

Voorstel implementatie integrale crisisdienst HM

Ter bespreking in bestuurlijke overleggen MH en ZHN in mei 2016

Dit voorstel wordt ingediend door de RDOG HM, mede namens Kwadraad en GGZ Rivierduinen.

1. Voorliggende besluiten en route

1.1 Inrichting

De afhandeling van crisissen binnen kantooruren vindt plaats door de lokale teams. Gemeenten zorgen dat de bereikbaarheid, beschikbaarheid en expertise van hun lokale teams hier op ingericht is. Zij geven hiervoor opdracht aan hun teams.

Dit betekent dat cliënten in crisis zo veel als mogelijk, worden geholpen door het JGT en wijkteam (HR), sociaal team (MH) of de eigen hulpverlener. Bij crisissen rond jeugd is er voor nieuwe cliënten en voor zaken die uitstijgen boven de lokale capaciteit en expertise, het crisisinterventie team Jeugd (CIT Jeugd). Waar nodig doen de lokale teams een beroep op de GGZ.

Dit is een verdere uitwerking van de afspraken rond de crisisdienst zoals die gemaakt zijn in november 2015.

1.2 Afnemen onderdelen integrale crisisdienst

De gemeenten in HM besluiten om voor een periode van 3 jaar gezamenlijk de volgende onderdelen van de integrale crisisdienst af te nemen:

- GGZ Kinderen en Jeugd van Rivierduinen: crisistaken
- CIT Jeugd: binnen en buiten kantooruren
- Kwadraad (BBK): bereikbaarheid buiten kantooruren

De periode van 3 jaar is nodig om te bouwen aan goede samenwerkingsafspraken en daaruit voortvloeiende werkprocessen die ook in de ervaringspraktijk kunnen worden getoetst en geoptimaliseerd. Tevens geeft deze periode van 3 jaar de ruimte om af te wegen of de bereikbaarheid buiten kantooruren afzonderlijk bekostigd moet worden in plaats van integraal onderdeel te zijn van bekostiging van instellingen.

De bereikbaarheid van de crisisdienst GGZ Rivierduinen voor volwassenen wordt bekostigd vanuit de zorgverzekeringswet.

Buiten kantooruren worden psychiatrische crisissen rond jeugd opgepakt door de crisisdienst GGZ volwassenen van Rivierduinen.

Aandachtspunten hierbij:

- Gemeente Voorschoten neemt op dit moment de diensten van het CIT Jeugd in Haaglanden af.
- Gemeenten Alphen aan den Rijn en Kaag en Braassem hebben besloten onafhankelijk van de regio Holland Rijnland de zorg voor Jeugd aan te besteden. Zij hebben aangegeven wel mee te blijven doen met de integrale crisisdienst en indien nodig herstelmaatregelen te nemen.

1.3 Bestuurlijke borging vervolg

Als praktische oplossing voor de komende periode is het voorstel om aansluitend op een AB vergadering van de RDOG HM, te overleggen met de leden van het AB en daarbij Kwadraad en GGZ Rivierduinen uit te nodigen. De eerste keer in het najaar 2016 en dan kijken of er vanuit de werkgroep governance een nieuwe structuur ligt waar dit onderwerp ondergebracht kan worden.

Route voorstel

- Bespreking van dit voorstel in BOSD- MH 12 mei, PHO-HR 25 mei
- Colleges in mei en juni 2016
- DB RDOG HM aansluitend op bespreking in colleges

2. Begrippen

Lokale teams - verzamelnaam voor alle vormen van wijkteams voor jeugd en/of volwassenen.

Kantooruren – de tijd dat lokale teams geacht worden geopend en - of telefonisch bereikbaar te zijn (vanaf 08:30 uur tot 17:00)

Crisis – een cliënt verkeert in een crisis en er is direct hulp of interventie nodig.

Dit begrip is bewust niet verder beschreven om maximaal aan te sluiten bij de hulpvraag. Soms zal een telefonisch contact genoeg zijn om het gevoel van crisis te doen afnemen, het kan ook gaan om een ernstige crisis.

Crisisinterventie - het inschatten van de ernst van de crisis en het nemen van de eerste maatregelen om de crisis te stabiliseren.

Bij een melding maakt een crisisdienst de afweging of onmiddellijke crisisinterventie noodzakelijk is: adviseren of ingrijpen. Dit kan variëren van een adviserend gesprek tot onmiddellijk uitrukken.

Crisiszorg - de ingezette hulp na de crisisinterventie dit kan bijvoorbeeld bestaan uit ambulante crishulp of crisisleegzorg.

Crisisplaatsen - opvang bij crisis (bedden)

3. Voortgang implementatie

Het inrichten van de integrale crisisdienst verloopt volgens het schema dat is afgesproken in de bestuurlijke overleggen in november 2015.

Er is een actueel overzicht van de regionale bereikbaarheid en interventie bij crisis. Hierin zijn knelpunten zichtbaar geworden op het niveau van de lokale teams (zie 4.1: inzet bij crisis binnen kantooruren).

Er is met alle betrokken partijen (Veilig Thuis, Jeugdbescherming west, Kwadraad, GGZ Rivierduinen en Curium en de GGD¹) een gedeelde visie en overeenstemming met betrekking tot de taken en samenwerking. Er is een grote mate van bereidheid om met elkaar de inrichting vorm te geven. Daarbij wordt op korte termijn voorrang gegeven aan praktische oplossingen en op langere termijn gezocht naar mogelijkheden voor verdere samenwerking/integratie en verdere verbetering van het aanbod.

Deze nauwe samenwerking maakt het mogelijk om per 1 juli 2016 al te starten met de eerste fase van de nieuwe inrichting buiten kantooruren.

Met veel (coaches/teamleiders van) lokale teams en beleidsmedewerkers van gemeenten is inmiddels overlegd over de taakverdeling en ook bij deze partijen is hierover grote mate van overeenstemming.

Het cliëntperspectief wordt nadrukkelijk meegenomen door overleg met verschillende cliëntenorganisaties. De samenwerking met cliëntenorganisaties krijgt een structurele plek binnen de integrale crisisdienst.

Het gesprek met de zorgverzekeraars is op gang gekomen en er wordt ruimte gezocht voor het volgens dit voorstel inrichten van het aanbod bij crisis. Dat is binnen de huidige wetgeving wel een uitdaging. De belemmeringen zitten in de eisen die de zorgverzekeringswet stelt aan de toegang tot de GGZ en de bekostiging via DBC's (Diagnose Behandel Combinaties) waarbij consultatie voor een niet GGZ cliënt, niet bekostigd wordt.

In de 2^e helft van 2016 start de GGD zowel op casusniveau (evt. ook opschaling) als op beleidsniveau structureel overleg op met Kwadraad, GGZ Rivierduinen, Jeugdbescherming west en de GGD HM. In dit overleg monitoren zij zowel kwantitatief als kwalitatief hoe de samenwerking verloopt (zie 7. monitoring). Er wordt waar nodig bijgestuurd en het regionale aanbod van bereikbaarheid en interventie bij crisis wordt door ontwikkeld. Ook maken zij afspraken met alle lokale teams over regulier overleg.

¹ Het Jeugd Preventie Team (JPT) en het Crisisinterventie team Jeugd (CIT Jeugd) maken per 1 januari 2016 onderdeel uit van de sector MZVT van de GGD HM.

4. Inrichting

4.1 Inzet bij crisis *binnen* kantooruren

Binnen kantooruren bevindt de capaciteit om crisissen (*niet psychiatrisch*) af te handelen zich voor het overgrote deel in de lokale teams. Daar zijn de professionals nu gesitueerd. Dit sluit aan bij de gemeentelijke visie op het organiseren van zorg en is het meest klantvriendelijk. In ieder geval alle medewerkers van Kwadraad zijn hiervoor toegerust. Afhankelijk van de samenstelling van het lokale team zijn er ook andere professionals beschikbaar voor deze taak. Voor volwassenen is er binnen kantooruren geen bovenregionaal team.

Ook bij jeugd geldt dat de meeste crisissen lokaal kunnen en moeten worden opgevangen. Het CIT Jeugd is beschikbaar voor crisissen bij jeugdigen die niet bekend zijn bij de lokale teams, voor consultatie en voor crisissen die uitstijgen boven de capaciteit en expertise van de lokale teams of de eigen hulpverlener.

Door het in kaart brengen van het regionale aanbod bij crisissen, zijn de volgende knelpunten binnen de lokale teams zichtbaar geworden:

- De taak om crisissen op te pakken is niet bij alle lokale teams voldoende meegenomen in de opdracht. Dit is wel nodig, omdat de meeste formatie lokaal zit (behoudens CIT Jeugd). Dit geldt ook voor crisissen die zich overdag aandienen en waar de inzet mogelijk doorloopt buiten kantooruren.
- De bereikbaarheid voor klanten en professionals is in een deel van de teams niet voldoende (o.a. geen duidelijke info op website, terugbellen naar klant duurt te lang, niet alle dagen/dagdelen bemenst)
- In een deel van de teams zijn professionals met deze expertise onvoldoende beschikbaar (niet op alle dagen/dagdelen inzet of onvoldoende getraind/ervaren)

Dit vraagt om vervolgactie vanuit de gemeenten, zie besluit 1.1.

Voor *psychiatrische crisissen* geldt dat de crisisdienst van GGZ Rivierduinen kan worden ingeschakeld na een beoordeling door een arts: huisarts of forensisch arts. Deze toegang is geregeld in de zorgverzekeringswet. GGZ Rivierduinen is in onze regio de door de zorgverzekeraars gecontracteerde instelling met 24/7 bereikbaarheid bij crisis. Binnen kantooruren zijn hiervoor GGZ Kinderen en Jeugd van Curium en Rivierduinen en de GGZ volwassenen van Rivierduinen bereikbaar.

Aandacht bij contractering

In de contractering van de lokale teams moet rekening gehouden worden met de verantwoordelijkheid en taken van deze teams bij crisissen. Daarbij gaat het om bereikbaarheid, beschikbaarheid en voldoende ervaring/deskundigheid.

4.2 Inzet *buiten* kantooruren

Buiten kantooruren pakken de medewerkers van de integrale crisisdienst alle *nieuwe* crisissen op. Kwadraad, CIT Jeugd en de crisisdienst volwassenen van GGZ Rivierduinen vormen met elkaar **de integrale crisisdienst buiten kantooruren**.

Alle (*niet psychiatrische*) crisissen worden in eerste instantie opgepakt door medewerkers van de bereikbaarheidsdienst buiten kantooruren van Kwadraad. Zij zetten de collega's van het CIT Jeugd in als er behoefte is aan specifieke deskundigheid over jeugd en bij drukte.

Crisissen die overdag al lopen in lokale teams, of bij andere zorgaanbieders en waar de inzet doorloopt buiten kantooruren rondt de eigen hulpverlener af. Dit verdient de voorkeur vanuit cliëntperspectief.

In de huidige constructie is daarom net als voorheen, geen capaciteit bij Kwadraad en CIT Jeugd om crisissen over te nemen, die overdag al liepen in lokale teams of bij andere zorgaanbieders.

Er zijn nauwe samenwerkingsafspraken met Jeugdbescherming West en Veilig Thuis. Dit betreft bereikbaarheid, consultatie, gezamenlijke inzet en de overdracht van cliënten.

De crisisdienst volwassenen van GGZ Rivierduinen pakt buiten kantooruren de *psychiatrische crisissen* jeugd en volwassenen op.

4.3 Positionering regionaal

De gezamenlijke gemeenten in de regio HM zijn opdrachtgever voor deze taak aan de RDOG HM. De sector MZVT (Maatschappelijke Zorg en Veilig Thuis) van de GGD HM is de coördinerende partij voor de integrale crisisdienst HM. Er is geen hiërarchische relatie van de GGD HM naar de onderdelen van de integrale crisisdienst en de samenwerkingspartners.

De taken die de GGD HM in deze rol uitvoert, zijn voor de looptijd van deze opdracht (3 jaar):

- Bereikbaarheid organiseren met eenduidige communicatie naar burgers en professionals
- Samenwerkingsafspraken opstellen en formaliseren m.b.t.: o.a. taakverdeling, consultatie en gezamenlijke inzet, methodiek. Met aandacht voor de lopende lokale ontwikkelingen.
- Signaleren en wegnemen van belemmeringen in het tijdig en adequaat handelen van de integrale crisisdienst (of het doen van voorstellen daartoe).
- Zorg dragen voor aansluiting bij andere gerelateerde ontwikkelingen lokaal en regionaal, waaronder Aanpak Verwarde Personen (AVP) en ontwikkelingen rond Wet Tijdelijk Huisverbod (WTH).
- Clientperspectief meenemen bij uitwerking van bovenstaande punten.
- Inhoudelijke verantwoording naar gemeenten verzorgen (zie 7. monitoring)

5. Fasering

5.1 Per 1 juli 2016

Op 1 juli 2016 start de samenwerking buiten kantooruren. Kwadraad en het CIT Jeugd maken gezamenlijk afspraken met de huidige meldkamer en Kwadraad doet de voorwacht buiten kantooruren. Bij behoefte aan specifieke expertise rond jeugd en bij drukte wordt de achterwacht van het CIT Jeugd ook actief.

Tussen 1 juli en december 2016 worden verschillende inhoudelijke zaken (o.a. methodiek) nog verder uitgewerkt. Er vindt bijsturing plaats op grond van de ervaringen die worden opgedaan. Dit geldt zowel voor de werkwijze binnen als buiten kantooruren.

Het gesprek over samenwerkingsafspraken met alle lokale teams is al in gang gezet in de eerste helft van 2016. Vanaf 1 juli worden de afspraken verder aangescherpt en bijgesteld op grond van de ervaringen.

5.2 Per 1 januari 2017

De integrale crisisdienst is volledig operationeel op 1 januari 2017.

Gewenste aanpassingen in organisatie en inhoudelijke werkwijze hebben plaatsgevonden. De communicatie naar burgers en professionals is regionaal afgestemd en aangepast naar aanleiding van de ervaringen van de eerste maanden. Indien mogelijk is er een overgang naar de meldkamer van GGZ Rivierduinen, met ketenpartners Jeugdbescherming West en Veilig Thuis (zie 6.1 ontwikkelperspectief).

Onderzoek naar een verregaande samenwerking met Veilig Thuis vindt in 2017 opnieuw plaats.

5.3 Communicatie

Vanaf 1 juli 2016 start eenduidige regionale communicatie naar burgers en professionals over waar zij bij crisis hulp kunnen vinden. De partners van de integrale crisisdienst maken hierover afspraken met de lokale teams. (onderdeel van de opdracht vanuit gemeenten aan lokale teams zie besluit 1.1). De huidige communicatie op bijvoorbeeld websites van CJG en informatie over lokale teams wordt aangepast. In de periode juli-dec 2016 worden cliëntervaringen hierover verzameld.

6. Ontwikkelperspectief

6.1 Meldkamer GGZ

De GGZ Rivierduinen is bezig met de vorming van een eigen meldkamer voor buiten kantooruren, waarin voor de eigen cliënten reeds getriageerd kan worden en de inzet gericht kan worden bepaald. De GGZ heeft aangegeven alle inzet te plegen om deze meldkamer, financieel en inhoudelijk mogelijk te maken.

Vanuit de integrale crisisdienst is aangegeven dat zowel de bereikbaarheid buiten kantooruren van Kwadraad als CIT Jeugd hierbij in 2017 graag zouden aansluiten. Jeugdbescherming West en Veilig Thuis, willen dit in principe ook, zij moeten nog wel met de grotere regio waar zij onderdeel van uitmaken/ de dienst mee invullen hierover tot overeenstemming komen.

In de opstart zal de GGZ beginnen met hun eigen cliënten. In 2^e instantie wordt dan gepoogd alle betrokken partijen hier op aan te sluiten.

Voordeel van één gezamenlijke meldkamer (waar dan voor meerdere telefoonnummers wordt opgenomen) is, dat er overzicht ontstaat over alle vragen rond crisis die buiten kantooruren binnen komen. Daarmee is verdergaande samenwerking en nog betere werkverdeling mogelijk.

6.2 Overig

Het lokale veld is nog volop in beweging. Dit kan aanpassing vragen van de voorgestelde structuur van de integrale crisisdienst. In samenspraak met de lokale teams wordt ingespeeld op de actuele ontwikkelingen.

7. Monitoring

7.1 Cijfers

Volgens de opdracht: halfjaarlijkse rapportage met de volgende gegevens:

CIT: overzicht aantal geholpen klanten, aanmelder, reden aanmelding, soort interventie en doorverwijzing voor zowel binnen als buiten kantooruren.

Kwadraad: idem voor de klanten die zich buiten kantooruren melden.

GGZ K&J: conform de verantwoording aan gemeenten (DBC's)

GGZ Volwassenen: conform de verantwoording aan zorgverzekeraars (DBC's)

In de lokale teams is de monitoring divers en is het ook lastig om de grens te trekken : wanneer is er sprake van een crisis? Hierover worden daarom in deze fase geen regionale afspraken gemaakt.

Eventuele nieuwe trends en signalen worden tussentijds gemeld.

7.2 Inhoudelijke rapportage

Er komt jaarlijks een verantwoording met inhoudelijke ontwikkelingen. Hierin is ook aandacht voor ervaringen van cliënten, professionals en van de samenwerkingspartners (zowel voor instroom als voor uitstroom). In december 2016 komt een eerste beknopte rapportage met daarin de ervaringen vanaf 1 juli 2016.

8. Begroting

- Alle betrokken partijen onderschrijven het kostenneutrale kader waarbinnen het nieuwe model ontwikkeld is.
- De partners in de integrale crisisdienst, Kwadraad, GGZ Rivierduinen en de GGD HM, hebben aangegeven vanuit hun huidige begroting inzet te kunnen leveren in het nieuwe model van de integrale crisisdienst.
- De dekking van de gemaakte kosten zit in de diverse begrotingen van betrokken organisaties. Er is daarom geen aparte begroting van de integrale crisisdienst.

Verdere uitwerking is te vinden in bijlage 1: financiële analyse integrale crisisdienst Hollands Midden