

2 september 2013

Spoed4Jeugd – spoedeisende (jeugd-)hulp met korte ‘aanrijtijd’

Auteur: Erwin Beers – directeur regio Zuid Jeugdhulp Friesland en projectleider Spoed4Jeugd

Coauteur: dr. G.G. Anthonio – lector Leadership & Changemanagement Stenden University en voorzitter Raad van Bestuur Jeugdhulp Friesland

Als een kind in nood is mag iedereen verwachten dat een ambulance in 95% van de gevallen binnen 15 minuten ter plaatse is. Hierover is in 2012 zelfs politieke onrust geweest omdat dit niet altijd gehaald wordt. Elk jaar hebben duizenden kinderen en jongeren spoedeisende (jeugd-)hulp nodig, waarvoor geen afspraken zijn over een ‘aanrijtijd’, maar ook een kind in ernstige nood verkeert.

Zorginstellingen die spoedeisende hulp bieden hebben allemaal een eigen meldpunt ingericht. Wanneer iemand spoedeisend hulp nodig heeft, moet goed gezocht worden welke meldpunten er zijn en dan nog de juiste weten te kiezen. Want als bij het verkeerde meldpunt hulp wordt gevraagd, wordt vriendelijk aangegeven dat u niet aan het juiste adres bent. Wat te doen voor de gezinnen die zo snel mogelijk een hulpverlener nodig hebben, maar waar geen eenduidig meldpunt is en geen vastgestelde ‘aanrijtijd’ is bepaald?

In Friesland hebben de directies van een aantal zorginstellingen gezamenlijk één duidelijk meldpunt voor spoedeisende hulp gerealiseerd met een zo kort mogelijke ‘aanrijtijd’ van de hulpverlening: Spoed4Jeugd. Reik (LVB), Kinnik – kind en jeugd GGZ, Bureau Jeugdzorg Friesland en Jeugdhulp Friesland (orthopedagogische hulpverlening) herkennen ieder vanuit eigen perspectief dat ze individueel - vanwege schotten tussen organisaties - niet altijd in staat zijn om zo snel mogelijk de juiste hulp in te zetten. Het gevolg is dat de start van zorg te lang op zich kan laten wachten of dat niet de juiste hulp wordt verleend. Het doel van Spoed4Jeugd is om de meest passende hulpverlener in te zetten met een korte ‘aanrijtijd’. In de praktijk lukt dit binnen ongeveer twee uren. Spoed4Jeugd is 24 uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar.

Door een korte maar sterk geprotocolleerde procedure uit te voeren wordt passende zorg zo snel mogelijk toegewezen en kan hulpverlening starten. De procedure bestaat uit een stroomdiagram met protocol, vastgestelde inventarisatielijst en beslisbomen. Wanneer gedisciplineerd het proces wordt doorlopen, is een gezin binnen een paar uur verbonden aan een hulpverlener. De procedure is ontwikkeld door een stuurgroep (directies en projectleider) en diverse werkgroepen met brede vertegenwoordiging vanuit de zorginstellingen. In een pilot van drie maanden (29 oktober 2012 – 1 februari 2013) is Spoed4Jeugd in Friesland beproefd en vastgesteld dat het doel behaald kan worden.

In feite is Spoed4Jeugd een ‘intelligent logistiek instrument’ gebaseerd op samenwerking van zorginstellingen en geen nieuwe zorgaanbieder. Er wordt middels een efficiënt proces gezorgd dat een gezin zo snel mogelijk is verbonden aan een hulpverlener van de meest passende zorgorganisatie. Daarna sluit Spoed4Jeugd de melding af en neemt de zorgorganisatie de regie over. Er kan niet terugverwezen worden naar Spoed4Jeugd.

Doelgroep

Elke inwoner in Friesland die hulp wil inschakelen voor een kind in nood kan Spoed4Jeugd bellen. De doelgroep van Spoed4Jeugd zijn alle inwoners en/of verwijzers in Friesland die te maken krijgen met een acute spoedeisende situatie waarbij een kind/jeugdige (0 tot 18 jaar, ongeacht IQ) betrokken is en/of waarbij een kind/jeugdige centraal staat. Deze situaties vragen om een duidelijk meldpunt van waaruit zo snel mogelijk hulpverlening wordt gestart. Voorbeelden van dit soort situaties zijn een cliënt die dreigt met zelfdoding, er is sprake van een psychische stoornis, dreigende verwaarlozing en/of onveiligheid voor de jeugdige, duidelijke aanwijzingen dat er sprake is van seksueel misbruik of lichamelijke mishandeling of niet beheersbaar te maken agressief gedrag. In de praktijk zijn de melders divers – onderwijs, huisartsen, GGD, ouders, politie, CJG en soms jeugdigen zelf.

Proces

Middels één telefoonnummer (net als 112) kan contact opgenomen worden met Spoed4Jeugd. Een medewerker neemt de telefoon aan en direct start de procedure van Spoed4Jeugd. Elke melding wordt gezien als een spoedeisende melding zolang niet anders is vastgesteld. De gegevens van de melder en van betreffende kind/jeugdige, alsmede de situatieschets worden vastgelegd in een speciaal ontworpen applicatie. Hiermee wordt relevante informatie op een bondige manier vastgelegd, waarin de spoedeisende

situatie wordt beschreven. Deze informatie wordt door een triagist ¹gebruikt om de zorgtoewijzing op te baseren en de hulpverlener gebruikt de informatie uiteindelijk om zich voor te bereiden op de feitelijke hulpverlening. In de applicatie ontstaat gedurende de aanmeldprocedure een workflow van taken. Deze workflow maakt dat een procedure niet kan stagneren wanneer gedisciplineerd het proces wordt uitgevoerd.

Gedurende het telefonisch contact wordt eerst vastgesteld of de cliënt reeds in behandeling is bij een zorginstelling. Wanneer dit zo is, wordt de melder verwezen naar de betreffende zorginstelling. Het is van belang dat een reeds betrokken zorgaanbieder regie neemt over de spoedeisende situatie van zijn/haar cliënt. Het is ook mogelijk dat een zorgaanbieder zelf een verzoek indient voor een interventie, als deze organisatie zelf geen spoedeisende hulpverlening aanbiedt.

Na het vastleggen van de melding in de applicatie wordt middels een digitale beslisboom bepaald welke hulpverlening gestart moet worden. Dit advies wordt voorgelegd aan een triagist die 24 uur per dag beschikbaar is voor Spoed4Jeugd. De triagist beoordeelt het advies en stemt daarmee in of doet een herbeoordeling. Door middel van de besluitvorming van een triagist is wetgeving rondom verwijzing geborgd.

Na de zorgtoewijzing door de triagist neemt de interviewer contact op met de cliënt en/of melder om terug te koppelen welke actie ondernomen wordt. Tijdens deze terugkoppeling worden vaak nog praktische afspraken gemaakt en vastgelegd in de applicatie. De hulpverlener die uiteindelijk contact opneemt is op deze wijze op de hoogte van alle afspraken.

Na de terugkoppeling wordt een hulpverlener ingezet. De betrokken zorginstellingen stellen dagelijks een hulpverlener van hun ambulante spoedeisende-hulp-team rechtstreeks beschikbaar voor Spoed4Jeugd. De hulpverlener kan in de applicatie alle informatie terugvinden die tijdens de melding is verzameld. Daarna neemt de hulpverlener binnen een uur contact op met het gezin. Er wordt altijd eerst ambulante hulpverlening ingezet.

Tenslotte wordt de melding afgesloten, waarbij alle verzamelde informatie (de cliëntkaart) wordt verzonden naar de 'voordeur' van de zorgaanbieders die actief zijn geweest tijdens de melding. Na het ontvangen van de cliëntkaart kan de zorginstelling registratie opstarten ten behoeve van het zorgdossier en de financiering.

Kosten en opbrengsten

De gerealiseerde kosten betreffen met name de uren die benodigd zijn voor het ontwikkelen van Spoed4Jeugd. Zowel de professionals, managers, ondersteuners en directies hebben veel tijd gestoken in de ontwikkeling en begeleiding. De projectfase van Spoed4Jeugd is gefinancierd door de betrokken zorginstellingen met behulp van cofinanciering van de provincie Fryslân.

De operationele kosten van Spoed4Jeugd zijn laag. De betreffende werkers die ingeschakeld worden zijn namelijk regulier werkzaam bij de zorginstellingen. Dit zijn de interviewers (hulpverleners die aan de telefoon zitten), ambulante hulpverleners, triagisten en de teammanagers. De bijkomende kosten zijn vergoedingen voor consignatiediensten die in de CAO vastgelegd zijn. De kostprijs van het afhandelen van een melding is ongeveer €325,- tot €350,- exclusief de abonnementen van de applicatie en de telefoonnummers.

De opbrengsten van Spoed4Jeugd worden vertaald in de realisatie van adequate hulp aan een kind in nood tegen een lage kostprijs. Het is daarmee mogelijk om met lage kosten een enorme waarde aan spoedeisende (jeugd-)hulp toe te voegen.

Technologische ondersteuning

Een belangrijke doelstelling is het proces van melding tot hulpverlening effectief te laten verlopen, waarbij meerdere organisaties en personen betrokken zijn. Door middel van de ontwikkeling van een applicatie die via de internetbrowser benaderbaar is, kan elke betrokken medewerker op elk moment alle informatie raadplegen en taken uitvoeren. De hulpverleners en triagisten zijn uitgerust met een iPad met dataverbinding, zodat zij op elk moment in de applicatie kunnen werken en het proces doorgang vindt.

Evaluatie

Na de projectfase is een evaluatieonderzoek uitgevoerd op vijf niveaus, namelijk door middel van (1) een digitale survey naar betrokken medewerkers, (2) een digitale survey naar melders, (3) toetsing van gestelde

¹ BIG geregistreerde professional: bijvoorbeeld GZ-psycholoog, klinisch psycholoog of psychiater

subsidiedoelen (deze zijn behaald), (4) een plenaire bijeenkomst met een heterogene groep betrokken medewerkers en (5) een analyse van de data uit de applicatie.

Ad 1. De digitale survey aan medewerkers wijst uit dat medewerkers neutraal tot licht positief zijn over Spoed4Jeugd. In een context van een sterke wijziging van werkwijze, waar vier zorgorganisaties intensief moeten samenwerken, is dit een goede score. De uitkomst duidt dat de betrokkenen het nieuwe proces hebben aanvaard en de samenwerking niet tot negatieve resultaten leidt.

Ad 2. Ook de survey aan melders toont dat zij neutraal tot licht positief over Spoed4Jeugd zijn. De tevredenheid over de hulpverlener en de hulpverlening wordt hoog gescoord, terwijl de informatievoorziening over Spoed4Jeugd niet elke melder rechtstreeks had bereikt. Hierdoor ontstaat een gemiddelde score. De meerderheid (86%) vindt één centraal meldpunt een verbetering.

Ad 4. De adviezen uit de praktijk - die in de plenaire bijeenkomst zijn aangedragen - sluiten aan bij de uitkomsten van de surveys. Er is geen negatieve kritiek benoemd, slechts adviezen ter verbetering van het bestaande proces. De gehele groep geeft in de ervaringsadviezen aan dat Spoed4Jeugd een verbetering is in de toeleiding naar spoedeisende hulp en de samenwerking over het algemeen erg prettig is en waarde toevoegt.

Het risico bestaat (m.b.t. financiën en personele beschikbaarheid) dat een nieuw centraal meldpunt tot verhoging van het aantal spoedeisende meldingen leidt. Echter, het aantal meldingen bleek niet hoger dan voor de start van Spoed4Jeugd. Bovendien waren de meldingen buiten kantoor tijd beperkt en leverden geen verzwarende belasting op. Een ander risico is dat het proces onvoldoende ondersteund wordt en de 'aanrijtijd' niet verkort wordt. De ondersteuning door technologie is hierin van groot belang en functioneert adequaat.

De samenwerking tussen partijen is gegroeid en goed. Betrokkenen zijn van mening dat Spoed4Jeugd een toegevoegde waarde heeft en zijn doel behaalt; het beëindigen van Spoed4Jeugd zou een achteruitgang in de kwaliteit van spoedeisende hulp zijn. De betrokken medewerkers hebben over het algemeen een breed perspectief naar de cliënt in plaats van naar de eigen organisatie. Conclusie is dat door alle partijen vanuit visie gehandeld wordt en niet om instroom van cliënten te bevorderen.

Kritische succesfactoren

In de evaluatie zijn een aantal kritische succesfactoren naar voren gekomen, die het succes hebben bepaald:

1. Stel de zorgprogrammering en het beleid van de deelnemende organisaties niet ter discussie – organiseer gezamenlijk snelle toeleiding naar de juiste hulpverlening.
2. Als de bal wordt aangespeeld, neem je de bal aan! Discussies of onenigheid vinden achter de schermen plaats, waardoor de crisismelding en dus het gezin niet gefrustreerd wordt.
3. Zet rechtstreeks een ambulante werker in en vermijd de reguliere aanmeldprocessen.
4. Voer de afgesproken processen gedisciplineerd uit.
5. Zorg voor adequate technologische ondersteuning.

Vertrouwen

De bovenliggende waarde van de samenwerking en totstandkoming van Spoed4Jeugd, is de juiste hulp bieden aan een kind in nood en elkaar als zorginstellingen daarin vertrouwen. Gedurende en na de projectfase is deze waarde de belangrijkste basis in de samenwerking en blijvend actueel. Ondanks dat alle zorginstellingen actief zijn in de jeugdzorg, waren bijvoorbeeld de interpretaties van definities, financiering, zorgbeleid en logistiek niet altijd eenduidig. De genoemde waarde is steeds het kader geweest om alle uitdagingen op te lossen. De investering in vertrouwen en niet in de wens naar marktaandeel of positie, blijkt van grote waarde om Spoed4Jeugd tot een duurzame oplossing te maken tegen lage kosten.

Met dank aan de stuurgroep project Spoed4Jeugd Friesland (directies betrokken zorginstellingen), alle betrokken medewerkers, de provincie Fryslân en Codux softwareontwikkeling.

Het organisatieplan van Spoed4Jeugd is beschikbaar voor ketenpartners. De applicatie die het proces ondersteunt is tegen vergoeding beschikbaar.