
Inhoud

	Voorwoord	7
	Over de auteurs	8
1	Telefonisch triëren	9
1.1	Inleiding	9
1.2	Triage, doel en uitvoering	10
1.3	Triëren, niet diagnosticeren	11
1.3.1	Zelfzorgadvies en vangnet	12
1.4	Protocollen, richtlijnen en standaarden	12
1.5	Triage en praktijkorganisatie	13
1.6	Urgentie en classificatie	14
1.7	Samenvatting	14
2	Communiceren	15
2.1	Inleiding	15
2.2	Actief luisteren	16
2.2.1	Telefonisch kennismaken	17
2.2.2	Benoeming en beleving van het (medisch) probleem	18
2.2.3	Verwachting en persoonlijke omstandigheden	20
2.2.4	Anamnese	23
2.2.5	Reactie op (non-)verbale signalen	23
2.2.6	Aandachtig luisteren	24
2.2.7	Samenvatting actief luisteren	25
2.3	Actief adviseren	25
2.3.1	Advies met toelichting	26
2.3.2	Wanneer terugbellen?	27
2.3.3	Controle op begrip en uitvoering	28
2.3.4	Controle op instemming met het advies	29
2.3.5	Een flexibele houding	29
2.3.6	Samenvatting actief adviseren	31

2.4	Het gesprek structureren	31
2.4.1	Structuur: volgorde van gespreksfasen	32
2.4.2	Samenvatten	33
2.4.3	Persoonsgegevens noteren	35
2.4.4	Het gesprek onderbreken	36
2.4.5	Patiëntvriendelijk telefoneren	36
2.4.6	Het gesprek afsluiten	37
2.4.7	Samenvatting het gesprek structureren	37
3	Verslaglegging	38
3.1	Inleiding	38
3.2	Doel van verslaglegging	38
3.3	Inhoud van een verslag	39
3.4	Waar staat het verslag?	40
3.5	Gebruik van afkortingen	42
4	Spitsuur	43
4.1	Inleiding	43
4.2	Telefoneren over een afspraak	43
4.3	Telefoneren over andere onderwerpen	46
4.4	Samenvatting spitsuur	47
5	Werken met de HAAK-scorelijst	48
5.1	HAAK-scorelijst ter beoordeling van communicatie en verslaglegging	48
5.2	Hoe wordt de HAAK-scorelijst toegepast?	48
5.2.1	Definities van begrippen	49
5.2.2	Algemene structuur van een telefonisch gesprek	55
5.2.3	Samenstelling scorelijst en toelichting op items	56
5.2.4	Verslaglegging	65