

PROTOCOL Spoed4Jeugd

Hoofdregeel proces: volg gedisciplineerd het proces en de taken in de applicatie.

Nr.	Activiteit	Actor	Bejegening	Activiteit
1.	<i>Start proces:</i> Melding Spoed4Jeugd	Interviewer		De melder neemt telefonisch of via de e-mail contact op met Spoed4Jeugd.
2.	<i>Beslissing:</i> Cliënt reeds in zorg?	Interviewer	Vraag uit of de betreffende cliënt al ergens relevante zorg ontvangt. Maak duidelijk dat de cliënt het best geholpen wordt via de eigen zorgaanbieder. Vraag goed door en probeer helder te krijgen welk type zorg de cliënt ontvangt. Sluit in taalgebruik aan bij de cliënt.	Uitgangspunt is dat elke melding een spoedmelding betreft. Echter, wanneer een cliënt reeds ergens in zorg is, dan wordt de melder/cliënt terugverwezen. De betrokken zorgaanbieder dient zelf een beoordeling te doen en zorg te leveren (of regie daarop te voeren). ! Definitie kind in zorg: 'kind is ingeschreven en geaccepteerd bij een tweedelijns zorgaanbieder'. Hieronder vallen ook cliënten <i>die na acceptatie</i> op een wachtlijst staan. Voor cliënten die bij BJZ zijn ingeschreven, waar een <u>geplande</u> lijn (kernbeslissing) is uitgezet rondom een crisis betreft geen S4J, maar reguliere route. Bij acute crisis zonder geplande lijn, via S4J uitzetten.
2a.	<i>Beslissing:</i> Binnen kantoor tijden?	Interviewer		Binnen kantoor uren zijn de meeste externe zorgaanbieders bereikbaar om zelf een crisisinterventie te regisseren. Een melding binnen kantoor uren leidt tot keuze 'JA' zodat de eigen zorgaanbieder actie kan ondernemen. Buiten kantoor uren zijn de meeste zorgaanbieders niet beschikbaar om crisis hulp te bieden. Omdat S4J elke melding als 'spoed' kenmerkt en een melding buiten kantoor uren altijd als dringend wordt gezien, wordt 'NEE' gekozen, binnen kantoor uren wordt 'JA' gekozen. ! Wanneer de melding buiten kantoor uren binnenkomt, maar er sprake is van zorg door één van de vier partijen, kan verwezen worden naar de bereikbaarheidsdiensten. Voor nummers zie telefoonlijst in module 'Documenten'.
2b.	<i>Beslissing:</i> Externe zorgaanbieder van cliënt?	Interviewer	Vraag uit welke zorgaanbieder het betreft.	Wanneer een cliënt elders in zorg is en de melding binnen kantoor uren binnenkomt, kan het zijn dat de zorgaanbieder waar de cliënt reeds in zorg is contact opneemt. Deze zorgaanbieder heeft dan zelf geen aanbod SEH en heeft blijkbaar S4J nodig voor een crisisinterventie. De betrokken zorgaanbieder dient zelf eerst een beoordeling te doen, voor S4J te bellen.
2c.	<i>Processtap:</i> Proces volgen	Interviewer	Vertel de melder dat verschillende gegevens belangrijk zijn om de spoedsituatie te beoordelen en juiste zorg in te zetten. Vraag begrip voor het doornemen van deze belangrijke vragen.	Er is gebleken dat er sprake is van een melding buiten kantoor uren of dat een externe zorgaanbieder verzoekt om een crisisinterventie. Het proces van aanmelding wordt doorgezet. ! Het uitvragen van IQ en/of onderwijs is van groot belang om te kunnen of Tjallingahiem toegewezen moet worden. Hier extra aandacht aan geven, want er zijn weinig indicatoren die naar LVG leiden.

PROTOCOL Spoed4Jeugd

Nr.	Activiteit	Actor	Bejegening	Activiteit
2d.	<i>Processtap:</i> Verwijzen eigen zorgaanbieder	Interviewer	Laat merken dat binnen kantoortijd de beste keuze is om met de behandelend zorgaanbieder af te stemmen wat te doen in de spoedsituatie. Ga na of de cliënt over telefoon-/ contactgegevens van de zorgaanbieder beschikt. Zo nee, geef deze alsnog aan de cliënt. Wanneer de zorgaanbieder niet bereikt kan worden, kan de melder terugbellen.	De melding is binnen kantoortijden en betreft een cliënt die reeds zorg ontvangt, waarbij <i>die specifieke</i> zorgaanbieder niet om een interventie heeft verzocht. De melder wordt verwezen naar de zorgaanbieder die reeds zorg verleend.
2e.	<i>Einde proces:</i> Inzet extern zorgpad	Interviewer		De melder is terugverwezen naar de zorgaanbieder die reeds betrokken is bij de cliënt. Het uitgangspunt is dat de externe zorgaanbieder zijn eigen zorgpad start om de crisis te stabiliseren.
3.	<i>Processtap:</i> Inschrijven	Interviewer	Wees zorgvuldig en compleet bij het verzamelen van deze informatie. Het is belangrijk geen enkel oordeel te laten merken.	De melding wordt geregistreerd in de applicatie. De checklist wordt doorlopen waarbij gegevens van de melder en de cliënt worden geregistreerd.
4.	<i>Processtap:</i> Inventarisatie	Interviewer	Stel rustig de vragen waarbij je laat merken dat je de melder helpt om de situatie helder te maken. Wanneer de melder het niet weet, probeer je de vragen anders te stellen om toch antwoorden te krijgen. Noem het belang van de antwoorden. Denk erom de vragen stuk voor stuk te stellen. Stel niet meerdere vragen tegelijk en sluit aan bij de cliënt in taalgebruik.	Er wordt aan de hand van de checklist systematisch uitgevraagd wat de situatie is. Het is zeer wenselijk dat alle vragen worden beantwoord, want op basis daarvan wordt een besluit genomen over de in te zetten zorg. De interviewer probeert ook een beeld te krijgen van de situatie en veiligheid. Na de inventarisatie wordt de telefonische verbinding beëindigd. Er wordt een afspraak gemaakt te worden over de terugkoppeling naar de melder.

PROTOCOL Spoed4Jeugd

Nr.	Activiteit	Actor	Bejegening	Activiteit
5.	Processtap: Beoordeling zorgpad*	Interviewer	Refereer kort aan de aanmelding middels naam en geboortedatum en ga na of het beoogde zorgpad akkoord is.	<p>Na het verwerven van informatie staat in de applicatie een taak open voor de interviewer om de eerste beslisboom te doorlopen. Dit komt tot stand middels vragen te beantwoorden die verwerkt zijn in de applicatie en wordt ingevuld na de inventarisatie. De beoordeling levert een voorstel voor een zorgpad of een beoordeling ter plaatse.</p> <p>! De keuze 'Kind veilig' is onderdeel van de beslisboom. De definitie van 'veilig' is: Sprake van onveiligheid wordt gebaseerd op drie uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dreiging zelfdoding; • Dreigende verwaarlozing en/of onveiligheid m.b.t. toezicht; • Aanwijzingen mishandeling en/of misbruik. <p>! Als uit de beslisboom BJZ en FIER komt, dan wordt BJZ ingeschakeld. Het is aan BJZ om FIER in te schakelen conform bekend informatie bij BJZ.</p> <p>De interviewer neemt contact op met de triagist om de beoordeling en de verworven informatie voor te leggen. Telefoonnummer: 085 – 58 88 22 95</p>
6.	Processtap: Triage*	Triagist		<p>Na de beoordeling door de interviewer staat in de applicatie een taak open voor de triagist.</p> <p>De uitslag van de beslisboom en de verworven informatie worden door de triagist getoetst om te komen tot een besluit voor in te zetten hulpverlening. Wanneer de triagist zich niet kan vinden in de uitslag van de beslisboom, kan de triagist herbeoordelen om een nieuwe uitslag van de beslisboom te krijgen. Tevens kan de triagist de gegevens van de cliënt bewerken.</p> <p>! Als een triagist meent dat het een oneigenlijke melding betreft kan middels het herbeoordelen de optie 'oneigenlijke melding' worden gekozen in de beslisboom. Dit is een extra optie die de interviewer niet heeft. Deze keuze dient onderbouwd te worden in het bijgaande tekstvak. De term 'oneigenlijke melding' is niet gedefinieerd en laat daarmee ruimte aan het professionele oordeel van de triagist. Na dit besluit volgt terugkoppeling aan de melder/cliënt en terugverwijzing (8) en afsluiten van de melding (15).</p> <p>! De uitslag van de beslisboom is richtinggevend voor 95% van de zaken. Het professioneel besluit van een triagist kan dit aanpassen. <i>Bijvoorbeeld:</i> de uitslag van de beslisboom is de inzet van JHF ten aanzien van de cliënt, terwijl het in overleg tussen interviewer en triagist duidelijk is dat een koppelinzet door JHF en Tjallingahiem wenselijk is omdat de ouders LVB zijn. Dit kan niet verwerkt worden door een herbeoordeling in de beslisboom, maar dient onderbouwd te worden in het tekstveld bij het triagebesluit. De triagist moet de interviewer duidelijk overdragen wat de vervolgactie is, omdat de interviewer terugkoppelt aan de melder en het kan koppel activeren.</p>

* Deze stap betreft een verplichte taak in de applicatie

PROTOCOL Spoed4Jeugd

Nr.	Activiteit	Actor	Bejegening	Activiteit
7.	<i>Uitkomst:</i> Uitslag triage is koppelbeoordeling	Triagist		<p>Beslisboom wijst uit dat een beoordeling of een zorgpad toegewezen kan worden. Als het duidelijk is dat ter plaatse beoordeeld moet worden dan dient 'JA' gekozen, als het direct het zorgpad duidelijk is dan wordt 'NEE' gekozen.</p> <p>Wanneer de keuze 'JA' aan de orde is, kan de triagist aanvullende vragen in de applicatie vermelden voor de beoordeling ter plaatse die gaat volgen. Het besluit wordt vermeld in de applicatie en de triage wordt afgesloten. Hierna volgt terugkoppeling aan melder/cliënt en daarna wordt de melding afgesloten.</p> <p>! De uitslag van de beslisboom is richtinggevend voor 95% van de zaken. Het professioneel besluit van een triagist kan dit overrulen. <i>Bijvoorbeeld:</i> de uitslag van de beslisboom is een koppelbeoordeling door BJZ en Kinnik, terwijl het in overleg tussen interviewer en triagist duidelijk is dat een koppelbeoordeling door BJZ en JHF wenselijk is. Dit kan niet verwerkt worden door een herbeoordeling in de beslisboom, maar dient onderbouwd te worden in het tekstveld bij het triagebesluit. De triagist moet de interviewer duidelijk overdragen wat de vervolgactie is, omdat de interviewer terugkoppelt aan de melder en het koppel activeert.</p>
8.	<i>Processtap:</i> Contact cliënt*	Interviewer	<p>Toon begrip voor de situatie en geef naar de cliënt aan wat hij kan verwachten. Vermeld welke zorg ingezet gaat worden en geef aan dat er zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen een uur door de zorgaanbieder contact met de cliënt wordt opgenomen.</p> <p>Vermeld wat de cliënt kan verwachten. Zeg bij welke zorgaanbieder de aanvraag wordt gedaan en vermeld het telefoonnummer van die zorgaanbieder aan de cliënt.</p> <p>Noem het belang van de komst van twee mensen wanneer een koppelbezoek wordt ingezet.</p>	<p>Na de triage staat een taak open voor de interviewer om contact op te nemen met de melder/cliënt. Beoordeel zelf of er eerst contact met de werker wordt gezocht om afspraken te maken.</p> <p>De interviewer neemt contact op met de cliënt om te zeggen welke zorg ingezet gaat worden. Er wordt een afspraak gemaakt dat binnen een uur contact wordt opgenomen door een zorgaanbieder.</p> <p>Wanneer de triagist het besluit heeft genomen dat ter plaatse een beoordeling moet worden gedaan, neemt de interviewer contact op met de cliënt om aan te kondigen dat er een koppel medewerkers komt om een beoordeling ter plaatse te doen.</p> <p>Het telefonisch contact wordt beëindigd met de afspraak dat de cliënt kan terugbellen wanneer daar aanleiding toe is.</p> <p>! Wanneer de triagist onderbouwd heeft aangegeven dat het een oneigenlijke melding betreft, wordt dit door de interviewer teruggekoppeld aan de melder. De melder wordt terug verwezen naar de voorliggende voorziening. Dat kan een reeds ingezette zorgaanbieder zijn of bijvoorbeeld het CJG.</p>

* Deze stap betreft een verplichte taak in de applicatie

PROTOCOL Spoed4Jeugd

Nr.	Activiteit	Actor	Bejegening	Activiteit
9.	<i>Processtap:</i> Inzetten zorgaanbieder of koppel*	Interviewer	<p>Refereer kort aan de aanmelding middels naam en geboortedatum. Vermeld dat alle informatie verwerkt is in de applicatie en daar is na te lezen.</p> <p>Noem het belang van de inzet van het koppel en geef aan met welke andere zorgaanbieder de medewerker op pad zal gaan.</p>	<p>Zorgaanbieder: Het zorgpad is bekend. De interviewer neemt contact op met de werker die consignatiedienst heeft van de betreffende zorgaanbieder. De werker dient binnen een uur contact op te nemen met de cliënt en zorg volgens eigen zorgpad te starten. Zie lijst telefoonnummers in module 'documenten'.</p> <p>Koppel: De interviewer belt de werker van BJZ om een koppel samen te stellen op basis van de voorgestelde zorgpaden na de aanvankelijke beoordeling. De werker van BJZ neemt contact op met de werker van de zorgaanbieder die onderdeel van het koppel vormt. De werkers stemmen samen af hoe ter plaatse aan te komen. Telefoonnummers om elkaar te bereiken staan in de module 'Documenten' in de applicatie.</p> <p>! Buiten kantoortijd wordt de zorgaanbieder samen met BJZ ingezet als koppel vanwege veiligheid. Dus de zorgaanbieder kan contact opnemen met de werker van BJZ om samen te gaan. Telefoonnummers om elkaar te bereiken staan in de module 'Documenten' in de applicatie.</p>
10.	<i>Processtap*:</i> Interventie ter plaatse	Koppel		<p>Het koppel doet ter plaatse een interventie en verzamelt informatie om de situatie opnieuw te beoordelen (beslisboom). Hier worden de aanvullende vragen van de triagist meegenomen.</p> <p>! Als er tijdens de koppelinterventie een zeer complexe situatie ontstaat, kan contact gelegd worden met de triagist voor overleg.</p>
11.	<i>Beoordeling:</i> Koppel voert beoordeling uit met beslisboom in applicatie	Koppel		<p>De tweede beslisboom/beoordeling wordt door het koppel in de applicatie uitgevoerd.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wanneer de uitslag van de beoordeling <i>een gedwongen maatregel is</i> ('onveilig' of 'onvrijwillig' – zie tweede beslisboom), dan wordt in de applicatie automatisch een tweede triagetaak aangemaakt. Het koppel neemt contact op met de triagist. 2. Als de uitslag van de beoordeling de inzet van een zorgaanbieder is <i>die wel aanwezig is</i> in het koppel, volgt de taak om de koppelinterventie te rapporteren. Er is geen tweede triage nodig. 3. Als er een zorgaanbieder uit de beoordeling komt <i>die niet aanwezig is in het koppel</i>, volgt er wel een tweede triagetaak. Het koppel neemt contact op met de triagist. 4. Wanneer de uitslag van de beoordeling is dat er <i>terugverwezen</i> wordt (naar de eerste lijn) of met de koppelinterventie de spoedeisende situatie gestabiliseerd is, volgt de taak om te rapporteren in de applicatie. Er volgt geen tweede triagetaak. <p>! Als er tijdens de koppelinterventie een zeer complexe situatie ontstaat, kan contact gelegd worden met de triagist voor overleg.</p>

* Deze stap betreft een verplichte taak in de applicatie

PROTOCOL Spoed4Jeugd

Nr.	Activiteit	Actor	Bejegening	Activiteit
12.	<i>Processtap:</i> Triage*	Triagist		De beoordeling en de verworven informatie worden door de triagist beoordeeld om te komen tot een besluit voor in te zetten hulpverlening.
13.	<i>Processtap:</i> Koppel voert uitslag triage uit	Koppel		De triage heeft een uitslag opgeleverd over hoe verder te handelen. Het koppel of één van de twee werkers start direct de actie waartoe de triagist besloten heeft. Wanneer dit een zorgpad betreft dat niet uitgevoerd kan worden door één van de aanwezige werkers, dient de werker de juiste zorgaanbieder te activeren door de betreffende werker die consignatiedienst heeft in te schakelen. Dit kan ambuland of residentieel zijn (telefoonnummers zijn beschikbaar in module 'documenten' in de applicatie).
14.	<i>Processtap:</i> Rapportage in applicatie na koppelinterventie*	Koppel		Na de interventie wordt in de applicatie gerapporteerd over de inhoud van de interventie. Dit kan plaatsvinden nadat de werker het gezin verlaten heeft. ! Deze taak ontstaat na het uitvoeren van de tweede beslisboom. Als er een tweede triage heeft plaatsgevonden, ontstaat deze taak pas na de tweede triage. Als er geen tweede triage heeft plaatsgevonden, ontstaat deze taak direct.
15.	<i>Processtap:</i> Afsluiten melding*	Interviewer		Bij het afsluiten van de melding wordt één of meer zorgaanbieders geselecteerd die zorg heeft uitgevoerd gedurende de spoedmelding
16.	<i>Document:</i> Gegevens naar zorgaanbieder	Applicatie		Alle gegevens die zijn opgeslagen in de applicatie worden in een e-mail verzonden aan de zorgaanbieder die zorg heeft verleend. Deze e-mail wordt o.v.v. Spoed4Jeugd verzonden aan de reguliere voordeur van de zorgaanbieder.

* Deze stap betreft een verplichte taak in de applicatie

PROTOCOL Spoed4Jeugd

Overzicht taken en tijdregistratie in applicatie.

	Proces exclusief koppelinterventie	Aanvullende stappen n.a.v. koppelinterventie	Rol	Tijd- registratie	Opmerking
	Opslaan interview		Interviewer	Ja	
Taak 1	Beoordeling zorgpad (stap 5)		Interviewer	Ja	Gebruik eerste beslisboom
Taak 2	Triage (stap 6)		Triagist	Ja	Mogelijkheid om eerste beslisboom opnieuw te doorlopen – met extra mogelijkheid ‘oneigenlijke melding’ Na oneigenlijke melding ontstaat taak 3 en vervolgens taak 9
Taak 3	Terugkoppeling naar melder/cliënt (stap 8)		Interviewer	Ja	
Taak 4	Inzetten zorgaanbieder/koppel (stap 9)		Interviewer	Ja	
Taak 5	Melding aannemen		Werker (al dan niet koppel)	Ja	Dit is het tijdstip waarmee gemeten wordt hoe snel de hulpverlening is opgestart!
Taak 6		Beoordeling door koppel (stap 11)	Koppel	Ja	Beslissing gekoppeld aan tweede beslisboom. Afhankelijk van uitslag volgt taak 7 of 8.
Taak 7		Triage (stap 12)	Triagist	Ja	Mogelijkheid om tweede beslisboom opnieuw te doorlopen
Taak 8		Rapportage koppelinterventie (stap 14)	Koppel	Ja	Signaal via mail naar betrokken triagist dat rapportage is ingevuld
Taak 9	Afsluiten melding (stap 15)		Interviewer	Ja	Automatische export van cliëntkaart en via mail naar ‘voorkeur’ betrokken zorgaanbieder





