

> Regionaal advies- en meldpunt Oost-Veluwe

Verbeteren melding van personen met een psychische kwetsbaarheid in de regio Oost-Veluwe

Bijlage 2. Resultaten interviews, maart 2018

SiRM: Geraline Boonzaaijer MSc, Ir. Jolien de Haas, Ir. Saskia van der Erf

Inhoud

- Interviews met organisaties in de Taskforce EPA, augustus / september 2017
- Interviews met overige betrokken partijen, oktober / november 2017
- Interviews met organisaties om het plan van aanpak te concretiseren, februari 2018



Interviews met organisaties in de Taskforce EPA, augustus / september 2017

In fase 1 zijn organisaties in de Taskforce EPA geïnterviewd om wensen voor 24/7 advies- en meldpunt te verkennen (24, 28 augustus en 12 september 2017)

Organisatie in Taskforce		Geïnterviewde personen
 Apeldoorn	Gemeente Apeldoorn	Maaïke Boomkamp, Peter Cornelisz, Serge Delfos, Jessica Hoogeland, Manon Jansen en Lobke Scheuten
 GGNet	GGNet	Karin Freriks
 IRISZORG	IrisZorg	Lydia Hoving
 Leger des Heils	Leger des Heils	Clem Arissen en Cisca Jansen
 Riwis	Riwis	Liesbeth Keppel en Marjolein Stevens
 Tactus verslavingszorg	Tactus	Janny Kuijpers
 Zilveren Kruis	Zilveren Kruis	Peter van Zuidam

Organisaties staan positief tegenover samenwerking op 24/7 bereikbaarheid en beschikbaarheid

Algemeen

- Partijen staan over het algemeen positief tegenover samenwerking op 24/7 bereikbaarheid en beschikbaarheid
- Partijen geven aan dat samenwerking tussen organisaties in 24/7 dienstverlening kan leiden tot meer efficiëntie
- Partijen adviseren een 24/7 meld- en adviespunt eerst te testen d.m.v. een pilot en te monitoren en evalueren of afspraken nagekomen worden
- Partijen adviseren te leren van vergelijkbare initiatieven elders in het land

Apeldoorn

GGNet

IRISZORG

Leger des Heils

Riwis

Tactus
verslavingszorg

Zilveren Kruis

Melding

- Advies- en meldpunt moet ook gebeld kunnen worden door iemand die aanvoelt dat het niet goed gaat (voordat escalatie plaatsvindt)
- Advies- en meldpunt moet ook bereikbaar zijn voor hulpverleners van zorgaanbieders
- 24/7 bereikbaarheid is eis gemeente voor bouwsteen Wonen
- Besteed aandacht aan aansluiting bij bestaande telefoonnummers / meldpunten

Beoordeling en risicotaxatie

- Medewerkers meld- en adviespunt dienen over juiste kennis en expertise te beschikken
- Overweeg de inzet van ervaringsdeskundigen, bijv. bij het geven van een zelfhulpadvies / het helpen deëscaleren van een situatie

Toeleiding

- Persoon moet 24/7 passende hulpverlening krijgen door juiste professionals en vanuit juiste wettelijk kader
- Toeleiding dient objectief te gebeuren
- Maak bij inzet hulpverlening onderscheid tussen een 'maatschappelijke' en een 'medische' crisis
- Realiseer intensieve samenwerking tussen FACT, gespecialiseerde begeleiding en sociale wijkteams
- Zorg voor meer respijt / time-out bedden

Interviews met overige betrokken partijen, oktober / november 2017

Huisartsen en woningbouwcoöperaties gaven aan graag helderheid te krijgen over waar zij zorgen kunnen melden (4 en 12 oktober 2017)



Melding

Beoordeling en risicotaxatie

Toeleiding



Huisartsen/HAP:
Martin Dieleman

- Acuu: GGNet
- Minder acuut, zorgwekkende situaties: bij persoon in behandeling bij eigen behandelbaar, bij persoon niet in behandeling niet duidelijk waar te melden
- Graag beter contact met sociale wijkteams en woningbouwcoöperaties
- Wens: meldpunt insteken vanuit psychiatrie

- Goede, gespecialiseerde triage
- Doorzettingsmacht/slagkracht
- Goede terugkoppeling aan de huisarts

- Graag afspraken over snel heen en weer schakelen, bijv. voor terugverwijzing
- Goed toeleiden, indien nodig toeleiden naar maatschappelijk werk
- Ook beschikbaarheid voor niet-cliënten



Woningbouw-
coöperaties Apeldoorn:
Helma Lamers en Anno
v/d Weide

- Onhelder voor wie (melders?) en over wie (wanneer is iemand psychisch kwetsbaar?)
Wat is de omvang van de behoefte?
- Acuu: 112; Niet-acuu: SWT's
- Huidige situatie: een 'woud' aan meldpunten, aanbod is te groot
- Wens: meldpunten bundelen
- Voor woningbouwcoöperaties is kunnen melden tijdens ANW-uren niet nodig

- Pas op met het te groot maken van het meldpunt: is het de kosten waard?
- Pas op voor 'shopgedrag' van melders

- Wens: beter vervolg geven aan een melding: juiste aanpak door de juiste persoon na een melding
- Huidig: evaluaties bij coördinatieoverleg sociale wijkteams (woningbouwcoöperaties sluiten hierbij aan)

Ook meldkamer, politie, SEH en Veiligheidskamer gaven aan behoefte te hebben aan een 24/7 advies- en meldpunt (28 november 2017)



- **Meldkamer:** David Groen
- **Politie:** Frans Jan Derks
- **SEH:** Jolanda Beekman
- **Veiligheidskamer:** Nathalie v/d Poel

Huidige situatie

- Politie: In crisisgevallen belt politie GGNet en goed contact met het sociaal wijkteam: politie kan tijdens kantooruren bellen naar teamleider.
- Meldkamer / 0900-8844: Als geen politie-inzet nodig is, is er geen mogelijkheid om door te schakelen naar hulpverlening voor personen met psychische kwetsbaarheid.
- SEH: Bellers en bezoekers die bij GGNet geen hulp krijgen na telefonisch contact.

Gewenste situatie

- Wensen:
 - Kunnen bellen en overdragen aan meldpunt.
 - 24/7 beschikbaarheid van hulp voor zorgwekkende situaties.
- Aandachtspunten:
 - Voorkom teveel verschillende telefoonnummers.
 - Is lokale organisatie van een meldpunt doelmatig?

Melding

Beoordeling en risicotaxatie

Toeleiding

- In crisisgevallen brengt politie persoon naar beoordelingskamer van GGNet. Hier nu geen hulpverlening aanwezig, maar is wel in ontwikkeling.
- Nieuw beleid van politie is om niet meer te vervoeren.
- De RAV is ook terughoudend in vervoeren.

- Wensen:
 - Intake/uitvraag door hulpverlener meldpunt.
 - Advies kunnen vragen aan meldpunt, een 'maatje' om mee te sparren.
 - Persoon met psychische kwetsbaarheid vervoeren per ambulance / neutraal vervoer.
- Aandachtspunten, belangrijk dat:
 - Óf hulpverlening naar persoon toegaat en situatie kalmeert ('interventieteam').
 - Óf hulpverlener bij meldpunt goed uitlegt waarom hulpverlening niet komt en voldoende zelfhulpadvies geeft.¹

- Vooral moeilijk om hulpverlening in te schakelen buiten kantooruren.²
- Als niemand iets doet, pakt politie het op, maar politie weet vaak niet wat juiste route naar hulp is voor persoon.
- Personen die geen behandeling willen, zorgen vaak voor veel overlast. Nieuwe Wet Verplichte GGz geeft mogelijk verbetering.

- Wensen:
 - Meer helderheid over de sociale kaart: welke aanbieders zijn er? Deze kennis het liefst beleggen bij het meldpunt, meldpunt kunnen raadplegen voor advies over toeleiding.
 - Mogelijkheid voor personen om een paar nachten in een 'zorgpension' te slapen.
- Politie zal indien nodig meegaan met hulpverlening, dit zal vnl. nodig zijn bij meldingen die via 112 binnengekomen zijn.

Interviews met organisaties om het plan van aanpak te concretiseren, februari 2018

Het plan van aanpak is na de workshops verder geconcretiseerd op basis van gesprekken tussen gemeente Apeldoorn, GGNet en betrokken organisaties

Organisatie	Namen
 Zilveren Kruis	Eef Scheltinga, Peter van Zuidam
 IRISZORG	Anna van Lübeck
 Leger des Heils	Bert van Drogen
 Riwis	Bernadette Ottenschot
 Tactus verslavingszorg	Jet Jacobs, Henk Schreurs
Meldkamer ambulance (MKA), huisartsenpost (HAP), politie	William van Ark (HAP), Erik de Leeuw (MKA), Herman Peterse (politie)
Gemeente Apeldoorn, cliëntenraad maatschappelijke organisatie (CMO) en sociale wijkteams (SWT)	Maaïke Boomkamp (veiligheid en recht), Matthijs Dam (meldpunt woonoverlast), Serge Delfos (SWT), Petra van Gaal (CMO, SWT)