Checklist werkinstructie

Spoedmelding van HAP naar meldkamer

(bericht 21 uit de Richtlijn Gegevensuitwisseling acute zorg)

**Van** Programma Met Spoed Beschikbaar

**Versie** Versie 1.0

**Datum** 25-9-2025

1. **Inleiding**

Dit document beschrijft de minimale onderdelen die opgenomen moeten worden in een werkinstructie die betrekking heeft op de digitale gegevensuitwisseling tussen de huisartsenspoedpost (HAP) en de meldkamer (MKA). Het doel is om te zorgen dat alle werkinstructies op uniforme wijze zijn opgebouwd, en dat de inhoud volledig en herkenbaar is voor alle betrokken medewerkers.

De checklist dient als hulpmiddel voor opstellers van werkinstructies. Zij zijn verantwoordelijk voor het correct invullen van de onderdelen en het afstemmen van de inhoud met de betrokken ketenpartners.

1. **Doel**

Elke werkinstructie moet beginnen met een korte beschrijving van het doel. Hierin wordt beknopt toegelicht *waarom* de werkinstructie bestaat en *welk resultaat* medewerkers met de instructie moeten bereiken.

* Voorbeeld: *“Het digitaal doorzetten van medische gegevens vanuit [systeem] naar de Meldkamer Ambulancedienst [regio].”*
1. **Toepassingsgebied**

In dit onderdeel wordt beschreven voor wie en waar de werkinstructie van toepassing is.

* Voor wie (triagisten, huisartsen, centralisten, ondersteunend personeel).
* Op welke locaties (bijvoorbeeld HAP [locatie] en MKA [regio]).
* Voor welke systemen (Call Manager, VIPLive, GMS, etc.).
1. **Begrippen en afkortingen**

Om misverstanden te voorkomen, wordt een overzicht gegeven van gebruikte afkortingen en begrippen. Dit onderdeel is optioneel maar sterk aanbevolen.

* NTS = Nederlands Triage Systeem
* CM = Call Manager
* UZI-pas = Unieke Zorgverlener Identificatiepas
1. **Werkwijze**

De werkinstructie moet een duidelijke beschrijving geven van de stappen die medewerkers uitvoeren. Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar rol en situatie.

* Beschrijf stap voor stap de procedure.
* Benoem expliciet welke rol welke actie uitvoert (triagist, huisarts, centralist).
* Geef aan in welke situaties de instructie geldt (bijvoorbeeld bij urgentie U0 of U1, of bij besluit huisarts).
* Indien relevant: neem screenshots of verwijzingen naar knoppen in systemen op.
1. **Warme overdracht**

De digitale overdracht is altijd ondersteunend en moet gecombineerd worden met telefonische/mondelinge overdracht. In de werkinstructie staat:

* Hoe de warme overdracht plaatsvindt.
* Welke gegevens minimaal genoemd moeten worden (locatie, urgentie, ziekenhuis, SHA-/Zorgvraagregel).
* Hoe gecontroleerd wordt dat de digitale overdracht is aangekomen.
1. **Noodprocedure bij storingen**

Wanneer digitale overdracht niet mogelijk is, moet een terugvalscenario beschikbaar zijn. In de werkinstructie moet minimaal worden opgenomen:

* Hoe de melding telefonisch wordt doorgegeven (minimale dataset).
* Hoe gegevens handmatig worden ingevoerd in GMS/CM.
* Hoe en waar de storing wordt geregistreerd (evaluatieformulier, melding support).
1. **Aandachtspunten en randvoorwaarden**

Dit onderdeel bevat belangrijke randvoorwaarden die altijd gelden:

* Correct inloggen (bijv. met UZI-pas of juiste account).
* Controleer volledigheid patiëntgegevens (naam, geboortedatum, adres, telefoonnummer).
* Belangrijke informatie moet in de eerste 167 tekens van de SHA-/Zorgvraagregel staan.
* Patiënt mag slechts één keer digitaal verwezen worden (dubbele ambulance-inzet voorkomen).
* Storing en opvolging moet worden geregistreerd en gemeld.
1. **Contact en ondersteuning**

Hier worden contactpersonen en ondersteuningslijnen vermeld, bijvoorbeeld:

* Interne contactpersoon (projectleider, teamleider).
* ICT-support of leverancier (CGM, VIPLive, GMS).
* Escalatieprocedure (bijvoorbeeld naar regiomanager of landelijke helpdesk).
1. **Eindcheck**

Voor gebruik van de werkinstructie kan onderstaande checklist worden toegepast:

* Doel van de instructie is duidelijk en afgebakend.
* Toepassingsgebied (wie/waar/wanneer) is beschreven.
* Rollen en verantwoordelijkheden zijn benoemd.
* Werkwijze is stap voor stap beschreven en praktisch toepasbaar.
* Warme overdracht en vereiste gegevens zijn opgenomen.
* Noodprocedure bij storingen is beschreven.
* Randvoorwaarden en aandachtspunten zijn toegevoegd.
* Contact en ondersteuningsinformatie is ingevuld.
* Versiebeheer (datum, versie, vastgesteld door) is ingevuld.