

Keuzedeel mbo

Triage

Geldig vanaf

01-08-2026

Versie

Versie 2

Opleidingscode

K1548

Penvoerder: Sectorkamer zorg, welzijn en sport

Ontwikkeld door: SBB in samenwerking met NVDA en UMCU

Een keuzedeel is ontwikkeld voor één of meer kwalificaties. Op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl> is per keuzedeel te vinden voor welke kwalificaties het keuzedeel is ontwikkeld.

1. Algemene informatie

D1: Triage

Studielast

480

Wettelijke beroepsvereisten

Nee

Toelichting

Relevantie van het keuzedeel

In de zorg is er behoefte aan beginnend beroepsbeoefenaren die kunnen triëren in verschillende situaties, van laag- tot hoogcomplex en in zowel voorspelbare als minder voorspelbare situaties. Het triëren gebeurt in de eerste-, tweede-, en derdelijnszorg, zoals een ziekenhuis, gezondheidscentrum, (mondzorg)kliniek, GGD, jeugdzorg, verslavingszorg, GGZ (geestelijke gezondheidszorg) of Defensie. Dit keuzedeel voorziet in die behoefte.

Beschrijving van het keuzedeel

Met dit keuzedeel worden de specialistische kennis en vaardigheden geleerd die nodig zijn voor het werken in de triage. Aan bod komen het systematisch vaststellen van de urgentie van hulpvragen, het kiezen van een vervolgstap, het geven van een vangnet- of veiligheidsadvies, het triëren via verschillende kanalen (live, telefonisch, digitaal) en het bespreken van casuïstiek voor kwaliteitsverbetering.

Bijzondere vereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Verdiepend

Verbredend

Certificaat

Ja

Scholingsbehoefte/landelijke herkenbaarheid

De zorgsector heeft te maken met verschillende ontwikkelingen. Zo neemt de vergrijzing toe en wordt de zorgvraag steeds groter en complexer. Daarnaast verschuiven taken naar de eerstelijnszorg en verlopen patiëntcontacten steeds vaker digitaal. Hierdoor ervaren werkgevers in de eerste- en tweedelijnszorg een tekort aan voldoende medewerkers die zelfstandig en professioneel triage kunnen uitvoeren. Hierdoor stijgt de werkdruk en komt de toegankelijkheid van zorg onder druk te staan. Dit resulteert in een scholingsbehoefte op het gebied van triage. Deze scholingsbehoefte wordt onderschreven door arbeidsmarktcijfers van Nivel en de Landelijke Huisartsen Vereniging. Ook hieruit blijkt dat de werkdruk voor doktersassistenten hoog is en tekorten toenemen. Door het keuzedeel Triage in te zetten, kan aan deze scholingsbehoefte worden voldaan. Doordat dit een kort scholingstraject is, zijn mensen snel inzetbaar.

Zelfstandige betekenis

Certificaathouders zijn na het volgen van dit scholingstraject in staat om op professionele wijze telefonische en digitale triage uit te voeren binnen de eerste- en tweedelijnszorg.

Doelgroep

Dit keuzedeel is bedoeld voor werkenden en werkzoekenden met een zorgachtergrond die (willen) werken in de triage, zoals doktersassistenten, medisch secretaresses en verpleegkundigen in de eerste- en tweedelijnszorg.

Ingangsdatum waarop het certificaat verbonden is aan het keuzedeel

24-10-2026

2. Uitwerking

D1-K1: Trieert via verschillende kanalen

Complexiteit

De werkzaamheden zijn gestructureerd van aard, maar elke hulpvraag is anders en de werktijden zijn wisselend; er wordt ook in de avond, weekenden en nacht gewerkt. De complexiteit van het werk wordt mede bepaald door de grote variatie aan ziektebeelden en klachten. De beginnend beroepsbeoefenaar moet onder (vaak hoge) tijdsdruk en met beperkte non-verbale signalen een afweging maken en een vervolgstap kiezen. Er is sprake van een hoog afbreukrisico: een verkeerde inschatting of fout kan leiden tot vertraging in de zorg of een onjuiste behandeling, met mogelijke ernstige (lichamelijke/psychische) gezondheidsrisico's voor de patiënt, zelfs de dood, of het mijden van zorg. Daarnaast is er een toename van agressie tegen zorgmedewerkers. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft daarom specialistische medische kennis en sociaal-communicatieve vaardigheden nodig voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert de eigen werkzaamheden zelfstandig uit, maar staat altijd onder supervisie van een eindverantwoordelijke*. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor het handelen op basis van de eigen bevoegdheid en bekwaamheid volgens de kaders van de Wet BIG. De beginnend beroepsbeoefenaar schat zelf in wanneer die anderen (collega's, eindverantwoordelijke) moet inschakelen, of wanneer die afwijkt van het protocol.

*arts of een andere BIG-geregistreerde zorgprofessional

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van de eigen en andere culturen
- heeft brede kennis van de ketenzorg in de regio (zoals SEH, huisartsenpost, wijkverpleging, GGZ, crisisdiensten, GGD, wijkteam)
- heeft brede kennis van relevante wet- en regelgeving bij triage, zoals het beroepsgeheim, de Wet BIG, de AVG, de Wet Gemeenschappelijke Behandellovereenkomst, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, en de Meldcodes Huiselijk geweld en Kindermishandeling
- heeft brede kennis van gezondheidsverschillen
- heeft specialistische kennis van alarmerende symptomen en hoogrisicosituaties bij veelvoorkomende en complexe ziektebeelden
- heeft specialistische kennis van branche- en organisatiespecifieke protocollen, richtlijnen, kwaliteitskaders en standaarden
- heeft specialistische kennis van de verschillende patiëntgroepen en de bijbehorende patiëntkenmerken
- heeft specialistische kennis van kwetsbare en bijzondere patiëntgroepen
- heeft specialistische kennis van medicatie en toedieningsvormen in relatie tot triage
- heeft specialistische kennis van veelvoorkomende ziektebeelden en bijbehorende behandelingen
- heeft specialistische kennis van voor de werkzaamheden relevante medische terminologie
- kan adviesvaardigheden toepassen
- kan alarmsymptomen en risicofactoren herkennen en benoemen
- kan gangbare digitale informatie- en communicatiemiddelen, -toepassingen en systemen gebruiken
- kan klinisch redeneren en redeneerhulp toepassen
- kan methodisch, cyclisch en systematisch werken
- kan omgaan met agressie en de-escalatie in de zorgcontext
- kan reflecteren op het eigen handelen
- kan verschillende communicatiestijlen toepassen
- kan verschillende gesprekstechnieken waaronder LSD (luisteren, samenvatten, doorvragen) toepassen
- kan verschillende perspectieven innemen
- kan verschillende triagevormen (onder andere telefonische triage, beeldbellen, chat/e-consult, online vragenlijsten) toepassen
- kan werken met op de werkplek gangbare triagewijzers en triageprotocollen
- kan rapportagevaardigheden toepassen
- kan feedbackvaardigheden toepassen

D1-K1-W1: Stelt de medische urgentie vast en kiest een vervolgstap

Omschrijving

D1-K1-W1: Stelt de medische urgentie vast en kiest een vervolgstap

De beginnend beroepsbeoefenaar inventariseert de hulpvraag bij de patiënt en/of naastbetrokkenen. De beginnend beroepsbeoefenaar volgt de stappen in de triagewijzer en stelt gerichte vragen om de situatie in kaart te brengen, bepaalt het toestandbeeld en stelt de medische urgentie vast (triage). De beginnend beroepsbeoefenaar kiest op basis van de informatie, context en patiëntkenmerken een vervolgstap zoals het geven van een vangnetadvies, het bellen van een ambulance, spoedeisende hulp, crisisdienst, wijkteam, GGZ of GGD, of het inschakelen van de arts. De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt het vervolg met de patiënt en/of naastbetrokkenen en stelt controlevragen om te checken of de vervolgstappen begrepen en akkoord zijn. Bij twijfels overlegt de beginnend beroepsbeoefenaar met de arts.

Resultaat

Met behulp van een triagewijzer is de medische urgentie vastgesteld (getrieerd) en een passende vervolgstap gekozen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- blijft zoveel mogelijk rustig en professioneel onder druk;
- neemt de regie en toont tegelijkertijd aandacht en begrip voor de patiënt en/of naastbetrokkenen;
- maakt een zorgvuldige afweging tussen de verschillende mogelijke vervolgstappen;
- legt logische verbanden om de juiste vervolgstap te kiezen;
- combineert redeneerhulp en triagemethodiek met het eigen klinisch redeneren;
- past de communicatie aan op het doel en de doelgroep;
- communiceert duidelijk en begrijpelijk;
- anticipeert op beperkingen in observatie (zoals het ontbreken van non-verbale signalen) door gericht door te vragen, extra te controleren en waar nodig te overleggen met collega's;
- schakelt in geval van twijfel of alarmsignalen tijdig hulp in;
- checkt actief of de patiënt en/of naastbetrokkene de informatie en adviezen begrijpt (bijvoorbeeld met terugvragen of herhalen).

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Aandacht en begrip tonen, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen

D1-K1-W2: Geeft een vangnetadvies

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar legt de patiënt en/of naastbetrokkenen uit wat die moet(en) doen als de situatie verandert of verslechtert. De beginnend beroepsbeoefenaar legt uit waar men op moet letten en welke klachten of signalen belangrijk zijn om in de gaten te houden. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft aan wanneer men opnieuw contact op moet nemen met wie en legt uit dat bepaalde klachten normaal zijn, zolang ze niet verergeren. De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt het advies met de patiënt en/of naastbetrokkenen en laat deze het advies herhalen om te checken of het advies begrepen en akkoord is.

Resultaat

Er is een vangnetadvies gegeven en de patiënt weet wanneer en hoe die hulp moet inschakelen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- geeft een passend advies bij het toestandbeeld;
- handelt inclusief door rekening te houden met verschillende achtergronden;
- past de communicatie aan op het doel en de doelgroep;
- communiceert duidelijk en begrijpelijk;
- checkt actief of de patiënt de informatie en adviezen begrijpt (bijvoorbeeld met terugvragen of herhalen);
- gaat professioneel om met emoties, weerstand en agressie;
- werkt nauwkeurig volgens richtlijnen, protocollen en procedures.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Ethisch en integer handelen

D1-K1-W3: Registreert de triage in het dossier

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert en registreert patiëntgegevens zoals naam, adres, contactinformatie en (indien van toepassing) verzekeringsgegevens. De beginnend beroepsbeoefenaar registreert het moment en de wijze van contact, de hulpvraag, het verloop en de ernst van klachten en symptomen, en relevante achtergrondinformatie zoals voorgeschiedenis, risicofactoren, medicatiegebruik en/of allergieën. De beginnend beroepsbeoefenaar registreert de urgentie en triagebeslissing volgens de triagewijzer, de eventuele vervolgstappen en het gegeven advies. In geval van bijzonderheden, zoals bij afwijking van het protocol of overleg met een collega, legt die dit ook vast.

Resultaat

De triage is volledig vastgelegd in het dossier en de informatie is overdraagbaar aan anderen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- controleert de informatie zorgvuldig;
- registreert alle gegevens gestructureerd, volledig en nauwkeurig;
- onderbouwt de gemaakte keuzes helder;
- gaat discreet om met vertrouwelijke informatie en waarborgt de privacy van de patiënt;
- werkt constructief samen met artsen en andere zorgverleners binnen de keten;
- werkt systematisch en volgens richtlijnen, protocollen en procedures.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

D1-K1-W4: Bespreekt triagecasuïstiek voor kwaliteitsverbetering

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt en analyseert (periodiek) triagecasuïstiek, (bijna-)incidenten, gevallen van niet-pluisgevoel en goede voorbeelden met collega's. De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt feedback en reflecteert op het eigen triagehandelen en formuleert leer- en verbeterpunten. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft zelf ook feedback aan anderen en levert vanuit de eigen triage-ervaring input voor de verbetering van werkprocessen, protocollen en scholing op het gebied van triage.

Resultaat

De triagecasuïstiek is samen met collega's geëvalueerd, hierbij zijn concrete leer- en verbeterpunten geformuleerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- legt verbanden en trekt logische conclusies;
- handelt proactief;
- is kritisch op het eigen handelen;
- verwoordt en onderbouwt gemaakte keuzes helder;
- stelt zich constructief op en staat open voor de mening van anderen;
- gebruikt feedback om de triagevaardigheden verder te ontwikkelen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Analyseren, Leren, Omgaan met verandering en aanpassen, Kwaliteit leveren