geval moet er een grote afwisseling zijn in methodes en gebruikgemaakt worden van visuele middelen. Dus een ABC-oefening of een inspringrollenspel aanbieden, komische types of situaties creëren, prikkelende stellingen neerzetten, een carrouselspel ontwikkelen en leren van elkaars verhalen. Ook individuele nascholing met audiovisuele hulpmiddelen kan een onderdeel zijn van periodieke training.

Kwaliteitsbeleid

De scholing van doktersdienstassistenten behelst meer dan het leren werken met de Telefoonwijzer. Een juiste attitude aan de telefoon, het managen van het gesprek, samenwerken met huisartsen van verschillend pluimage, omgaan met feedback en een goede verslaglegging vormen stuk voor stuk onmisbare items voor de continue scholing. Zo werd het idee geboren van een scholing met verschillende modules, zoals een startcursus, telefoonmanagement, samenwerken en feedback, werken met de Telefoonwijzer en ervaringen op de huisartsenpost.

Leerdoelen

Na een cursus van plusminus zeven keer twee uur moet de cursiste over de volgende competenties beschikken.

- De inhoud van de linker uitklapflap van de Telefoonwijzer en alle triagecriteria van de hoogste urgentiecategorie behoren tot haar parate kennis.
- Zij is in staat een telefoongesprek in de drie te onderscheiden fases te sturen: intake, triage en advies.
- Met een open, luisterende houding en een uitnodigende, geïnteresseerde vraagverheldering weet de assistente de patiënt te stimuleren en kan ze de hulpvraag benoemen.
- Met behulp van de Telefoonwijzer kan ze de juiste triagevragen stellen, correcte adviezen geven en deze afstemmen met de patiënt.
- Een verslag van de triage en het advies kan worden vastgelegd in een registratiesysteem.
- Ze moet weten wanneer overleg met of overdracht aan de huisarts noodzakelijk is. Daarbij is het kennen en erkennen van de eigen grenzen een onmisbaar onderdeel.

Geen examen

Na afloop van de cursus zullen de assistentes geen examen afleggen. Maar educatieve toetsen om aandachtspunten op te sporen kunnen nuttig zijn. Alle aanwezigen op de werkconferentie zijn overtuigd van de sterke intrinsieke motivatie van de assistentes.

Inhoud van de te ontwikkelen cursus

Dankzij de inbreng van de deelnemers aan de werkconferentie kan het NHG een kader ontwikkelen voor de cursus 'Werken met de Telefoonwijzer'. De cursisten moeten gediplomeerd doktersassistenten of verpleegkundigen zijn. Er is een startcursus nodig met als leerdoelen het managen van het telefoongesprek en het kunnen afwisselen van een open, luisterende houding met het stellen van semi-gestructureerde vragen. Hierin is vooral een taak weggelegd voor de regionale opleidingscentra. Wanneer de startcursus is voltooid, volgen bijeenkomsten met de eerder genoemde leerdoelen. Voor de module 'Werken met de Telefoonwijzer' gaat het NHG de komende maanden scholingsmateriaal, trainersinstructies en educatieve toetsvragen ontwikkelen.

Train de trainers

Het is onmogelijk aan de enorme vraag om docenten te voldoen. Daarom kiest het NHG voor het concept 'train de trainers'. Beoogd wordt koppels van een huisarts en een assistente te trainen in het geven van de cursus 'Werken met de Telefoonwijzer'. Het NHG heeft de ambitie om een pool van docenten samen te stellen. De eerste 'Train-de-trainerscursus' is op vrijdag 5 september van 13.00 tot 18.00 uur. Voor aanmelding of meer informatie kunt u terecht bij Roeland Drijver (e-mail: r.drijver@nhg-nl.org, tel. 030-288 17 00).

Roeland Drijver, huisarts, NHG-projectleider Spoedeisende Geneeskunde

Praktijkgeval**NHG-standpunt NuvaRing®**

Recent is de NuvaRing® op de Nederlandse markt geïntroduceerd. Het betreft een nieuw contraceptivum in de vorm van een vaginale ring van flexibele kunststof. De NHG-Standaard Hormonale anti-conceptie is momenteel in revisie en zal in de tweede helft van dit jaar verschijnen. Veel huisartsen hebben het NHG echter gevraagd wat de plaats van de NuvaRing® is. Daarom is vooruitlopend op de publicatie van de gereviseerde standaard nu al het standpunt over de NuvaRing® bepaald.

Door het ontbreken van voldoende kwalitatief goed onderzoek bestaat nog te veel onzekerheid over de voor- en nadelen van de ring ten opzichte van de reeds gangbare vormen van anticonceptie. Daarom dient de toepassing beperkt te worden tot die vrouwen die expliciet om de ring vragen, na zorgvuldige voorlichting over de onzekerheden die er met betrekking tot deze methode nog bestaan.

Lees meer op de NHG-website (<http://nhg.artsennet.nl>), onder de rubriek 'Nieuws'.