

## Verlag: bijeenkomst 'Crisisopvang goed geregeld?!'

4 september 2018 - KernKracht Midden-Holland

**Aanwezigen:** Cliënten, ervaringsdeskundigen, familieleden, betrokken, projectleider regionaal Schakelteam, hulpverleners en ambtenaren van gemeenten uit Midden-Holland.

Korte uitleg over het doel van de bijeenkomst. Naar aanleiding van de komst van het aanjaagteam in 2015 zijn er door het toenmalig 'aanjaagteam' bouwstenen gemaakt om tot een sluitende aanpak van personen met verward gedrag te komen. Het Schakelteam heeft dit stokje overgenomen. In de regio Hollands Midden (Rijnland en Midden-Holland) hebben we een regionaal Schakelteam bestaande uit wethouders, burgemeesters en GGz partijen). In de regionale projectgroep zit Petra van Buren (KernKracht) en Bart Smith (st. Lumen) vanuit cliënt-familie perspectief. In de werkgroepen zijn ervaringsdeskundigen van beide organisaties zoveel mogelijk vertegenwoordigd.



Na korte uitleg gaan we uiteen in kleine werkgroepjes.

De gespreksgroepen hebben met elkaar verschillende bouwstenen besproken.

De bouwstenen 2, 3, 8 en 9 zijn uitvoerig besproken. Ook (delen van) andere bouwstenen kwamen aan de orde.

### Bouwsteen 2: Preventie en Levensstructuur

Om goed te kunnen herstellen en te voorkomen dat een (psychische) crisis erger wordt, is voldoende aandacht voor het dagelijkse leven en een stabiele levensstructuur nodig.

*Wat is er nu? Wat gaat er goed?*

- Beschermde woonvormen
- Groot aanbod van dagbestedingsmogelijkheden (door diverse organisaties)
- Groot aanbod van vrijwilligerswerk (doen wat bij je past)
- POH (ondersteuning soms ook door huisarts zelf)

- Basis GGZ
- Toenemende ruimte voor zelfregie
- De 'Straatkaart': informatie over opvang en onderdak overdag.

#### *Wat mist er?*

- Een overzicht van de dagbestedingsmogelijkheden (per gemeente)
- Een GGZ telefoondienst die 24/7 bereikbaar is en die niet anoniem is. 113 en Sensor zijn anoniem, en dan moet je steeds opnieuw je verhaal vertellen. Het helpt als iemand jou al kent als je regelmatig telefonische ondersteuning nodig hebt. En dit telefoonnummer algemene bekendheid geven.
- Voldoende begeleiding bij opzetten dagstructuur & sociaal vangnet (maatje, werk, opleiding); *zelfregie* bij crisisgevoelige mensen leidt niet altijd tot gewenst doel.
- Kennis bij de omgeving/de maatschappij: wanneer moet je ingrijpen, bij welke signalen, en wanneer is 'verward gedrag' onschuldig?
- Deskundigheid bij hulpverleners kan beter: de goede vragen stellen, luisteren, maatwerk.

#### *Wat kan beter?*

- Handvatten aanreiken (zoals de Hartstichting: wat te doen bij een hartaanval): 'Wat te doen bij een opkomende crisis?' Eenvoudige adviezen voor een breed publiek.
- Eigen risico (zorgverzekeraar) van bepaalde hulp of ondersteuning zou verlaagd kunnen worden, zodat crisisgevoelige mensen niet ook nog de zorg aan mijden vanwege te hoge kosten.
- De tijd tussen een melding bij de HAP en dat je teruggebeld wordt door de crisisdienst is soms te lang.
- Bereikbaarheid/beschikbaarheid van HAP: er zou gewerkt kunnen worden aan een oprecht luisterend oor bij de HAP zodat er bij een echte crisis doorgepaktd kan worden om erger te voorkomen. Doorpakken in plaats van wegsturen (of doorsturen).
- Minderen van de wachttijden en wachtlijsten.
- Helder overzicht per regio van welke hulp gevraagd kan worden in welke gevallen.

### **Bouwsteen 3: Vroegtijdige signalering**

Door gezamenlijk signalen vroegtijdig te herkennen kan er direct doorgepaktd worden. Rekening houdend met de balans tussen het belang van de samenleving en het individuele belang. Belangrijk is daarbij de mogelijkheid om dag en nacht signalen te kunnen melden en op te kunnen volgen.

#### *Wat is er nu? Wat gaat er goed?*

- De crisiskaart
- Inzet en betrokkenheid van familie of naasten, mantelzorg
- Ben je nog jong, dan is er een veilig thuis (hoewel ook niet altijd)
- De huisarts/POH
- Sociale teams
- De HAP

#### *Wat mist er?*

- Er is geen 'gestructureerde' aanpak bij 'vroegsignalering'.
- Voldoende opvangcapaciteit.
- Omgeving is vaak slecht bekend met psychische problematiek (stigma, taboe); er mist kennis inzake psychisch lijden en psychische ziekten in z'n algemeenheid.
- Een 'eerste hulp dienst' voor familie of naasten die 24/7 kan uitrukken voor thuisbezoek. En die de mantelzorg kan ondersteunen. Een soort Mental Help First Aid.

#### *Wat kan er beter?*

- De 'poortwachtersfunctie' van de huisarts/POH: (meer) kennis van de sociale kaart en de ondersteuningsmogelijkheden in de buurt.
- Crisisplan en crisiskaart zouden bekender mogen zijn, zodat de omgeving weet dat er een 'tool' is die 'gedoe' kan voorkomen.
- Werken aan het 'normaliseren' van psychische ziekten in de maatschappij, zodat bekendheid & acceptatie vergroot wordt, en hulp/inzet/meldingsbereidheid verbetert.
- Inzet van ambulance of politie (bij dwang) is heftig/traumatiserend voor crisisgevoelige mensen (ook stigma). Dit zo mogelijk minimaliseren.
- Gespecialiseerde mensen zijn nodig die weten hoe je om moet gaan met crisisgevoelige mensen of psychotische mensen. Meer kennis en maatwerk.
- De taal spreken van de cliënt, echt warm contact leggen met de cliënt.

#### **Bouwsteen 6: Toeleiding**

Personen met verward gedrag worden geleid naar begeleiding, ondersteuning of zorg die past bij hen. Er is gedeeld inzicht in de beschikbaarheid hiervan en de (financiële) drempels zijn zo laag mogelijk.

#### *Wat kan beter?*

- Zorgvuldige taalgebruik. Niet iedereen herkent zich in 'persoon met verward gedrag', als je suïcidaal bent, of heel depressief, hoeft niemand dit aan je te zien, c.q. je verstopt jezelf thuis en je doet de gordijnen dicht.
- De wachtlijsten voor intake, behandeling, opname zijn vaak te lang; werkt crisis verhogend.

#### **Bouwsteen 7: Passend vervoer**

Er is passend vervoer beschikbaar om een persoon met verward gedrag van of naar een geschikte beoordelings- of behandellocatie te rijden.

#### *Wat kan er beter?*

- Bekendheid geven aan de 'Psycholance' / 'Quick responder' in de regio.

#### **Bouwsteen 8: Passende ondersteuning, zorg en straf**

De persoon met verward gedrag krijgt een passende combinatie ondersteuning, zorg of straf. Deze is 24/7 beschikbaar. De ondersteuning of zorg sluit aan bij zijn persoonlijke situatie. Daarbij is aandacht voor de continuïteit daarvan, ook in het geval van een strafrechtelijk traject.

#### *Wat is er nu? Wat gaat er goed?*

- Passende ondersteuning is in aanvang van een traject vaak voorhanden.
- De mogelijkheid van dagelijks (telefonisch) contact met een medewerker van de crisisdienst, die vraagt hoe het gaat, of de crisisdienst die thuis langskomt.

#### *Wat mist er?*

- Positieve aandacht voor de zgn. 'comfortrooms', deze vorm van opname/afsluiting/rust wordt als helend ervaren. Te weinig comfortrooms.
- Voldoende opname/opvangcapaciteit. Juist bij de hoog specialistische zorg zijn de wachttijden lang. Meer inkoop van deze zorg door GGZ/Zorgverzekeraar.
- Een vertrouwenspersoon/contactpersoon voor de familie/mantelzorg.

### *Wat kan er beter?*

- Het regelen/organiseren van goede naasten door de cliënt: iemand die voor je opkomt, die tijdig zorg kan regelen.
- Goede overdracht ten behoeve van het sociaal vangnet thuis: heeft ook de familie/mantelzorg de juiste telefoonnummers, en de gegevens? En is er bij opname voldoende communicatie met de achterblijvers? Aandacht voor de achterblijvers.
- Breder palet van nazorg: langer in opname blijven als er thuis geen mogelijkheden zijn voor een veilig en rustig herstel. Nadenken over 'tussenvormen' (een combinatie van thuis wonen en zorgvuldige begeleiding). Zodat de stappen niet te groot zijn.
- Op- en afschalen van ondersteuning naar behoefte, dus ook weer opschalen als dit nodig is. Afschalen gaat makkelijker dan opschalen.
- Doordat de ondersteuning nu vaker thuis plaatsvindt is de druk op de mantelzorg/omgeving/familie groter geworden: inzetten op ondersteuning mantelzorgers o.a. door psycho-educatie, cursussen of persoonlijke begeleiding.
- Wat nodig is (in crisisplan geformuleerd) kun je in de praktijk vaak niet bieden, c.q. duurt (te) lang voordat dit gerealiseerd is.
- Behoeft aan professionals die meervoudige problematiek aankunnen, nu is de kwaliteit van de ondersteuning vaak afhankelijk van (beperkte) expertise ondersteuners of hulpverleners.

### **Bouwsteen 9: informatievoorziening**

Om verward gedrag tijdig te herkennen en passende ondersteuning te bieden, is het van belang op het juiste moment over de juiste informatie te beschikken en deze zorgvuldig te kunnen delen.

### *Wat is er nu? Wat gaat er goed?*

- Wat er nu is, is vaak onduidelijk of onbekend. 112 bellen?
- Is de persoon al 'binnen' bij een organisatie, dan zijn er vaak vaste protocollen, bijvoorbeeld bij Het Leger des Heils, maar wat te doen bij een crisis als er nog geen behandelaar of opvang in zicht is?

### *Wat mist er?*

- Een handige site of plek waar je de informatie vandaan kunt halen als iemand in je omgeving in crisis verkeert, of wel, als deze er is, meer bekendheid geven aan dit informatiepunt.
- Algemeen besef/kennis over wat een crisis is. Wat is een crisis? Hoe herken je signalen?

### *Wat kan beter?*

- Communicatie en PR van handige weetjes in geval iemand in crisis verkeert. Misschien ook wel een handige 'kaart' voor de omgeving, of naasten, die bij belangrijke spullen in huis gelegd kan worden, een soort routing (simpel).
- Informatie & voorlichting: wat moet je doen als iemand in crisis verkeert. Zou tot de basisbagage moeten behoren van de burgers. Zodat bewustwording en betrokkenheid op gang komt, en 'nabijheid' geleerd wordt in plaats van 'afstand'.
- Informatie & voorlichting op scholen: bijvoorbeeld hoe medicatie van invloed is op medicijn gebruik en dergelijke > Naast een vak 'lichamelijke opvoeding', zou een vak als 'geestelijke opvoeding' bij kunnen dragen aan de geestelijke gezondheid algemeen, en aan burgerschap: hoe ga je om met iemand die in crisis verkeert.

Iedereen wordt bedankt voor hun komst en inbreng.

Uitkomsten/verslag van deze middag komen op de website en zullen worden meegenomen naar het regionaal Schakelteam. Deelnemers van deze middag krijgen het via de mail.

Er is in ieder geval t/m jan. 2019 de tijd om de zaken aan te pakken en te verbeteren waar nodig.