



> Pilot inrichten en verbeteren niet-acute meldfunctie

Monitoringscriteria

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	8
Te registreren gegevens bij iedere melding	12

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. Wat is de duur van de pilot?

... maanden

2. Wie kan contact opnemen met de meldfunctie? (meerdere antwoorden mogelijk)

Personen zelf / familie en naasten / burgers:

- Personen met verward gedrag
- Familieleden en naasten van personen met verward gedrag
- Alle burgers

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)
- Ambulancezorgprofessionals ter plaatse

Overige hulpverlening:

- Huisartsen / huisartsenposten
- Hulpverleners van de spoedeisende hulp / het ziekenhuis
- Hulpverleners in het sociaal domein (bijv. sociaal wijkteam, maatschappelijke opvang)
- Hulpverleners in de geestelijke gezondheidszorg (bijv. ggz-crisisdienst, verslavingszorg)
- Hulpverleners in de verstandelijk gehandicaptenzorg (VG)
- Hulpverleners in de verpleging en verzorging (V&V)
- Anderen, namelijk:

3. Welke organisatie(s) voeren de telefonische hulpverlening bij het meldpunt uit?
(naam organisatie(s) invoegen)

4. Op welke locatie bevindt de meldfunctie zich?

- Bij de gemeente
- Bij de GGD
- Bij de ggz-crisisdienst
- Bij de meldkamer ambulance
- Bij de meldkamer politie (telefoonnummer 112, het Operationeel Centrum)
- Bij het Service Centrum van politie (telefoonnummer 0900-8844)
- Anders, namelijk:

5. Is de meldfunctie 24/7 bereikbaar?

- Ja, er is gemiddeld ... Fte aanwezig

- Nee, de meldfunctie is alleen op de volgende tijdstippen bereikbaar, waarbij gemiddeld ... Fte aanwezig is:

- Maandag t/m donderdag:	... t/m ... uur	... Fte
- Vrijdag:	... t/m ... uur	... Fte
- Zaterdag:	... t/m ... uur	... Fte
- Zondag:	... t/m ... uur	... Fte

6. a) Voeren de telefonisch hulpverleners van de niet-acute meldfunctie ook de Acuu Psychiatische Hulpverlening (APH) triage uit¹?

- Ja
- Nee

¹ De Acuu Psychiatische Hulpverlening (APH) triagefunctie is gericht op de triage van de vragen naar acute geestelijke gezondheidszorg (ggz). De ggz-sector is verantwoordelijk voor de organisatie van een APH-triagefunctie in de regio. De APH-triagefunctie is vaak gesitueerd bij de ggz-crisisdienst, maar kan ook bij de meldkamer ambulance gesitueerd zijn.

b) Zo nee, welke samenwerkingsafspraken zijn gemaakt met de APH-triagefunctie in de regio?

Functieprofiel van de hulpverlener

7. Wat is het functieprofiel van de telefonisch hulpverlener van de meldfunctie?

- Sociaal psychiatrisch verpleegkundige
- Verpleegkundig specialist ggz
- HBO-V verpleegkundige met aanvullende opleiding in de ggz
- Anders, namelijk:

8. Wat zijn de gemiddelde salariskosten per Fte telefonisch hulpverlener?

€ ... per maand

9. Met wie kan de telefonisch hulpverlener van de meldfunctie overleggen als hij twijfelt over naar welke hulp hij de persoon het beste kan toeleiden? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Een (andere) verpleegkundige
- Een psychiater
- Anders, namelijk:

10. Voert de telefonisch hulpverlener bij de meldfunctie alleen de uitvraag van de melding uit of heeft hij / zij ook andere taken en werkzaamheden?

- De telefonisch hulpverlener voert alleen de uitvraag uit
- Nee, de telefonisch hulpverlener voert ... procent van de tijd ook ... taken / werkzaamheden uit:

Taken / werkzaamheden:

Deel van de tijd:

11. Krijgen telefonisch hulpverleners bij de meldfunctie training(en) bij de start van de pilot? Zo ja, welke trainingen en hoeveel uur duren deze trainingen?

- Nee, telefonisch hulpverleners krijgen geen training(en) bij de start van de pilot
- Ja, telefonisch hulpverleners krijgen de volgende training(en) bij de start van de pilot:

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

12. Krijgen telefonisch hulpverleners bij de meldfunctie periodieke trainingen tijdens de pilot? Zo ja, hoeveel uren per maand krijgen zij gemiddeld training?

- Nee, telefonisch hulpverleners krijgen geen periodieke trainingen
- Ja, telefonisch hulpverleners krijgen gemiddeld ... uren per maand de volgende training(en):

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

13. 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>Totale kosten tijdens de pilot:</u>

Betrokken partijen bij de pilot

14. 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 Hulp
- Hulpverleners in het sociaal domein (bijv. sociaal wijkteam, maatschappelijke opvang)
- Hulpverleningsorganisaties in de geestelijke gezondheidszorg (bijv. ggz-crisisdienst, verslavingszorg)
- Hulpverleningsorganisaties in de verstandelijk gehandicaptenzorg (VG)
- Hulpverleningsorganisaties in de verpleging en verzorging (V&V)

Overig:

- Anders, namelijk:

15. Wanneer en hoe worden personen met verward gedrag en hun familie en naasten betrokken bij het inrichten / opzetten van de pilot?²

16. Welke gemeenten zijn betrokken bij de pilot?

² Denk aan cliëntraden, Wmo-raden, familieraden, enzovoorts

17. 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 over de pilot

18. Van welke instrumenten maakt de telefonisch hulpverlener bij de meldfunctie gebruik?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- De ggz-triagewijzer
- De Zelfredzaamheidsmatrix
- SCIL (Screener voor Intelligentie en Licht Verstandelijke Beperking)
- Anders, namelijk:

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

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. Om de administratieve belasting zo klein mogelijk te maken, hebben we het aantal te registreren gegevens per melding zo min mogelijk gemaakt. In plaats hiervan hebben we in dit reflectieformulier een aantal vragen opgenomen over het verloop van de meldingen. Omdat deze gegevens niet per melding geregistreerd hoeven te worden, zal steeds een inschatting nodig zijn. We vragen u om deze inschattingen in overleg met de telefonisch hulpverleners bij de meldfunctie en andere betrokkenen te maken.

Inhoud van meldingen

1. Hoe vaak had de melder beter de Acut Psychiatische Hulpverlening (APH) triagefunctie / de ggz-crisisdienst in kunnen schakelen in plaats van de niet-acute meldfunctie? Kruis aan in onderstaande tabel.

Type melder	Nooit	In circa een kwart van de gevallen	In circa de helft van de gevallen	In circa driekwart van de gevallen	In alle gevallen
Meldkamer ambulance					
Politie op straat					
Meldkamer politie (112)					
Service Centrum van politie (0900-8844)					
Overige melders					

Tevredenheid van betrokkenen

2. A. Neemt de hulpverlening naar wie de telefonisch hulpverlener bij de meldfunctie de persoon met verward gedrag toeleidt het oordeel van de telefonisch hulpverlener bij de meldfunctie over?
- Nooit
 - In circa een kwart van de gevallen
 - In circa de helft van de gevallen
 - In circa driekwart van de gevallen
 - In alle gevallen

B. Licht uw keuze bij vraag 2A hieronder toe.

3. Hoe verloopt de verdere samenwerking tussen de niet-acute meldfunctie en de ketenpartners 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 niet-acute meldfunctie en hoe wordt dit gemeten?

Terugkoppeling van informatie

5. Welke informatie wordt over het algemeen teruggekoppeld naar de melder? Verdeel in onderstaande tabel steeds 100% per type melder (per rij).

Type melder	Dat de persoon hulp ontvangen heeft (niet welke hulp)	Welke hulp de persoon ontvangen heeft	Dat het niet nodig was geweest om de niet-acute meldfunctie in te schakelen
Aan melders die zorgverlener zijn (bijv. huisarts)	... %	... %	... %
Aan melders die geen zorgverlener zijn (bijv. politie)	... %	... %	... %
De familie / naasten van de persoon (ook als zij niet de melder waren)	... %	... %	... %
Eigen behandelaar / begeleider van de persoon als dit niet de melder was	... %	... %	... %

Overige opmerkingen

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

Te registreren gegevens bij iedere melding

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 de persoon al bekend bij de meldfunctie?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

- B. Zo ja, hoeveel eerdere meldingen van de persoon zijn bekend bij de meldfunctie?

- Eén
- Twee tot vier
- Vijf of meer
- Weet ik niet

3. A. Was de persoon in behandeling bij de ggz (intramuraal of ambulantly)?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

- B. Was de persoon onder begeleiding van Wmo-hulpverlening (bijvoorbeeld het sociaal wijkteam)?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Melder

4. 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 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 (bijv. ggz-crisisdienst, Acut Psychiatrische Hulpverlening (APH) triagefunctie, verslavingszorg)
- Hulpverlener in de verstandelijk gehandicaptenzorg (VG)
- Hulpverlener in de verpleging en verzorging (V&V)
- Anders, namelijk:

Urgentie en inzet hulpverlening

5. A. Is een hulpverlener ingezet op basis van de melding?

- Ja, er is een hulpverlener ingezet
- Nee, er is geen hulpverlener ingezet, maar er is zelfhulpadvies gegeven met verwijzing naar [MIND Korrelatie](#) of [Sensor](#)
- Nee, er is geen hulpverlener ingezet, maar er is zelfhulpadvies gegeven. De persoon is niet verwezen naar MIND Korrelatie of Sensor
- Nee, er is geen hulpverlener ingezet en er is geen zelfhulpadvies gegeven
- Anders, namelijk:

B. Indien een hulpverlener ingezet is, welke hulpverlener is ingezet op basis van de melding? (meerdere antwoorden mogelijk)

Eigen behandelaar / begeleider of ander meldpunt:

- Eigen behandelaar / begeleider
- Doorgezet naar Acut Psychiatische Hulpverlening (APH) triagefunctie / de ggz-crisisdienst
- Veilig Thuis
- Meldpunt voor jeugdzorg

Hulpverlening:

- Huisarts / huisartsenpost (HAP)
- Spoedeisende Hulp (SEH) van het ziekenhuis
- Sociaal wijkteam of OGGZ
- Reguliere ggz
- Verslavingszorg
- Verstandelijk gehandicaptenzorg (VG)
- Hulpverlening in de verpleging en verzorging (V&V)
- Ambulancezorg

Wonen / werk en overig:

- Sociale dienst van gemeente of sociaal werk
- Woningcoöperatie
- Politie
- Lotgenotenorganisatie
- Anders, namelijk:

C. Indien een hulpverlener ingezet is, binnen hoeveel tijd nadat de melding binnenkwam bij het meldpunt was de hulpverlener bij de persoon aanwezig?

- Binnen 1 uur
- Binnen 1 tot 4 uur
- Binnen 4 tot 24 uur
- Na 24 uur
- Weet ik niet

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

- Ja
- Nee

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:

Overige opmerkingen

7. Overige opmerkingen over de melding kunt u hieronder opnemen: