

# HAAK-scorelijst ter beoordeling van communicatie, medische inhoud en verslag

© Derkx Medicinfo

Naam observator:  
Naam huisartsenpost:

Gespreksdatum:  
Beoordelingsdatum:

De items worden steeds gescoord op een schaal van 0 t/m 4 .  
0= niet aanwezig 1= slecht 2= twijfelachtig 3= voldoende 4= goed  
nvt= niet van toepassing ( terecht afwezig)

## Communicatieve vaardigheden per gespreksfase

### Fase 1: Opening en globale vaststelling inbelvraag (=probleem, beleving, verwachting en persoonlijke omstandigheden van beller)

- 1. Maakt telefonisch kennis op verstaanbare wijze** 0 1 2 3 4  
 vermeldt eigen naam verstaanbaar  
 vermeldt naam huisartsenpost
- 2. Vraagt naar of benoemt (medisch) probleem en de beleving hiervan** 0 1 2 3 4  
 vraagt naar het (medische) probleem  
 vraagt naar persoonlijke beleving hiervan
- 3. Vraagt naar of benoemt verwachting en persoonlijke omstandigheden** 0 1 2 3 4  
 vraagt naar de verwachting van de beller  
 vraagt naar zijn persoonlijke omstandigheden
- 4. Verzamelt persoonsgegevens op gepast moment en op gepaste wijze** 0 1 2 3 4  
 neemt persoonsgegevens op na eerste oriëntatie op inbelvraag  
 kondigt dit aan

### Fase 2: Verkrijgen van nadere informatie over het (medische) probleem

- 5. Gebruikt bij voorkeur (semi) gesloten vragen** 0 1 2 3 4  
 stelt bij voorkeur semi (half) of geheel gesloten vragen  
 stelt vragen op voor beller begrijpelijke wijze  
 stelt één vraag tegelijk

### Fase 3 Vervolgbeleid

- 6. Herhaalt probleem en hulpvraag, geeft dan vervolgbeleid met toelichting** 0 1 2 3 4  
 herhaalt kort het probleem en de hulpvraag van de beller  
 geeft vervolgbeleid aan met toelichting  
 gebruikt geen vakjargon
- 7. Controleert of vervolgbeleid begrepen en uitvoerbaar is** 0 1 2 3 4 nvt  
 controleert of vervolgbeleid begrepen is  
 controleert of vervolgbeleid uitvoerbaar is
- 8. Bespreekt vangnet** 0 1 2 3 4 nvt  
 vertelt wat te doen als huidige klachten verergeren  
 vertelt wat te doen als beller ongerust blijft  
 vertelt bij welke nieuwe klachten opnieuw contact moet worden opgenomen

## Fase 4: Afsluiten van het gesprek

- 9. Controleert instemming van beller met vervolgbeleid** 0 1 2 3 4 nvt  
 controleert of beller kan instemmen met het vervolgbeleid
- 10. Toont open houding en flexibiliteit over vervolgbeleid** 0 1 2 3 4 nvt  
 toont open houding als beller niet instemt  
 verdiept zich in redenen hiervan  
 komt tot oplossing in overeenstemming met beller
- 11. Sluit af met correcte slotzin** 0 1 2 3 4  
 sluit gesprek op professionele wijze af  
 laat beller als eerste de verbinding verbreken

### Onderbreking

Tijdens het telefonische contact kan de centralist op ieder moment besluiten tot onderbreking. Ook indien meerdere keren een onderbreking heeft plaatsgevonden tijdens hetzelfde contact, éénmaal scoren

- 12. Kondigt onderbreking professioneel aan en vermeldt de reden** 0 1 2 3 4 nvt  
 kondigt onderbreking aan  
 vertelt reden van onderbreking
- 13. Hervat gesprek professioneel en vertelt uitkomst van de onderbreking** 0 1 2 3 4 nvt  
 bedankt voor het wachten  
 benoemt uitkomst van onderbreking

## Algemene communicatieve vaardigheden

- 14. Samenvatten, controleren en bijstellen** 0 1 2 3 4  
 geeft samenvatting  
 controleert samenvatting bij beller  
 corrigeert zo nodig samenvatting
- 15. Reageert op gevoelens na (non)-verbale signalen** 0 1 2 3 4  
 geeft reactie op verbale signalen  
 geeft reactie op non-verbale signalen  
 koppelt eigen interpretatie terug naar beller
- 16. Structureert het gesprek en zorgt voor een goede regie** 0 1 2 3 4  
 laat de verschillende fasen op elkaar aansluiten  
 zorgt voor een evenwichtige tijdsbesteding  
 kondigt volgende stap van gesprek aan
- 17. Luistert aandachtig** 0 1 2 3 4  
 moedigt beller met korte signalen aan zijn verhaal verder te vertellen  
 bevestigt met korte signalen dat hij gehoord heeft wat de beller vertelde  
 noemt tijdens het gesprek de correcte naam van de beller  
 laat beller uitpraten
- 18. Communiceert klantvriendelijk en verstaanbaar** 0 1 2 3 4  
 heeft goed spreektempo  
 spreekt voor de beller op verstaanbare wijze  
 heeft goede intonatie

**Overige feedback** ( vrije tekstruimte)

## **Medisch inhoudelijke aspecten**

### **19 Anamnese**

- Stelt vragen uit correct gekozen protocol(len) 0 1 2 3 4
- Stelt de juiste essentiële vragen

### **20 Urgentiebepaling**

- Bepaalt het juiste urgentieniveau 0 1 2 3 4

### **21 Zorgverlener en plaats van zorg**

- Bepaalt de juiste zorgverlener 0 1 2 3 4
- Bepaalt de juiste locatie van zorg (telefonisch, op de post of thuis)

### **22 Geeft het juiste advies**

- Geeft het juiste directe hulpadvies 0 1 2 3 4 nvt
- Geeft het juiste zelfzorgadvies
- Geeft het juiste vangnetadvies

**Overige feedback** ( vrije tekstruimte)

## **Verslaglegging**

### **21 Verslaglegging**

- Het verslag is inhoudelijk correct 0 1 2 3 4
- Het verslag heeft een correcte vormgeving

**Overige feedback** ( vrije tekstruimte)