



> Pilot verbeteren proces melding

Monitoringscriteria voor centralisten en basisteam

Utrecht, 2 maart 2018
Geraline Boonzaaijer, MSc
Ir. Saskia van der Erf

SiRM. Strategies
in Regulated
Markets

Inhoud

Eenmalig in te vullen formulier bij start van pilot	2
Minimaal driemaandelijks in te vullen reflectieformulier	6
Te registreren gegevens bij iedere melding van een persoon met verward gedrag	8

Eenmalig in te vullen formulier bij start van pilot

Graag krijgen we voor alle pilots bepaalde basisgegevens beschikbaar, zodat we een beter beeld krijgen van de context waarin de pilots uitgevoerd worden. We vragen u daarom om bij de start van de pilot onderstaande vragen in te vullen.

Scope van de pilot

1. Waar is de pilot op gericht? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - Verbeteren van proces meldingen in de regio
 - Verbeteren van proces melding bij de meldkamer ambulance (MKA)
 - Verbeteren van proces melding bij het Operationeel Centrum (112)
 - Verbeteren van proces melding bij het Service Centrum (0900-8844)
 - Verbeteren van proces melding bij basisteams politie
 - Verbeteren van proces melding bij ...

2. Welke gemeenten vallen onder de regio die betrokken is bij de pilot?

Training van centralisten en basisteams

3. Krijgen centralisten / basisteams training(en) bij de start van de pilot? Zo ja, hoeveel uren duren deze trainingen in totaal?
 - Nee, centralisten / basisteams krijgen geen training(en) bij de start van de pilot
 - Ja, centralisten / basisteams krijgen de volgende training(en) bij de start van de pilot:

<u>Naam training:</u>	<u>Gemiddeld aantal uren totaal:</u>

4. Krijgen centralisten / basisteams periodieke trainingen tijdens de pilot? Zo ja, hoeveel uren per maand krijgen zij gemiddeld training?
- Nee, centralisten / basisteams krijgen geen periodieke trainingen
 - Ja, centralisten / basisteams krijgen gemiddeld ... uren per maand de volgende training(en):

<u>Naam training:</u>	<u>Gemiddeld aantal uren per maand:</u>

5. Worden nog andere kosten gemaakt voor de pilot? (denk aan verzekeringskosten, reiskosten, trainingsmateriaal, vergaderkosten, kosten voor betrekken ervaringsdeskundigen, enz.)
- Nee, er worden geen andere kosten gemaakt
 - Ja, er worden nog andere kosten gemaakt, namelijk:

<u>Categorie</u>	<u>Kosten</u>

Informatie over de regio en betrokken partijen

6. Maakt de meldkamer ambulance (MKA) in de regio gebruik van het triagesysteem NTS of ProQA?
- NTS
 - ProQA

7. Zijn er in de regio een Acut Psychiatische Hulpverlening (APH) triagefunctie en niet-acute meldfunctie waar de centralist / politie meldingen aan kan overdragen? Zo ja, waar bevinden deze zich? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Er is een APH triagefunctie, deze bevindt zich bij de ggz-crisisdienst
 - Er is een APH triagefunctie, deze bevindt zich bij de meldkamer ambulance
 - Er is een niet-acute meldfunctie
 - Er is een meldpunt, waarin de APH-triagefunctie en niet-acute meldfunctie geïntegreerd zijn
 - Er zijn geen APH-triagefunctie en niet-acute meldfunctie in de regio, er is alleen een ggz-crisisdienst
 - Anders, namelijk:

8. Welke partijen in de regio zijn betrokken bij of geïnformeerd over het opzetten en uitvoeren van de pilot? (meerdere antwoorden mogelijk)

Algemeen:

- Politie
- Ambulancezorg
- Gemeenten
- GGD'en
- Zorgverzekeraars

Overige hulpverlening:

- Huisartsen / huisartsenposten
- Ziekenhuizen / Spoedeisende Hulpen
- Hulpverlening in het sociaal domein (bijv. sociaal wijkteam, maatschappelijke opvang)
- Hulpverleningsorganisaties in de geestelijke gezondheidszorg: ggz-instellingen / crisisdiensten
- Hulpverleningsorganisaties in de verslavingszorg
- Hulpverleningsorganisaties in de verstandelijk gehandicaptenzorg (VG)
- Hulpverleningsorganisaties in de verpleging en verzorging (V&V)

Overig:

- Anders, namelijk:

9. Wanneer en hoe worden personen met verward gedrag en hun familie en naasten betrokken bij het inrichten / opzetten van de pilot?¹

10. Waren er in de regio al samenwerkingsafspraken over meldingen van personen met verward gedrag gemaakt en zo ja, welke?
- Nee, er waren nog geen samenwerkingsafspraken gemaakt.
 - Ja, de volgende samenwerkingsafspraken waren al gemaakt:

Overige informatie

11. Aanvullende informatie over de pilot kunt u hieronder opnemen:

¹ Denk aan cliëntraden, Wmo-raden, familieraden, enzovoorts

Minimaal driemaandelijks in te vullen reflectieformulier

Het is belangrijk om als projectleider van de pilot regelmatig met de partijen die betrokken zijn bij de pilot te evalueren hoe de pilot verloopt. De evaluatie dient gedurende de pilot minimaal eens per drie maanden plaats te vinden. We vragen u om op basis van het evaluatieoverleg het reflectieformulier in te vullen.

1. A. Hoe goed kunnen centralisten / basisteams inschatten wanneer de Acut Psychiatrische Hulpverlening (APH) triagefunctie en niet-acute meldfunctie ingeschakeld kunnen worden?

- B. Wat is nog niet duidelijk? Is er behoefte aan meer handvatten en zo ja, welke?

2. Neemt de APH-triagist / de hulpverlener bij de niet-acute meldfunctie het oordeel van de centralist / basisteams serieus, wordt de melding overgenomen?

3. Hoe verloopt de verdere samenwerking tussen ambulancezorg, politie, de gemeente, ggz en andere betrokken partijen in de regio? Is er meer of minder discussie dan eerst? Wat gaat goed en wat kan beter?

4. Wat is het oordeel van personen met verward gedrag en hun familie / naasten over de verbetering van het meldingsproces en hoe wordt dit gemeten?

5. Overige opmerkingen / bevindingen over de pilot kunt u hieronder opnemen:

Te registreren gegevens bij iedere melding van een persoon met verward gedrag

We vragen u om per melding onderstaande gegevens te registreren. U kunt de registraties per melding aanleveren in de bijgevoegde Excel.

Datum en tijdstip melding

1. A. Wat was de datum van de melding?

... - ... - 2018

- B. Wat was het tijdstip van de melding?

... : ... uur

2. A. Was informatie over de persoon beschikbaar in het Real Time Intelligence Center (RTIC), de Basisvoorziening Handhaving (BVH) of een ander informatiesysteem?
- Ja
 - Nee
 - Weet ik niet
- B. Was de persoon in behandeling bij de ggz (intramuraal of ambulantly)?
- Ja
 - Nee
 - Weet ik niet
- C. Was de persoon onder begeleiding van Wmo-hulpverlening (bijvoorbeeld het sociaal wijkteam)?
- Ja
 - Nee
 - Weet ik niet

Melder

3. Wie was de melder?

Persoon zelf / familie en naaste / burger:

- Persoon met verward gedrag zelf
- Familiedid of naaste van de persoon met verward gedrag
- Bezorgde buurtbewoner
- Bezorgde burger (geen buurman / -vrouw van de persoon)

Politie en ambulancezorg:

- De meldkamer politie (telefoonnummer 112, het 'Operationeel Centrum')
- Het Service Centrum van politie (niet-acute telefoonnummer 0900-8844)
- Politie ter plaatse (basisteam van politie)
- De meldkamer ambulance (MKA)
- Ambulancezorgprofessional ter plaatse

Overige hulpverlening:

- Huisarts / huisartsenpost (HAP)
- Hulpverlener van de spoedeisende hulp / het ziekenhuis
- Hulpverlener in het sociaal domein (bijv. sociaal wijkteam of maatschappelijke opvang)
- Hulpverlener in de ggz
- Hulpverlener in de verslavingszorg
- Hulpverlener in de verstandelijk gehandicaptenzorg (VG)
- Hulpverlener in de verpleging en verzorging (V&V)
- Anders, namelijk:

Urgentie en inzet hulpverlening

4. A. Is de melding doorgeschakeld naar de Acut Psychiatische Hulpverlening (APH) triagefunctie?

- Ja
- Nee

B. Zo ja, hoe snel was de APH-triagefunctie bereikbaar?

- Binnen 1 minuut
- Na 1 tot 5 minuten
- Na 5 tot 10 minuten
- Na 10 tot 15 minuten
- Na 15 tot 30 minuten
- Na meer dan 30 minuten

5. A. Is de melding doorgeschakeld naar de niet-acute meldfunctie?

- Ja
- Nee

B. Zo ja, hoe snel was de niet-acute meldfunctie bereikbaar?

- Binnen 1 minuut
- Na 1 tot 5 minuten
- Na 5 tot 10 minuten
- Na 10 tot 15 minuten
- Na 15 tot 30 minuten
- Na meer dan 30 minuten

6. A. Is op basis van de melding (ook) politie ingezet?

- Ja
- Nee

B. Zo ja, wat was de inzet van politie?

- Politie heeft bijgedragen aan het kalmeren van de situatie en de persoon daarna overgedragen aan hulpverlening
- Politie heeft de persoon vervoerd naar een beoordelingslocatie van de gemeente of de ggz
- Politie heeft de persoon vervoerd naar het politiebureau
- Weet ik niet
- Anders, namelijk:

7. A. Is op basis van de melding vervoer ingezet voor de persoon?

- Ja
- Nee
- Onbekend

B. Zo ja, welk vervoer is ingezet?

- Ambulancevervoer
- Politievervoer
- Vervoer van ggz-instelling
- GGZ Vervoersdienst
- GGZ Opweg
- Andere particuliere aanbieder van ggz-vervoer
- Taxivervoer
- Ander vervoer, namelijk:

Terugkoppeling van informatie

8. Welke informatie kreeg u teruggekoppeld van de APH-triagefunctie / de niet-acute meld-functie?
- Geen informatie teruggekoppeld gekregen
 - Dat de persoon hulp ontvangen heeft (niet welke hulp)
 - Welke hulp de persoon ontvangen heeft
 - Dat het niet nodig was geweest om de melding door te schakelen
 - Niet van toepassing
 - Anders, namelijk:

Overige opmerkingen

9. Overige opmerkingen over de melding kunt u hier kwijt: