

AZ-VCMK-3 Zorgdragen voor het meldproces van een zorgvrager via een 112-melding (KERN)

➤ Specificaties en beperkingen

Deze activiteit wijkt af van het aannemen van zorgaanvragen die via ketenzorgpartners binnen komen. Dit heeft te maken met de context waarbinnen de melding wordt gedaan en door wie de melding wordt gedaan. Vaak zijn dit leken en mogelijk beïnvloed door de aard van het incident.

De 112 melding is een melding die via een 112 lijn binnenkomt maar kan ook een acute zorgvraag zijn van een andere discipline die geen medische achtergrond heeft zoals politie of brandweer.

De activiteit omvat:

- Bepalen en registreren van de locatie van het noodgeval
- Informatie verzamelen om de juiste aanrijroute te kunnen bepalen
- Controleren van de veiligheid voor slachtoffer(s), omstanders en hulpverleners
- Controleren en registreren telefoonnummer om terug te bellen
- Verzamelen, interpreteren en registreren in het triagesysteem (ProQA of NTS) van informatie zoals:
 - Wie is de melder
 - Oriëntatie op de situatie
 - Geslacht en leeftijd slachtoffer(s)
 - Uitvragen van de vitale functies
 - Keuze maken ten aanzien van ingangsklacht of protocol
- Geven van melders instructie:
 - Controleren van de uitvoering en het resultaat
- Bepalen van de vervolgactie:
 - bepalen van de urgentie
 - Soort hulpverlener(s)
 - bij inzet ambulance: soort vervoer
 - noodzaak inzet van meerdere eenheden
 - noodzaak Inzet van andere discipline
- Maken van een zorg afspraak met de melder
- Multidisciplinaire samenwerking in de acute hulpverlening (inzet van politie, brandweer, Rijkswaterstaat etc.).

Voorwaardelijkheden:

Deze EPA kan worden afgerond als AZ-VCMK-1 en AZ-VCMK-2 zijn toevertrouwd.

➤ CanMEDS

☒ <u>Vakinhoudelijk handelen</u>	☒ <u>Maatschappelijk handelen</u>
☒ <u>Communicatie</u>	☐ <u>Leiderschap</u>
☒ <u>Samenwerking</u>	☒ <u>Professionaliteit</u>
☐ <u>Kennis en wetenschap</u>	

➤ Kennis

De professional:

- Weet hoe een aanvraag voor spoedeisend ambulancevervoer via een 112-melding op de meldkamer binnen komt
- Heeft kennis van het triagesysteem op de eigen meldkamer

Versie: 1.0

- Beschikt over regiokennis en kennis van systemen en hulpmiddelen om de locatie van het incident te bepalen
- Beschikt over uitgebreide kennis van anatomie, fysiologie, pathologie en de samenhang van orgaansystemen, om een juiste urgentie en inzet van zorg te bepalen bij de diverse (acute) toestandsbeelden
- Kent en herkent vitale parameters en variaties hierop passend bij de zorgvrager en het toestandsbeeld
- Kent de melder instructies behorende bij een toestandsbeeld
- Kent het belang van een zorgafpraak
- Kent methodieken in communicatie en samenwerkingsprocessen
- Is op de hoogte van richtlijnen, protocollen en standaarden die in de praktijk worden toegepast zoals inzet politie, brandweer, MMT, OvdG en inzet meerdere eenheden
- Heeft kennis van de wet- en regelgeving die van toepassing is op de meldkamer
- Weet welke functionarissen ingezet kunnen worden bij diverse incidenten (bijv. GAGS, RWS, ProRail)
- Heeft kennis van Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

➤ **Vaardigheden en gedrag**

Vaardigheden:

- Verwerken van de 112-melding op de juiste wijze in het GMS en het triagesysteem
- Toepassen van regiokennis en gebruiken van systemen en hulpmiddelen om de locatie van het incident te bepalen
- Gebruiken van methodieken zoals VDABC om op systematische wijze gegevens te verzamelen
- Registreren en beoordelen van vitale parameters en variaties hierop passend bij de hulpvraag en het toestandsbeeld
- Beoordelen van de urgentie en bepalen van de vervolgacties op basis van het toestandsbeeld, vitale parameters en de context
- Maken van een keuze in het type vervoer en vervolgactie passend bij het toestandsbeeld en de context
- Toepassen van verschillende gesprekstechnieken voor een optimale samenwerking om tot de juiste zorg te komen passend bij het toestandsbeeld en de context
- Geven van instructies aan melders passend bij het toestandsbeeld en controleren van het resultaat
- Maken van een zorgafpraak met de melder
- Samenwerken met collega's en andere disciplines
- Signalen van knelpunten in de communicatie met zorgvrager en naaste
- Reageren en anticiperen op moeilijke situaties als weerstand, heftige emoties en lastige interactiepatronen
- Bepalen op basis van de situatie van de zorgvrager of en zo ja, welke vorm van vervoer of verwijzing noodzakelijk is

Gedrag:

- Toont professionele en respectvolle omgang met betrokken collega's en ketenpartners;
- Past effectieve beïnvloedingsvaardigheden toe
- Neemt verantwoordelijkheid en toont pro-activiteit in het hanteren van de grenzen van de eigen deskundigheid en vraagt tijdig om assistentie
- Toont persoonlijk leiderschap, stressbestendigheid en besluitvaardigheid
- Hanteert principes Crew Resource Management in de samenwerking en communicatie met collega's/ketenpartner
- Reflecteert kritisch op het eigen handelen en onderneemt zonodig actie om de eigen bekwaamheid te verbeteren
- Bemiddelt bij tegenstrijdige belangen en/of conflicten met het doel om wederzijdse effectieve communicatie te bewaken en/of te verbeteren
- Schat eigen behoefte aan psychosociale zorg in en vraagt hulp bij verwerking van traumatiserende gebeurtenissen (BOT)

Versie: 1.0

➤ **Toetsinstrumenten**

Om de voortgang te monitoren en de activiteit toe te vertrouwen worden verschillende toetsinstrumenten gebruikt conform landelijke richtlijnen en zoals uitgewerkt in regionale en/of lokale afspraken.

Voorstel voor toetsinstrumenten:

- Afronden cursus ProQA of NTS
- Korte praktijkbeoordelingen op basis van geobserveerd gedrag
- Vaardigheidstoets
- Kennistoets
- Simulatie
- Zelfreflectie
- Terugluisteren van gesprekken en beoordelen conform de criteria van het triagesysteem

➤ **Fase en niveau**

De verwachting is dat de student bekwaam verklaard kan worden op supervisieniveau 4 voor deze EPA na 3 maanden na de start van de opleiding.

Versie: 1.0