NTS
NEDERLANDSE
TRIAGE
STANDAARD

Jaarverslag NTS 2013

Jaarverslag NTS 2013

Voorwoord

Alle neuzen dezelfde kant op

Wie had dat gedacht in 2005? Dat de Nederlandse Triage Standaard (NTS) binnen 8 jaar de meest toonaangevende standaard in triage zou zijn? Ik ben er trots op dat er nu via NTS in een keer de juiste urgentie aan zorg gegeven kan worden en dat er dus ook één taal wordt gesproken onder de diverse zorgverleners.

Dat steeds meer neuzen dezelfde kant op wijzen, blijkt uit het feit dat het overgrote deel van de huisartsenposten NTS gebruikt, de helft van de meldkamers Ambulancezorg er mee werkt en zelfs het eerste UMC, Radboudumc, en een algemeen ziekenhuis, het Diakonessenhuis in Utrecht, zijn overgestapt op NTS.

Dat meer ziekenhuizen zich gaan aansluiten; daar durf ik mijn hand voor in het vuur te steken. Want omdat huisartsenposten steeds vaker bij de spoedeisende hulp te vinden zijn, is het ook voor ziekenhuizen aantrekkelijk om over te gaan op NTS. En zo wordt de keten van acute zorg perfect afgedicht. Want waar een patiënt de keten vandaag de dag ook binnenstapt; de triage gebeurt op een eenduidige manier. En de zorgvrager hoeft zijn verhaal maar één keer te doen omdat via NTS zowel de doktersassistente, de SEH-arts, de huisarts, de SEH-verpleegkundige, de medewerker bij de meldkamer ambulancezorg in potentie weet wat er met hem of haar aan de hand is.

Er is door al deze bovengenoemde zorgverleners uit de diverse beroepsgroepen jarenlang gewerkt om NTS op te zetten en daar waar noodzakelijk te verbeteren. Een werkwijze die goed werkt en waar we ook in de toekomst niet van afwijken. Maar we moeten ons wel realiseren dat we op de goede weg, maar nog lang niet klaar zijn. Het bepalen van de juiste urgentie bij triage is immers geen optelsom waar een eenduidig antwoord uit komt. Elke triage is weer anders. Wel bepaalt de uitkomst ervan in hoge mate de reactie van de zorgverleners.

Als de urgentiebepaling zo goed mogelijk wordt uitgevoerd, worden de risico's voor de patiënten en anderen om hem of haar heen, ook tot een minimum beperkt. Want huisartsen of ambulances die met spoed uitrukken naar een patiënt, veroorzaken weer een risico voor medeweggebruikers maar ook voor zichzelf.

Daarom moeten we ons ook in de toekomst blijven focussen op de juiste urgentie. Met alle zorgverleners in acute zorg, met NTS als richtlijn en met alle neuzen dezelfde kant op! Een enorme uitdaging waar ik me graag voor inzet.

Tjerk Hiddes, voorzitter NTS

Achtergrond

Vooraf

De Nederlandse Vereniging Spoedeisende Hulp Verpleegkundigen (NVSHV), Ambulancezorg Nederland (AZN) en het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) werken sinds 2005 samen aan de totstandkoming van één standaard voor triage in de keten voor acute zorg. Na een succesvolle pilot met 9 proefregio's is in 2012 besloten om de samenwerking te continueren en een organisatie hieromheen op te richten.

Oprichting

Stichting Nederlandse Triage Standaard (NTS) is op 22 februari 2012 een feit.
NTS is een landelijke geautoriseerde standaard voor de acute zorgketen. Het doel is één uniforme taal te gebruiken in de spoedketen waardoor de patiënt overal het beste wordt geholpen. De stichting heeft geen winstoogmerk.

Organisatie

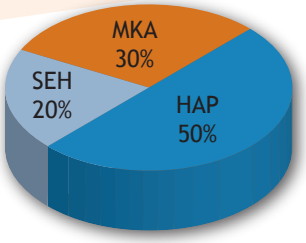
De organisatie NTS bestaat uit een bestuur, een redactieraad en een officemanager.
Samenstelling bestuur Stichting NTS:

- voorzitter: Tjerk Hiddes van Ambulancezorg Nederland
- secretaris: Ed Slangen van NVSHV (SEH-verpleegkundigen)
- penningmeester: Marc Eyck van NHG (huisartsen).

2013

Groei

Het aantal gebruikers van NTS groeit ook in het tweede jaar van haar bestaan gestaag. Daarnaast is het aantal ziekenhuizen en huisartsenposten (HAP) dat geïnteresseerd is in NTS verder gestegen. Targets 2013: HAP 50%, SEH: 20%, MKA: 30%



Bestuur

Stichting NTS is in het leven geroepen om het beheer, het onderhoud en de uitrol van de ketenstandaard te stimuleren. Daarnaast bevordert de stichting wetenschappelijk onderzoek op het gebied van triage. In het bestuur van de stichting zitten vertegenwoordigers van de Nederlandse Ambulancezorg, de Nederlandse Vereniging Spoedeisende Hulp Verpleegkundigen (NVSHV) en het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG). Het bestuur is in 2013 vijf keer bij elkaar gekomen om te vergaderen. Daar was de voorzitter van de redactieraad ook bij aanwezig.

Subsidie project NTS goedgekeurd

Het ministerie van VWS heeft in september 2012 de subsidieverantwoording van het project *NTS fase 2009- 2012* goedgekeurd. Het bestuur heeft na deze beslissing de voormalige leden van de stuur- en projectgroep NTS bedankt voor al haar werkzaamheden. Deze fase is hiermee formeel afgerond.

CE-markering of niet?

Moet NTS voldoen aan de Wet op de medische hulpmiddelen? Met deze vraag heeft het bestuur zich intensief bezig gehouden. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) kaartte deze CE-markering bij het NTS-bestuur aan. Uiteindelijk kwam IGZ eind 2013 tot de conclusie dat het product NTS niet onder deze wet valt. De ICT-leveranciers die NTS in hun software aanbieden, vallen er wel onder. Zij dragen hierin hun eigen verantwoordelijkheid. Na dit besluit heeft het bestuur van NTS haar klanten hier schriftelijk over geïnformeerd.

Innovatie

Met de ontwikkelaar van de app *Moet ik naar de dokter?* is een contract afgesloten voor het gebruik van NTS. Het bestuur vindt dit soort initiatieven uit het veld een prima promotiemiddel voor de verdere uitrol van NTS.

Redactieraad

De redactieraad van NTS onderhoudt en beheert de inhoud van de NTS. Ook beantwoordt de raad vragen van gebruikers. Deze vragen komen grotendeels via de website van NTS binnen. Daarnaast organiseert de raad bijeenkomsten met triagisten om feedback en terugkoppeling vanuit de praktijk te krijgen. Een externe partij ondersteunt daar waar nodig is, het technische onderdeel van NTS. De redactieraad werkt volgens een reglement dat in juli 2012 is vastgesteld. In 2013 heeft de raad zes keer vergaderd.

Inhoud NTS

De redactieraad van NTS heeft de richtlijn dit jaar op diverse onderdelen aangepast en verbeterd. Dit kwam onder andere tot stand door gerapporteerde (bijna) fouten, feedback van gebruikers en door updates van andere richtlijnen van wetenschappelijke verenigingen.
Eind 2013 is versie 5.7.1 geleverd aan de keurmerkhouders. Behalve over de inhoud zijn besluiten genomen over de volgende punten: ‘ordening van vrije tekstveld (S-regel)’, ‘overrulen urgentie’, ‘vervolgactie’, en ‘overslaan van triagecriteria’.

Samenstelling redactieraad

Om de samenstelling van de redactieraad zo gevarieerd mogelijk te houden, is aan de Vereniging Huisartsenposten Nederland (VHN) gevraagd een triagist HAP aan te dragen voor de redactieraad. Deze vraag is ook gesteld aan Ambulancezorg Nederland als het gaat om het afvaardigen van een ervaren centralist. Deze centralist zal de voormalige vertegenwoordiger van de centralisten in de redactieraad vervangen.
In 2014 bestaat de redactieraad uit 8 personen. Te weten:

- een onafhankelijke voorzitter;
- een SEH-arts;
- een SEH-verpleegkundige;
- een centralist meldkamer;
- een medisch manager meldkamer;
- een ervaren triagist van een HAP;
- een huisarts;
- een adviserend psychiater.

Werkplannen en afspraken 2013

- De communicatie tussen het bestuur en de redactieraad is besproken en vastgelegd.
- Werkplan 2013 is opgesteld.
- Het jaarlijkse jaarlijks onderzoeksbudget is vastgesteld.
- Scholingsmateriaal en laatste versie van de standaard is geleverd aan de beroepsvereniging van de SEH-verpleegkundigen: de NVSHV.
- De redactieraad heeft besloten dat alle gegevens die nu in de applicatie zijn opgeslagen, geanonimiseerd ontsloten gaan worden voor de verbetering van NTS. De database van NTS zal in de loop van 2014 verder ontwikkeld worden.

ABCD-triage

De redactieraad heeft veel tijd gestoken in het verbeteren van de ABCD-triage. Om dit te bereiken, organiseerde de redactieraad een werkconferentie met experts uit de praktijk. Na deze bijeenkomst is er een nieuwe ABCD vastgesteld in de redactieraad van november.

Urgentie U4 veranderd

De omschrijving van U4 is aangepast. In plaats van 'binnen dezelfde dienst', staat er nu vermeld: 'binnen een etmaal'. De reden dat de redactieraad hiertoe heeft besloten is dat veel huisartsen aangaven dat U4-patiënten beter de volgende werkdag door de eigen huisartsen beoordeeld kunnen worden.
Om de U4 veilig te borgen in NTS zijn alle U4-triagecriteria opnieuw tegen het licht gehouden. In een document is vastgesteld welke U4-criteria veranderd worden in U3 als de nieuwe omschrijving geïmplementeerd wordt.

Contact triagisten

Om zo veel mogelijk in contact te blijven met de gebruikers van NTS, is er besloten om eens in het half jaar een bijeenkomst te organiseren met de triagistengroep. Iedere zorgorganisatie die NTS gebruikt, mag een afgevaardigde naar deze bijeenkomst sturen.
Ook is het forum voor de triagisten op de website van NTS uitgebreid van 40 naar circa 90 forumleden en wordt het gebruik hiervan gestimuleerd. De voorzitter van NTS heeft via het forum, maar ook via de e-mail, vele vragen van gebruikers beantwoord. Om tot deze antwoorden te komen, zijn er regelmatig uitgebreide gesprekken hierover geweest in de redactieraad. Als het gaat om het contact met de ambulancezorg; deze komt geleidelijk op gang via het forum. Daarnaast is de ambulancezorg in nu ook in de redactieraad goed vertegenwoordigd.

Diverse punten rondom ICT

- Er is gestart met regulier overleg met diverse ICT-leveranciers over de technische aspecten, de planning van de updates en de nieuwe versies van NTS. Onderwerpen van gesprek waren: NTS-applicaties, de onderlinge communicatie, de te verwachten wijzigingen (inclusief wensen en eisen) en 2 tot 3 keer per jaar een nieuwe versie verwerken.
- De redactieraad heeft het document *Eisen en wensen* geüpdatet (versie 1.7.1.) en vastgesteld.
- Er veel aandacht besteed aan het ontwikkelen van een keurmerk bij het Diakonessenhuis in Utrecht (vier werkbezoeken) en Radboudumc in Nijmegen (twee werkbezoeken). Dit heeft nog niet geleid tot daadwerkelijke certificering.
- Met automatiseringsbedrijf SAP is er een informatief gesprek geweest.
- Het format om de gegevens die nu in alle applicaties zijn opgeslagen geanonimiseerd te ontsluiten, wordt in overleg met programmeurs opgesteld.

Inspectie voor de Gezondheidzorg

IGZ heeft met NTS een bijeenkomst belegd over het invoeren van het CE-keurmerk op 1 januari 2014. NTS heeft vooraf inhoudelijke input geleverd. Op 16 april is met 3 inspecteurs van IGZ gesproken over de rol en verantwoordelijkheid van IGZ en die van NTS rondom triage. Een verslag van deze bijeenkomst is te lezen op de site van NTS.

Externe contacten

NTS heeft dit jaar heel wat externe contacten aangehaald en onderhouden. Zo zijn er bezoeken geweest aan: Diakonessenhuis, Radboudumc, HagaZiekenhuis, MCH Westeinde, Bronovo Ziekenhuis, Orbis Medisch Centrum, Zaans Medisch Centrum, Maasziekenhuis Pantein, Amphia Ziekenhuis en de HAP's in Tiel en Gorkum. Met Juliana Kinderziekenhuis en Gemini Ziekenhuis is er telefonisch en digitaal contact geweest en met de HAP Amsterdam en Groningen is er overleg geweest over informatiebijeenkomsten.

Om wetenschappelijke verenigingen meer te betrekken bij NTS, is er contact gelegd met de directeur-van het Kennisinstituut van Orde Medische Specialisten (KIMS). De voorzitter van de redactieraad was tevens bij de volgende bijeenkomsten aanwezig:

- de jaarlijkse VHN-tweedaagse. Daar heeft hij deelgenomen aan een workshop over de vervolgactie bij U1;
- de promotie van Yvette van Ierland over onder andere NTS;
- de werkgroep *NHG-Standpunt acute zorg;*
- semi-plenaire sessie verzorgd voor het NHG congres over ABCD;
- enkele malen deelgenomen aan de begeleidingsgroep van de VHN/IQ-healthcare over het ontwikkelen van een meetinstrument voor telefonische triage. Deze laatste activiteit heeft de voorzitter gestaakt omdat er maar geringe belangstelling was voor NTS.

Vragen aan redactieraad

Dagelijks komen er vragen binnen bij het bureau, via de mail, website en telefoon. In totaal zijn er 200 inhoudelijke vragen over NTS bij de redactieraad binnengekomen via de site van NTS. Sommige vragen werden direct beantwoord door de voorzitter of een deskundige uit de redactieraad. Soms waren de vragen complexer. Dan werd de hele redactieraad of experts ingeschakeld en kostte het wat meer tijd om de vragen te beantwoorden.

(Hoofd) Ingangsklacht	Aantal vragen
ABCDE	12
Algemeen/Huid	26
Buik/Urogenitaal	27
Hoofd	21
Neurologisch/Psychiatrie	7
Thorax/Extremiteiten	26
Trauma	14
Advieskaarten	17
ICT	7
Diversen	43
Totaal	**200**

Ook kwamen er vragen binnen die niet direct met de NTS te maken hadden. Deze gingen onder andere over de toepassing van NTS, scholing, opleiding, onderzoek, kindermishandeling en de diverse urgenties.

Congres

De NTS organiseerde met succes op 11 april het tweede Nederlands triagecongres. Ditmaal had het de titel: *Feiten en fabels in de spoedzorg*. Er kwamen 300 mensen op af en vond plaats in het AMC Amsterdam.

Communicatie NTS

De NTS communiceert met de gebruikers en geïnteresseerden via de website en via een nieuwsbrief. Het nieuws uit de acute zorg wordt op de website *www.de-nts.nl* bijgehouden. Ook zijn er interactieve fora voor eindgebruikers en ICT-leveranciers die goed worden onderhouden. In oktober is de inhoud van de website grondig aangepast op de gebruikers door alle overbodige informatie weg te halen en te focussen op wat de eindgebruiker nodig heeft. Dit is informatie over de inhoud en het dagelijks gebruik van NTS, informatie over bijeenkomsten en het communiceren van de afspraken die NTS heeft gemaakt.
In maart, juni en december is er een nieuwsbrief uitgekomen.

Statistieken website

De site heeft in 2013 6014 unieke bezoekers gehad. Deze periode liep van van 1 januari tot en met 31 december 2013. Zie hieronder de top-7 van meest bezochte pagina's:

Onderdeel	Aantal hits
Triagemethodieken (MTS, ESI, CTAS, ATS, Proqa)	23.989
Welkomstpagina	11.487
Gebruikers NTS	4.687
Nieuws	4.205
Veelgestelde vragen	2.620
Applicatie NTS	1.652
Contactformulier	1.038
Advieskaarten	17

De bedoeling is dat in 2014 de site verder onder de loep wordt genomen. Om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de gebruikers, zal er een kleine enquête gehouden worden onder alle stakeholders over het gebruik van de site.

De NTS is een samenwerking tussen AZN, NHG en NVSHV.

NTS
Mercatorlaan 1200
3528 BL Utrecht
030 - 282 36 32
www.de-nts.nl

© foto 1 en 3: ZorginBeeld / Frank Muller, foto 2: Shutterstock