



NEDERLANDS

platform²⁴

HANDLEIDING – BEGELEIDE TRIAGE VOOR CLINIC

CLINIC, TRIAGE24 MEDISCH HULPMIDDEL VERSIE 1

Handleiding versie 10.0
05-12-2024



Copyright © 2024 Platform24 Healthcare AB



Triage24 is een gecertificeerd medisch hulpmiddel. Alle gegevens worden versleuteld verzonden en verwerkt volgens de AVG en de Zweedse wet inzake patiëntgegevens.



Platform24 Healthcare AB

Västra Järnvägsgatan 7, SE-111 64 Stockholm



Raadpleeg de gebruiksaanwijzing: eIFU die bijgesloten is bij het product en die te vinden is op de webpagina van de fabrikant.



2022-11-01



Basic UDI-DI: 735012722P24001LR

UDI-DI: 7350127221004



Deze handleiding is een vertaling uit de oorspronkelijke taal, het Engels (en).

Ernstige incidenten die zich hebben voorgedaan met betrekking tot het medische hulpmiddel dienen gemeld te worden aan Platform24 en aan de bevoegde autoriteit van de lidstaat waar de gebruiker en/of patiënt is gevestigd.

Publicatie-ID Paligo

11826 (UUID-c0efe6a7-c557-bc87-a3d5-2e06afd56e86)

Interne publicatieversie Paligo

19.1

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1. Over deze handleiding	4
1.2. Hardware- en softwarespecificaties	4
2. Contactgegevens	5
2.1. Fabrikant	5
2.2. Ondersteuning	5
2.2.1. Ondersteuning voor eindgebruikers	5
2.2.2. Ondersteuning door supergebruikers	5
2.3. Feedback en vragen over de handleiding	6
2.3.1. Een gedrukte versie van de gebruiksaanwijzing aanvragen	6
3. Definitie van symbolen en voorzorgsmaatregelen	7
3.1. Definitie van symbolen	7
3.2. Definitie van voorzorgsmaatregelen	7
4. Veiligheidsmaatregelen	9
5. Triage24 - Beoogd gebruik	10
5.1. Triage24	10
5.1.1. Modules van Triage24	10
5.1.2. Beoogd gebruik voor Triage24	10
5.1.3. Beoogde gebruikers	11
5.1.4. Beoogde operationele omgeving voor Triage24	11
5.1.5. Klinische voordelen	11
5.1.6. Prestatiekenmerken	11
5.1.7. Triage24 implementeren in de gezondheidszorgorganisatie	12
5.2. Module Content Studio	12
5.2.1. Beoogd gebruik voor Content Studio	12
5.2.2. Beoogde gebruikers voor Content Studio	12
5.2.3. Beoogde operationele omgeving voor Content Studio	13
5.3. Module voor patiëntentriage	13
5.3.1. Beoogd gebruik voor patiëntentriage	13
5.3.2. Beoogde gebruikers voor patiëntentriage	13
5.3.3. Beoogde operationele omgeving voor patiëntentriage	13
5.4. Begeleide triagemodule	14
5.4.1. Beoogd gebruik voor begeleide triage	14
5.4.2. Beoogde gebruikers voor begeleide triage	14
5.4.3. Beoogde operationele omgeving voor begeleide triage	14
5.5. Contra-indicaties Triage24	14
5.5.1. Patiënten	14
5.6. Restricties	15
5.7. Termen en definities	15
6. Begeleide triage gebruiken	17
6.1. Aan- en afmelden	17
6.1.1. Aanmelden bij Clinic	17
6.1.2. Afmelden bij Clinic	17
6.2. Triage starten	18
6.3. Triage uitvoeren	22
6.4. Resultaat van de triage	23
6.4.1. De aanbeveling	23
6.4.2. Gedetailleerde resultaten	25
6.5. Begeleide triage beëindigen	29
7. Versies	30

1. Inleiding

1.1. Over deze handleiding

In deze handleiding wordt beschreven hoe je de functie Begeleide triage in *Clinic* gebruikt.

Het doel van het Clinic-platform is om je werk zo soepel en gemakkelijk mogelijk te laten verlopen zonder dat dit ten koste gaat van de medische kwaliteit. Clinic is de module voor zorgpersoneel binnen de platformoplossing die wordt aangeboden door Platform24 en waar chat- en videoafspraken plaatsvinden.

Chatgeschiedenis, foto's en bestanden die binnen het platform worden verzonden, evenals de auto-anamnese die tijdens triage wordt aangemaakt en het medisch dossier dat zorgprofessionals aanmaken in Clinic, worden behandeld volgens de lokale wet- en regelgeving. Videoafspraken en telefoongesprekken in Platform24 worden niet opgeslagen.

Zorgverleners zijn door de beheerder van hun zorginstelling of werkeenheid geautoriseerd om Clinic te gebruiken.



OPMERKING

De handleiding is mogelijk niet altijd volledig up-to-date wat betreft alle elementen van de gebruikersomgeving (UI). Het is bijvoorbeeld mogelijk dat bijgewerkte kleinere UI-elementen, zoals namen van knoppen, velden enz., op zichzelf geen nieuwe versie van de handleiding opleveren. Alle UI-wijzigingen worden echter wel gecommuniceerd in de release notes op het moment van bijwerken. Alle waarschuwingen in de handleiding zijn altijd up-to-date en daarnaast zullen nieuwe waarschuwingen worden gecommuniceerd in de release notes.

1.2. Hardware- en softwarespecificaties

- Hardware: dual-core processor, 4 GB RAM
- Software: nieuwste versies van Edge, Safari, Chrome of Firefox
- Gegevensbandbreedte: 300 kb/s (video) / 50 kb/s (spraak)
- IT-beveiliging: https

2. Contactgegevens

2.1. Fabrikant

Adres	Platform24 Healthcare AB Västra Järnvägsgatan 7 SE-111 64 Stockholm
Website	https://platform24.com

2.2. Ondersteuning

2.2.1. Ondersteuning voor eindgebruikers

Platform24 biedt geen directe toegang tot ondersteuning voor eindgebruikers. Voor vragen zijn je lokale *supergebruikers* en trainers de eerste ondersteuningslijn.

Raadpleeg je interne routines en procedures voor informatie over de supergebruikers binnen je organisatie.

2.2.2. Ondersteuning door supergebruikers

Een *supergebruiker* is een eindgebruiker met meer kennis en verantwoordelijkheid over het platform op elke eenheid.

De supergebruiker fungeert als eerstelijns ondersteuning voor de eindgebruikers van het hulpmiddel en is degene die zich wendt tot Platform24 voor verdere ondersteuning, indien nodig.

Raadpleeg je interne routines en procedures voor informatie over de supergebruikers binnen je organisatie.

Dringende gevallen

Voor dringende gevallen dienen supergebruikers het onderstaande telefoonnummer van Platform24 support te bellen.

Telefoon: +46 (0) 10-140 23 21

Niet-dringende gevallen

Voor alle niet-dringende gevallen dienen supergebruikers een e-mail te sturen naar onderstaand support e-mailadres.

E-mail: <support@platform24.com>

Voor vragen over aanvullende services of modules die je organisatie mogelijk wil kopen of activeren, dienen supergebruikers contact op te nemen met hun *Customer Success Manager*, (CSM) op Platform24.

2.3. Feedback en vragen over de handleiding

Stuur voor feedback en vragen over de handleiding een e-mail naar het onderstaande support e-mailadres.

E-mail: <support@platform24.com>

2.3.1. Een gedrukte versie van de gebruiksaanwijzing aanvragen

De gebruiksaanwijzing (IFU) is opgenomen in de handleiding voor elk product en is in digitaal formaat beschikbaar in de gebruikersomgeving.

Als je een papieren versie van de handleiding nodig hebt, kunt je contact opnemen met Platform24 via:

E-mail: <support@platform24.com>

Een papieren versie zal uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van een verzoek van de gebruiker worden geleverd, of op het moment van levering van het hulpmiddel indien daarom is verzocht bij de bestelling.

3. Definitie van symbolen en voorzorgsmaatregelen

3.1. Definitie van symbolen



CE-markering



Fabrikant



Raadpleeg de gebruiksaanwijzing



Productiedatum



Raadpleeg de gebruiksaanwijzing voor belangrijke informatie zoals waarschuwingen en voorzorgsmaatregelen.



Medisch hulpmiddel



Uniek apparaatnummer

3.2. Definitie van voorzorgsmaatregelen

In deze paragraaf worden de verschillende soorten voorzorgsmaatregelen beschreven die in de handleidingen worden gebruikt.



WAARSCHUWING

Een waarschuwing geeft een gevaarlijke situatie aan die, als deze niet wordt vermeden, kan leiden tot ernstig of dodelijk letsel.



LET OP

'Let op' geeft een gevaarlijke situatie aan die, als deze niet wordt vermeden, kan leiden tot licht of matig letsel.



BELANGRIJK

Een belangrijke voorzorgsmaatregel geeft informatie aan die belangrijk is voor de gebruiker om op te merken.

**OPMERKING**

Een opmerking geeft informatie aan die de gebruiker moet opmerken.

**TIP**

Een tip geeft aanbevelingen voor de gebruiker.

4. Veiligheidsmaatregelen

Alle veiligheidsmaatregelen die relevant zijn voor begeleide triage worden in dit hoofdstuk samengevat.



WAARSCHUWING

De eigen beoordeling van de zorgverlener moet samen met de resultatenpagina van de triage worden gebruikt om de patiënt een aanbeveling te geven voor verdere behandelingsopties.

5. Triage24 - Beoogd gebruik

5.1. Triage24

Triage24 is een medisch hulpmiddel dat bestaat uit een configureerbare, op logica gebaseerde 'rule engine' voor medische triage, ontwikkeld voor gebruik in de gezondheidszorg. Zorgverleners kunnen *medische inhoud* en bedrijfslogica gebruiken die het mogelijk maakt om triage te automatiseren en patiënten naar de juiste zorg te leiden. Deze trajecten kunnen digitaal, fysiek of digifysiek van aard zijn.

Triage24 is bedoeld om te worden geconfigureerd en aangepast aan de voorwaarden en behoeften van een specifieke zorginstelling. Dit gebeurt via een dienst die wordt geleverd door Platform24 of hieraan gelieerde ondernemingen of door de zorginstelling. De configuratie van het systeem gebeurt via een gebruikersomgeving.

De geconfigureerde implementatie van het hulpmiddel stelt patiënten in staat om via een bijbehorende applicatie (Patiënt-app) contact te leggen met zorginstellingen door vragen te beantwoorden over hun medische klacht, medische geschiedenis en gezondheidstoestand. Het stelt zorgverleners ook in staat om namens een patiënt de triage van de patiënt uit te voeren door vragen te beantwoorden in de gebruikersomgeving van de zorgverlener, die de patiënt beantwoordt.

Op basis van zijn/haar antwoorden wordt de patiënt (in de patiënt- of zorgverlener-applicatie) naar een geschikt zorgniveau geleid, zoals bepaald en geconfigureerd door de zorgverlener. Zulke niveaus zijn bijvoorbeeld: spoedeisende hulp, fysieke afspraak, digitale afspraak of zelfzorg. Die zorg kan aan de patiënten worden verleend via een fysieke of digitale afspraak met een zorginstelling. Digitale afspraken kunnen worden gefaciliteerd via Platform24, die zowel een zorgverleners- als een patiëntenomgeving biedt.



OPMERKING

Vragen na afloop van de triage (extra vragen die vóór de afspraak zijn geplaatst en mogelijke vrije tekstinformatie van de patiënt) maken geen deel uit van de prioriteitstelling van de triage, maar kunnen een duidelijke toegevoegde waarde hebben voor de afspraak.

5.1.1. Modules van Triage24

Triage24 bestaat uit drie modules. De modules zijn verbonden met een specifieke gebruikersgroep en *gebruikersomgeving* (UI) voor deze groepen.

- Content Studio
- Triage van patiënten
- Begeleide triage

Zie ook [Beoogde gebruikers](#) [11]

5.1.2. Beoogd gebruik voor Triage24

Het *beoogde gebruik* van Triage24 is om:

Triage24 is bedoeld om patiënten een aanbeveling te geven voor het juiste zorgniveau, gebaseerd op de urgentie van de symptomen die door de gebruiker worden gemeld. Hierdoor helpt het

product bij het onderzoeken van de pathologische toestand van een patiënt en ondersteunt het een efficiënte triage en inzet van zorgpersoneel.

Triage24 is bedoeld om te worden aangepast aan de unieke eisen en operationele behoeften van elke zorgverlener door middel van configuratie van medische inhoud en bedrijfsregels. Deze configuratie kan worden uitgevoerd door Platform24, of rechtstreeks door de zorgverlener, om te zorgen voor afstemming op specifieke klinische workflows en organisatorische behoeften.

Triage24 is niet bedoeld om een diagnose te stellen, maar om de medische toestand van de patiënt te onderzoeken voor zover dat nodig is om de patiënt naar het juiste zorgniveau te leiden.

5.1.3. Beoogde gebruikers

- Doelgroep** Zorginstellingen die patiënten automatisch naar het juiste zorgniveau willen begeleiden.
- Beoogde gebruikers** Triage24 heeft drie verschillende doelgroepen.
- **Ontwikkelaars van medische inhoud:** opgeleid zorgpersoneel, in dienst van of ingehuurd door een zorginstelling die Triage24 gebruikt. De rol van de ontwikkelaars van medische inhoud is het configureren en aanpassen aan de voorwaarden en behoeften van een specifieke zorginstelling door het systeem te voorzien van medische inhoud en bedrijfsregels.
 - **Patiënten** die medische behandeling zoeken voor zichzelf of voor een kind onder hun zorg. Patiënten zijn de ontvangers van de beoogde klinische voordelen van het hulpmiddel.
 - **Zorgprofessionals** (of zorgverleners): opgeleide zorgprofessionals, in dienst van of ingehuurd door een zorginstelling die Triage24 gebruikt. Als patiënten niet in staat zijn om zelf Triage24 te gebruiken en hun symptomen digitaal in te voeren, kan zorgpersoneel in plaats daarvan deze symptomen invoeren in Triage24 en resultaten verkrijgen op basis van de medische inhoud waarvan Triage24 is voorzien.

5.1.4. Beoogde operationele omgeving voor Triage24

Triage24 is bedoeld voor gebruik door zorginstellingen en zorgsystemen in landen waar de bevolking toegang heeft tot internet via smartphones en/of computers.

5.1.5. Klinische voordelen

Triage24 genereert klinische voordelen door resource-efficiënte triage aan te bieden, door patiënten een geautomatiseerde, accurate en veilige triagedienst te bieden, die patiënten informatie geeft over de urgentie van hun symptomen voor een medische beoordeling en/of advies voor zelfzorg.

De nauwkeurigheid en veiligheid van Triage24 is bedoeld om beter of gelijk te zijn aan die van handmatige triage- en/of andere digitale triageplatforms.

5.1.6. Prestatiekenmerken

De prestaties van het hulpmiddel zijn geëvalueerd door middel van klinische evaluaties die tot de conclusie kwamen dat wanneer Triage24 wordt voorzien van medische inhoud, het triage biedt die veiliger en nauwkeuriger is dan handmatige triage met dezelfde medische inhoud. De evaluatie concludeert ook dat de risico's van het gebruik van het hulpmiddel aanvaardbaar zijn wanneer ze worden afgewogen tegen de voordelen voor de patiënt in de vorm van veilige en nauwkeurige triage.

De prestaties van Triage24 zijn afhankelijk van de configuratie van de medische inhoud. Wijzigingen in de medische inhoud kunnen het resultaat van de patiëntentriage fundamenteel veranderen en

stellen daarom hoge eisen aan personen die deze inhoud bewerken. Redacteuren moeten een basistraining hebben gevolgd in hoe de tool werkt en deze handleiding gebruiken om de functionaliteit verder te begrijpen.

Wijzigingen in de medische inhoud moeten worden gevalideerd voordat ze worden gebruikt in de productieomgeving met echte patiënten.

Naast de validatie die in de tool is ingebouwd, is elke gezondheidszorgorganisatie verantwoordelijk voor het ontwikkelen van een validatie- en testproces voor de medische inhoud.

5.1.7. Triage24 implementeren in de gezondheidszorgorganisatie

De Triage24-software maakt deel uit van een clouddienst die aan patiënten wordt aangeboden via het Platform24-portaal. Deze dienst wordt uitsluitend beheerd en geleverd door Platform24.

De beslissing om Triage24 te implementeren wordt niet genomen met betrekking tot een individuele patiënt, maar met betrekking tot de eerstelijnszorgactiviteiten van de zorginstelling. Het gebruik van het hulpmiddel wordt verder aangepast aan de specifieke aanbieder door de implementatie van medische inhoud.

Om deze redenen is medisch personeel niet verplicht om de hardware of software te verifiëren die door een individuele patiënt wordt gebruikt om toegang te krijgen tot de dienst.

5.2. Module Content Studio

Content Studio is de module van Triage24 die is gemaakt voor de behoeften van de gebruikersgroep van medische ontwikkelaars. Dat wil zeggen voor het beheren van Triage24 en deze voorzien van medische inhoud. Medische ontwikkelaars communiceren met Triage24 via de gebruikersomgeving Content Studio.

5.2.1. Beoogd gebruik voor Content Studio

Configureer en pas aan aan de voorwaarden en behoeften van een specifieke zorgverlener door gebruik te maken van medische inhoud en bedrijfsregels.

5.2.2. Beoogde gebruikers voor Content Studio

Ontwikkelaars van medische inhoud configureren de medische inhoud van de zorgverlener.

Details

<u>Type gebruiker</u>	Professioneel
<u>Leeftijd</u>	>20 jaar oud
<u>Niveau van instructies</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Handleiding • Niveau <i>B1-B2</i> in de taal die wordt ondersteund door het product voor de relevante markt. • Opleiding en training gevolgd voor Content Studio. Om een veilige ontwikkeling van medische hulpmiddelen te garanderen, biedt Platform24 een aanbevolen ontwikkelingsproces voor de medische inhoud, dat wordt beschreven in "Process description for Medical Content development in Content Studio" (D092). Dit document maakt deel uit van het educatieve materiaal dat wordt verstrekt aan nieuwe partners en beschrijft het ontwikkelingsproces voor medische inhoud dat wordt aanbevolen door Platform24. Partners zijn verplicht dit ontwikkelingsproces voor medische inhoud te gebruiken om de medische veiligheid van patiënten te waarborgen. Om bestaande medische inhoud te wijzigen of om nieuwe medische inhoud te produceren, moet dit proces worden gevolgd om

ervoor te zorgen dat de medische en technische veiligheid te allen tijde wordt gehandhaafd.

5.2.3. Beoogde operationele omgeving voor Content Studio

Toepassing	Manage
Interface	Content Studio
Omgeving	<ul style="list-style-type: none"> • Thuis/kantoor/openbare omgeving met internetverbinding • Normale omgevingsomstandigheden
Gebruiksfrequentie	Van meerdere keren per dag tot één keer per week
Mobiliteit	Op een standaard pc

5.3. Module voor patiëntentriage

Patiëntentriage is de module van Triage24 die is gemaakt voor de behoeften van de gebruikersgroep van patiënten. Patiënten interacteren met Triage24 via een patiënt-applicatie van de zorginstelling.

5.3.1. Beoogd gebruik voor patiëntentriage

Patiënten begeleiden naar een geschikt zorgniveau op basis van hun symptomen, de medische inhoud en bedrijfsregels.

5.3.2. Beoogde gebruikers voor patiëntentriage

De doelgroep is patiënten in de ambulante zorg die zorg zoeken voor, of zich presenteren met, veelvoorkomende aandoeningen. De patiënten moeten door het systeem worden geïdentificeerd.

Details

<u>Type gebruiker</u>	Leek
<u>Leeftijd</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Standaard systeem: 0-120 jaar • Het systeem stelt patiënten in staat om voor zichzelf zorg te zoeken vanaf de leeftijd waarop ze zich digitaal kunnen identificeren. De precieze leeftijd wordt echter bepaald door de zorgverlener. • Met het systeem kunnen gebruikers ook zorg zoeken voor hun kind tot de leeftijd van 18 jaar.
<u>Niveau van instructies</u>	Niveau <i>B1-B2</i> in de taal die wordt ondersteund door het product voor de relevante markt

5.3.3. Beoogde operationele omgeving voor patiëntentriage

Toepassing	Patiënt-applicatie
Interface	<ul style="list-style-type: none"> • Triage-gebruikersinterface • Aanbevelingspagina
Omgeving	<ul style="list-style-type: none"> • Thuis/kantoor/openbare omgeving met internetverbinding • Normale omgevingsomstandigheden
Gebruiksfrequentie	Van één keer per dag tot één keer per jaar
Mobiliteit	<ul style="list-style-type: none"> • Op een standaard pc • Op een draagbare tablet • Op een smartphone

5.4. Begeleide triagemodule

Begeleide triage is de module van Triage24 die is ontwikkeld voor de behoeften van de gebruikersgroep van zorgverleners die begeleide triage uitvoert. Dit houdt in dat de zorgverlener patiënten ondersteunt bij de triage wanneer zij de Patiënt-applicatie niet zelf kunnen gebruiken.

5.4.1. Beoogd gebruik voor begeleide triage

Voer geautomatiseerde triage uit namens de patiënt en begeleid patiënten naar een geschikt zorgniveau op basis van hun symptomen en het resultaat van de medische inhoud.

5.4.2. Beoogde gebruikers voor begeleide triage

Zorgverleners die in het product werken.

Details

Type gebruiker	Professioneel
Leeftijd	>20 jaar oud
Niveau van instructies	<ul style="list-style-type: none"> • Bevoegde zorgverlener, d.w.z. arts, verpleegkundige, psycholoog • Niveau <i>B1-B2</i> in de taal die wordt ondersteund door het product voor de relevante markt. • Handleiding

5.4.3. Beoogde operationele omgeving voor begeleide triage

Toepassing	Clinic
Interface	Begeleide triage
Omgeving	<ul style="list-style-type: none"> • Thuis/kantoor/openbare omgeving met internetverbinding • Normale omgevingsomstandigheden
Gebruiksfrequentie	Meerdere keren per dag
Mobiliteit	Op een standaard pc

5.5. Contra-indicaties Triage24

5.5.1. Patiënten

Bepaalde patiëntenpopulaties mogen het systeem niet gebruiken:

1. Patiënten met levensbedreigende symptomen, ernstige aandoeningen of trauma
2. Patiënten die fysiek of cognitief niet in staat zijn om digitale technologie zoals smartphones of computers te gebruiken
3. Patiënten met cognitieve problemen die wel technologie kunnen gebruiken, maar niet op de juiste manier (inclusief maar niet beperkt tot dementie of ernstige mentale retardatie)

Voor de duidelijkheid: het Triage24 product biedt zelf geen medisch advies, mogelijke diagnose, en informeert of stuurt ook niet het beheer van enige medische aandoening. Als het Triage24 product medische inhoud die bijvoorbeeld medisch advies of aanbevelingen voor behandeling bevat, kan het dergelijke inhoud aan patiënten presenteren.

Omdat het apparaat, in zijn geconfigureerde vorm met medische logica, bedoeld is om geleidelijk geschikte ontvangers van medische informatie te selecteren, zorgt het gebruik ervan automatisch voor een beperking van de doelgroep die deze informatie zal ontvangen.

Soms zal een dergelijke selectie plaatsvinden tussen patiëntenpopulaties die gewoonlijk wel of niet tot de beoogde gebruikers van een medisch hulpmiddel worden gerekend, zoals vragen over

zwangerschap waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen patiënten op basis van geslacht. Aangezien deze selectie echter inherent is aan de kernfunctie van het hulpmiddel, wordt het haalbaarder geacht om dit als onderdeel van de werking van het hulpmiddel te beschouwen, in plaats van als contra-indicatie of beperking van de diagnostische indicatie.

Zie ook [Beoogde gebruikers voor patiëntentriage](#) [13]

5.6. Restriscio's

Platform24 is sinds de zomer van 2017 in productie en is miljoenen keren gebruikt met het product Triage24 dat nu is afgesplitst in een medisch softwareproduct. Op basis van gegevens uit de test- en productieomgeving en de feedback die in de loop van de tijd is verzameld van zorgverleners, klanten en partners, is Platform24 van mening dat de risico's van alle geïdentificeerde gevaarlijke situaties zijn beoordeeld.

Nadat er risicobeperkende maatregelen zijn genomen, zijn er geen risico's meer die als hoog worden gecategoriseerd.

Voor restriscio's van het gemiddelde niveau wordt het product aanvaardbaar geacht. In latere releases zal extra werk worden gestoken in het verlagen van de risico's.

Bovendien zullen post-market surveillance en waakzaamheid de werkzaamheden op het gebied van risicobeheer voortdurend valideren.

5.7. Termen en definities

B1-B2	B1-B2 in de zelfbeoordelingsschaal van het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader (ERK), bijv. onafhankelijke gebruiker van de taal.
beoogde gebruik	Het beoogde gebruik (medische hulpmiddelen) verwijst naar het gebruik waarvoor het hulpmiddel is bedoeld volgens de gegevens die door de fabrikant zijn verstrekt op het etiket, in de gebruiksaanwijzing en/of in promotiemateriaal
Clinic	Het platform van de zorgverlener waar je de patiënt ontvangt en met de patiënt communiceert.
Customer Success Manager (CSM)	Een CSM (Customer Success Manager) is de belangrijkste strategische adviseur van de klant. De CSM is ook de belangrijkste contactpersoon van de klant voor contractuele, commerciële vragen/problemen. De CSM is het eerste escalatiepunt voor onopgeloste vragen/verzoeken/problemen
gebruikersomgeving (UI)	De gebruikersomgeving (UI) is het punt waarop menselijke gebruikers interacteren met een computer, website of toepassing.
medische inhoud	Medische inhoud is de configureerbare, op logica gebaseerde inhoud die gebruikt wordt in het medische product Triage24. Het doel van de medische inhoud is om een reeks regels te bieden die in Triage24 worden gebruikt om de urgentie te bepalen bij het geven van een triageadvies op basis van de antwoorden van de patiënt.
supergebruiker	Een supergebruiker is een eindgebruiker met meer kennis over het platform (vaak per zorgeenheid). De supergebruiker fungeert als eerstelijns ondersteuning voor de eindgebruikers van het hulpmiddel en is degene die zich wendt tot Platform24 voor verdere ondersteuning, indien nodig.

unieke persoonlijke identificatie

Voor zorgverleners: kan bijvoorbeeld e-mail, HSA-ID zijn

Voor patiënten: kan bijvoorbeeld e-mail, persoonlijk identificatienummer, verzekeringsnummer, BSN zijn

6. Begeleide triage gebruiken

Bij het gebruik van begeleide triage moeten zorgverleners hun eigen professionele beoordelingen combineren met de triageaanbeveling om patiënten naar de benodigde zorg te begeleiden of om medisch advies te geven.



WAARSCHUWING

De eigen beoordeling van de zorgverlener moet samen met de resultatenpagina van de triage worden gebruikt om de patiënt een aanbeveling te geven voor verdere behandelingsopties.



OPMERKING

Wanneer de Triage24-software vooraf voorzien is van medische inhoud die bijvoorbeeld medisch advies of aanbevelingen voor het omgaan met de symptomen bevat, kan het Triage24-apparaat dergelijke inhoud aan patiënten presenteren.

Het Triage24-apparaat biedt zelf geen medisch advies, mogelijke diagnose, behandelingsaanbevelingen of informatie over/behandeling van een medische aandoening.

6.1. Aan- en afmelden

6.1.1. Aanmelden bij Clinic

1. Open de browser en voer de URL <https://clinic.platform24.se> in.
De aanbevolen webbrowsers zijn **Google Chrome** of **Microsoft Edge**.



OPMERKING

Sommige klanten kunnen een unieke omgevingslink hebben. Neem contact op met je supergebruiker als de link niet werkt.

2. Meld je aan met de geselecteerde verificatiemethode.



OPMERKING

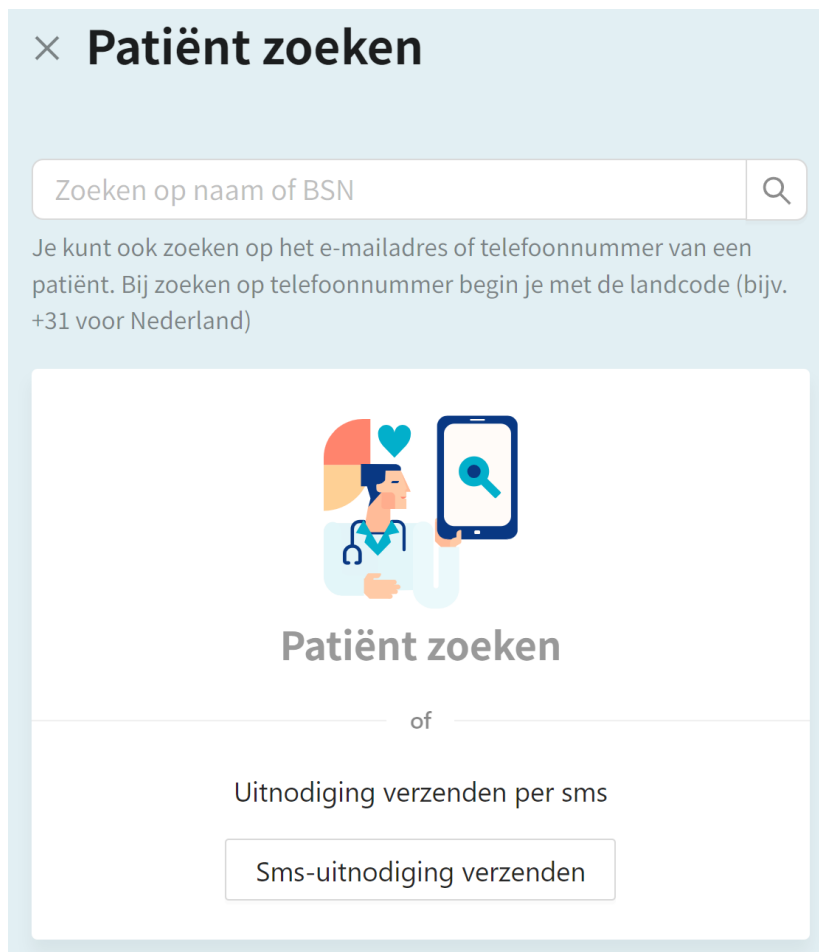
De geselecteerde verificatiemethode is klantspecifiek. Neem contact op met je supergebruiker als je niet zeker bent over het aanmeldproces in jouw kliniek.

6.1.2. Afmelden bij Clinic

1. Klik op **Afmelden** in de linkerbenedenhoek.

6.2. Triage starten

1. Ga naar Clinic en klik op **Patiënt zoeken** in de linker menubalk.



2. Voer een naam, *unieke persoonlijke identificatie* of een telefoonnummer (inclusief landcode) in het zoekveld in.
3. Klik op het zoekpictogram of druk op Enter.
4. Klik op **Nieuw** onder de naam van de patiënt in het zoekresultaat.



**OPMERKING**

Als de patiënt niet kan worden gevonden, moet deze eerst worden toegevoegd aan Clinic. Raadpleeg de Clinic-handleiding voor informatie over het toevoegen van een patiënt aan Clinic.

5. Als de patiënt een kind is, selecteer dan de voogd van het kind onder **Vertegenwoordiger**. Deze optie wordt alleen weergegeven als de patiënt een kind is. Als je zorg zoekt voor een kind, is het ook mogelijk om via de voogd de triage te starten in Clinic.

Nieuwe afspraak of ticket aanmaken ✕

Voor wie is het?

Patiënt

Marcus
▼

Vertegenwoordiger

Jake
▼

6. Afhankelijk van je configuratie zijn er twee alternatieven om de begeleide triage te starten.
- I. Door triage als overlegtype te gebruiken:
 - a. Klik op de knop **Triage** onder de kop **Overleg**.

Overleg

+ Overleg met een andere zorgverlener

+ Triage

- II. Door een telefonische afspraak te gebruiken als afspraaktype:
 - a. Klik op de knop **Telefonische afspraak** onder de kop **Afspraak**.

Afspraak

+ gepland

+ Vrij geroosterd

+ Asynchroon

+ Fysieke afspraak ingepland

+ Telefonische afspraak

- b. Klik op **Indienen** om de telefonische afspraak te bevestigen.

Nieuwe afspraak aanmaken ×


Afspraakgegevens:

Patiënt: Martin [blacked out]
Zorgpersoneel: Doctor Platform24
Zorgaanpak: [blacked out]
Rol: Arts

Vorige Indienen

- c. Klik op de knop **Ga naar de afspraak**.

Nieuwe afspraak aanmaken ×



Het staat ingepland!

Sluiten Ga naar de afspraak

- d. Klik op de knop **START BEGELEIDE TRIAGE** in de weergave **Huidige afspraak**.

Martin 24 jaar, [blacked out] ML Man 174 cm 65 kg BMI 21.47

Huidige afspraak Patiëntgegevens Tickets Vragenlijst Meetwaarden Patiënt activiteit Zorgpaden Nieuwe afspraak


Afspraak beëindigen

TELEFONISCHE AFSpraak, ENGLISH-DEMO-CU
Telefonische afspraak
Begonnen op 28-01-2024 15:36

Herkomst	Niet Medische Informatie		
Platform24	Weergeven		
Allergieën	Diagnoses	Medicatie	Operatie
nej	nej	alvedon	nej

Notities Originele tekst Origineel antwoord 🗑️

Patiënt heeft geen vragen beantwoord die gekoppeld zijn aan deze afspraak

 START BEGELEIDE TRIAGE

7. Voer in het veld **Voornaamste klacht** de zoekreden in die het probleem van de patiënt beschrijft.

Triage met ondersteuning ×

Voornaamste klacht

hoofdpijn ▼

[Triage starten](#)

8. Klik op **Triage starten**.

6.3. Triage uitvoeren

De triage wordt nu gestart. Voer de begeleide triage uit door het volgende te doen:

1. Stel de patiënt de vragen die in de triage staan.

< Martin █████, 24 jaar
Hoofdpijn X

Chatbot

Heb je nu hoofdpijn?

Ja

Nee

Kies één optie

2. Als er antwoordopties worden gepresenteerd in de triage, presenteer de antwoordopties dan aan de patiënt.

< Martin █████, 24 jaar
Hoofdpijn X

Chatbot

Houdt je hoofdpijn verband met een van de volgende gebeurtenissen?

Verkoudheid of griep

Klap tegen of ander trauma aan het hoofd

Geen van bovenstaande

Kies één optie

3. Beantwoord de vragen in de triage op basis van het antwoord van de patiënt. Klik op **Ga verder** om naar de volgende vraag te gaan.

< Martin ██████, 24 jaar
Hoofdpijn X

Chatbot

Houdt je hoofdpijn verband met een van de volgende gebeurtenissen?

Verkoudheid of griep

Klap tegen of ander trauma aan het hoofd

Geen van bovenstaande

Ga verder

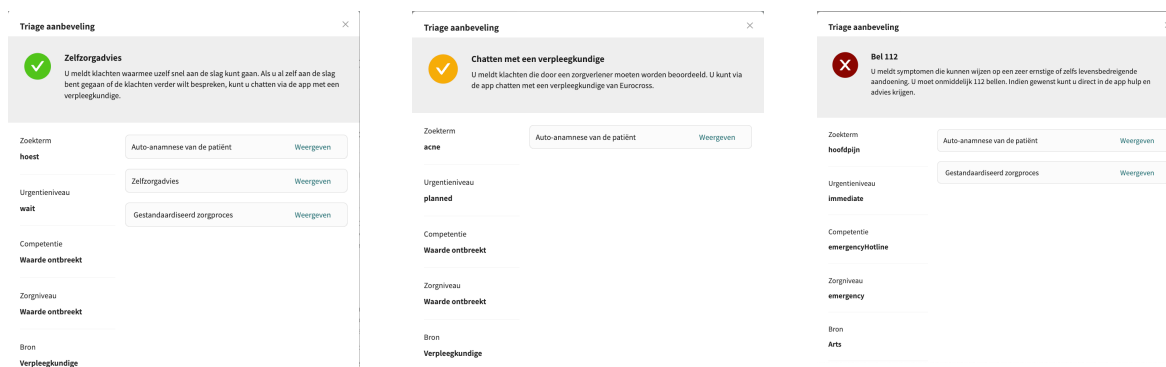
4. Als je het antwoord op een vorige vraag wilt wijzigen, klik op het pictogram van de vorige vraag in de linkerbovenhoek.

< Max, 37 jaar
Hoofdpijn X

6.4. Resultaat van de triage

Als de triage van de patiënt is voltooid, wordt de resultatenpagina weergegeven.


Zie de afbeelding hieronder voor drie voorbeelden van resultatenpagina's.



6.4.1. De aanbeveling

De aanbeveling voor de patiënt wordt in een grijs vak bovenaan de resultatenpagina getoond.

Triage aanbeveling ×






Chatten met een verpleegkundige

U meldt klachten die door een zorgverlener moeten worden beoordeeld. U kunt via de app chatten met een verpleegkundige van Eurocross.

Het pictogram van de aanbeveling

Het pictogram naast de aanbevelingstekst voor de patiënt verschijnt in het groen, geel of rood. De kleur geeft de mate van urgentie van het resultaat aan:

Pictogram	Kleur	Urgentie	Uitleg
	Groen	Niet-urgent	Meestal aandoeningen die de patiënt kan behandelen door zelfzorg Niet-urgente gevallen die beoordeeld moeten worden door een zorgverlener.
	Geel	Gemiddelde urgentie	Afhankelijk van het geval moeten patiënten een afspraak maken: <ul style="list-style-type: none"> • Eerstvolgende beschikbare afspraak tijdens werkuren • Binnen 24 uur • Dringend Zoek onmiddellijk hulp
	Rood	Urgent	Patiënten vertonen symptomen die ernstig en/of levensbedreigend kunnen zijn en worden dringend verzocht om 112 te bellen

De titel van de aanbeveling

De titel van de aanbeveling is de vetgedrukte tekst bovenin het grijze vak. Deze beschrijft kort de aanbeveling aan de patiënt op basis van het resultaat van de triage.

De tekst van de aanbeveling

De tekst van de aanbeveling is het stuk tekst onder de titel van de aanbeveling. Deze geeft de aanbeveling weer die de patiënt zou hebben gekregen als de patiënt de triage had beantwoord via de standaard Patiënt-applicatie.

6.4.2. Gedetailleerde resultaten

De waarden van de uitkomst die de patiënt heeft ontvangen, worden aan de linkerkant van de resultatenpagina gespecificeerd (zie onderstaande afbeelding voor enkele voorbeelden) en geven de huidige waarden voor de uitkomst van de triage weer:

Triage aanbeveling
×

Chatten met een verpleegkundige

U meldt klachten die door een zorgverlener moeten worden beoordeeld. U kunt via de app chatten met een verpleegkundige van Eurocross.

Zoekterm
acne

Urgentieniveau
planned

Competentie
Waarde ontbreekt

Zorgniveau
Waarde ontbreekt

Bron
Verpleegkundige

Auto-anamnese van de patiënt

Weergeven

Mogelijke uitkomstkenmerken en hun betekenis:

Urgentieniveau

Hoe snel de patiënt zorg moet krijgen:

- I. Onmiddellijk
- II. Dringend
- III. Binnen 24 uur
- IV. Tijdens openingsuren in de nabije toekomst
- V. Wachten / uitstellen

Type zorg	<p>Online aanbevolen als wordt aanbevolen om de patiënt via online afspraken te behandelen</p> <p>Online mogelijk als de patiënt via een online afspraak behandeld kan worden</p> <p>Offline als de patiënt offline behandeld moet worden</p>
Zorgniveau	<ul style="list-style-type: none"> • Stoppen • Online • Advies • Eerstelijnsgezondheidszorg • Gespecialiseerde zorg • Spoedzorg • Eerdere zorgverlener / zorgcontact • Zelfzorg
Beroep	<p>Welk type zorgverlener (beroep) aan de patiënt wordt aanbevolen volgens de zogenoemde 'business rules' van de partner.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ergotherapeut • Kinderarts • Biomedisch analist • Psycholoog • Tandarts • Oogarts • Logopedist • Vroedvrouw • Assistent-verpleegkundige
Competentie	<p>Welke vaardigheden nodig kunnen zijn voor de verdere behandeling van de patiënt. Voorbeelden van competenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gynaecologie • Verslavingszorg • Spoedzorg • Jeugd • Thuiszorg
Prioriteit van de afspraak	<p>De prioriteit die de patiënt zou hebben gekregen in een online casus aangemaakt in Clinic. De prioriteit is een getal tussen 1-5, waarbij 1 de hoogste en 5 de laagste prioriteit is.</p>

Uitvouwbare velden

Verdere uitbreidbare velden worden ook weergegeven op de resultatenpagina. De volgende velden kunnen worden uitgevouwd en worden weergegeven door te klikken op **Weergeven**.

De velden kunnen weer geminimaliseerd worden door op **Verbergen** te klikken.

Anamnese Hier wordt een automatisch samengevatte anamnesetekst weergegeven. De anamnesetekst is gebaseerd op de antwoorden die de patiënt tijdens de triage heeft gegeven. Deze tekst kan worden gekopieerd naar het medisch dossier van de patiënt.

Vlaggen

Hier worden speciale "vlaggen" weergegeven die tijdens de triage aan de patiënt zijn toegewezen. Vlaggen bevatten belangrijke informatie waar de zorgverlener rekening mee moet houden. Bijvoorbeeld als er Covid-symptomen zijn beschreven.

Zorgadvies

Hier wordt aanvullende informatie of advies gegeven voor de specifieke uitkomst die de patiënt krijgt via de triage.

**OPMERKING**

Deze functie is optioneel en alleen beschikbaar voor partners die deze hebben geactiveerd.

Neem contact op met je supergebruiker of Customer Success Manager voor meer informatie.

Zelfzorgadvies

Als de triage van de patiënt heeft geleid tot een aanbeveling die zelfzorgadvies omvat, wordt dit hier weergegeven

Overleg aanmaken**OPMERKING**

Deze functie is optioneel en alleen beschikbaar voor partners die deze hebben geactiveerd.

Neem contact op met je supergebruiker of Customer Success Manager voor meer informatie.

Als de functie is ingeschakeld, is de knop **Overleg aanmaken** onderaan de resultatenpagina zichtbaar.

1. Klik op **Overleg aanmaken** om een overleg te maken met de relevante zorgprofessional.

Triage met ondersteuning ×

✓

Online afspraak

Je kunt nu verdergaan.

Zoekterm
acne

Urgentieniveau
planned

Competentie
Waarde ontbreekt

Auto-anamnese
van de patiënt

[Weergeven](#)

Overleg aanmaken

2. Selecteer de relevante zorgprofessional en maak een overleg aan.

6.5. Begeleide triage beëindigen




WAARSCHUWING

De eigen beoordeling van de zorgverlener moet samen met de resultatenpagina van de triage worden gebruikt om de patiënt een aanbeveling te geven voor verdere behandelingsopties.

1. Om het vak voor begeleide triage te annuleren en af te sluiten, klik je op de **X** in de rechterbovenhoek.

Triage aanbeveling ×



Chatten met een verpleegkundige

U meldt klachten die door een zorgverlener moeten worden beoordeeld. U kunt via de app chatten met een verpleegkundige van Eurocross.

Zoekterm
acne

Auto-anamnese van de patiënt Weergeven

Urgentieniveau
planned

Competentie
Waarde ontbreekt

2. Om te bevestigen dat je de begeleide triage wilt afsluiten, klik je op **Ja, afsluiten**. Als je de begeleide triage niet wilt sluiten, klik je op **Nee, niet afsluiten**.



De triage met ondersteuning afsluiten

Weet je zeker dat je de triage met ondersteuning wilt afsluiten?

Nee, niet afsluiten

Ja, afsluiten

7. Versies

Versies van de begeleide triage voor de Clinic-handleiding van Triage24.

#	Datum	Beschrijving
1.0	30-11-2021	1e versie.
2.0	17-01-2022	Update
3.0	24-01-2022	Beoogd gebruik, profiel en omgeving bijgewerkt.
4.0	25-01-2022	Beoogd gebruik, profiel en omgeving bijgewerkt.
5.0	07-04-2022	Overdracht van de inhoud van het Word-bestand naar Paligo: Vertaling van SE naar EN. Verbeteringen en herschrijvingen indien nodig voor het nieuwe formaat. Aanpassingen om over te schakelen op EN als primaire brontaal.
6.0	31-10-2022	Triage24 MDR-certificeringsversie. Gecorrigeerde typefouten.
7.0	22-05-2023	<ul style="list-style-type: none"> • Clinic24 veranderd in Clinic. • Afbeeldingen van de gebruikersomgeving van Clinic vervangen door afbeeldingen met het nieuwe Platform24-logo. • Wijzigingen in de paragraaf 6.1 Triage starten om wijzigingen in de UI weer te geven. Het is nu ook mogelijk om de triage te starten vanuit het kind in Clinic (en niet alleen de voogd), en om de triage te starten vanuit een telefonische afspraak. • Omdat het nu mogelijk is om rechtstreeks zorg te zoeken voor het kind in Clinic, is de opmerking BELANGRIJK over het initieel zoeken bij de voogd verwijderd. • Wijzigingen in de paragraaf 6.2 Triage uitvoeren om de nieuwe namen van de knoppen weer te geven (Doorgaan en Vorige vraag). • Tekst van Samenvatting verplaatst naar hoofdstuk Inleiding. Verduidelijkende opmerking toegevoegd aan het hoofdstuk Inleiding met betrekking tot updates in de handleidingen. • Informatie over het melden van ernstige incidenten toegevoegd aan pagina 2.

#	Datum	Beschrijving
8.0	27-03-2024	<p>De belangrijkste updates zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De formulering in de handleiding is aangepast zodat deze voor alle markten geldt. Bijvoorbeeld, de term "unieke persoonlijke identificatiecode" wordt gebruikt in plaats van het Zweedse identificatienummer. • Ondersteunende mail voor handleidingen bijgewerkt in hoofdstuk 2. • <i>Hoofdstuk 3 Symbolen</i> bijgewerkt om ook een definitie te bevatten van de voorzorgsmaatregelen in de handleidingen. • <i>Hoofdstuk 4 Waarschuwingen</i> hernoemd naar Veiligheidsmaatregelen. • Verduidelijkingen in <i>hoofdstuk 6 Begeleide triage gebruiken</i> dat zorgverleners hun eigen professionele beoordelingen moeten combineren met de aanbeveling van de triage. • Verduidelijkingen in Waarschuwing en Opmerking in de inleiding van hoofdstuk 6, waarbij de woordvolgorde is aangepast om te benadrukken dat de eigen beoordeling van de zorgverlener samen met de resultatenpagina van de triage moet worden gebruikt. • Gedeelte over aan- en afmelden bij Clinic toegevoegd in hoofdstuk 6. • Bijgewerkte afbeeldingen en tekst in <i>paragraaf 6.3. Triage uitvoeren</i>. • Hoofdstuk Woordenlijst toegevoegd.
9.0	17-05-2024	<ul style="list-style-type: none"> • Het symbool Productiedatum is toegevoegd op pagina 2 en in <i>Paragraaf 3.1 Definitie van symbolen</i>. • Het volledige beoogde gebruik voor Triage24 is nu opgenomen in deze handleiding (<i>Hoofdstuk 5</i>). Voorheen was alleen het deel van het beoogde gebruik met betrekking tot Begeleide triage opgenomen. • Informatie toegevoegd aan <i>Paragraaf 2.3.1</i> over het feit dat een papieren versie van de handleiding uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van een verzoek van de gebruiker wordt verstrekt. • In <i>Paragraaf 3.1. Definitie van symbolen</i> is het vorige waarschuwingsymbool vervangen door een 'Let op'-symbool om de gebruikers erop te wijzen dat ze de gebruiksaanwijzing moeten raadplegen voor relevante waarschuwingen en voorzorgsmaatregelen. • <i>Paragraaf 5.1 Inleiding</i> verplaatst naar <i>Hoofdstuk 1</i>. • Triage24-versie toegevoegd op de eerste pagina. • De termen uit <i>Hoofdstuk 7 Woordenlijst</i> zijn verplaatst naar <i>Paragraaf 5.7 Termen en definities</i>.
10.0	05-12-2024	<ul style="list-style-type: none"> • In het hoofdstuk Inleiding "arts begeleide triagefunctie" gewijzigd in "begeleide triage". • Structuur in het hoofdstuk Inleiding bijgewerkt met een subhoofdstuk Over deze handleiding. • <i>Paragraaf 5.1.2. Beoogd gebruik voor Triage24</i> bijgewerkt, vanwege wijzigingen in het Technisch Dossier. <i>Hoofdstuk 5. Triage24 - Beoogd gebruik</i> bijgewerkt om aan te sluiten bij formuleringen en verduidelijkingen in het Technisch Dossier. • Overbodige opmerking over het Triage24-product verwijderd uit hoofdstuk 4 en 5. De informatie in de opmerking is al gedefinieerd in hoofdstuk 5. <i>Triage24 - Beoogd gebruik</i>. • Hardware- en softwarevereisten verplaatst van hoofdstuk 5 naar een apart subhoofdstuk in hoofdstuk 1. <i>Inleiding</i>.