

GGZ CRISISDIENST

TOONEMPATHIE

STAP

1

BEGROETING EN CONTACT LEGGEN

Goede <morgen/middag/avond/nacht>, crisisdienst met <naam organisatie>. U spreekt met de triagist van het acuut meldpunt van <naam organisatie>.

Reactie beller: Dag u spreekt met <naam beller>

Dag meneer/mevrouw <naam beller>
Wat kan ik voor u doen? Waarmee kan ik u helpen?

Luister en/of vraag ABCDE signalen met NTS Somatiek

Wat is de geboortedatum dan zoek ik de gegevens erbij of ik noteer de gegevens en help u daarna graag verder. (check of patiënt bekend is)

Verzamel gegevens:

- Het adres is...?
- Op welk nummer bent u momenteel te bereiken?
- De huisarts is...?
- BSN nummer is...?



ABCDE-Levensbedreigend
A = Airway
B = Breathing
C = Circulation
D = Disability
E = Environment

STAP
2^a

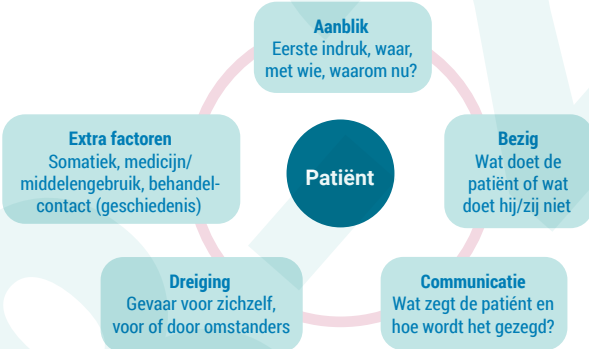
KLACHT EN/OF VRAAG VAN DE BELLER

Doel: Vaststellen van de urgentiecode en de wens van de beller inventariseren

Start met open vragen:

- Wat is er aan de hand? (Actuele situatie)
- Wie zijn er aanwezig?
- Luister of vraag de ABCDE GGZ

Kies een ingangsklacht via:



- Vreemd gedrag
- Suïcidaliteit/Zelfbeschadiging
- Onrust
- Paniek
- Geweld

Bepaal de BVC

BVC	
Score: 0 = afwezig; X = aanwezig	
Verward	
Geïrriteerd	
Luidruchtig	
Fysiek bedreigend	
Verbaal dreigend	
Aanval op voorwerpen	

Tabel 2: Boset Violence Checklist (Almvik& Woods, 2000, vertaling Fluttert, 2002)

Bepaal de urgentiecode via de GGZ Triagewijzer:

U0	(uitval vitale functies) = 112 (laten) bellen
U1	(levensbedreigend) = 112 (laten) bellen
U2	(spoed) = max. 1 uur tot beoordeling
U3	(dringend) = max. 4 uur tot beoordeling
U4	(preventie van escalatie) = max. 24 uur tot beoordeling.
U5	(Preventie van escalatie) = < 3 dagen



STAP 2^b

SAMENVATTING KLACHT EN VRAAG VAN DE BELLER

Voorbeeld: "Als ik u goed begrijp is er sprake van (toestandsbeeld,context, klachten) en u wilt (vraag)?"

- **Indien ja:** • Ga verder naar stap 3
- **Indien nee:** • Ga verder met luisteren en doorvragen en maak opnieuw een samenvatting
• Stel zo nodig de urgentiecode bij

STAP 3

ACTIE OP BASIS VAN URGENTIECODE

! Doel: plan de juiste actie op basis van de urgentiecode GGZ Triagewijzer

Actiemogelijkheden:

1. Consult/zelfzorgadvies (geef uitleg over oorzaak en het gevolg van de klachten, verbind door met een psychiater indien het een medicatieconsult door een andere professional betreft, handelingsinstructies, zelfzorgadvies)
2. Beoordeling op de crisisdienst
3. Beoordeling extern (Huisadres/ziekenhuis/instelling/politiebureau)
4. In alle gevallen: ik overleg even met een collega.

STAP 4

TOETS BIJ DE BELLER

- Is het duidelijk voor u?
- Kunt u hiermee verder?
- Gaat het lukken?

STAP 5

VERANTWOORDELIJKHEID NA DIVERSE ACTIES

Bij een zelfzorgadvies aangeven dat beller opnieuw contact kan opnemen in geval van:

- Verergering/verandering van de klacht
- Blijvende ongerustheid/twijfel

Indien uitgenodigd:

- Wijze van vervoer bespreken (Eigen vervoer-letop: parkeerplaats regelen-/Openbaar vervoer/GGZ vervoer/ambulance)
- Bespreek veiligheidsaspecten gedurende de te overbruggen tijd tot aankomst crisisdienst

STAP 6

AFSLUITING

Bij zelfzorg advies:

- Ik wens u beterschap/sterkte

Bij afspraak met de crisisdienst:

- Wij zien u (afspraak herhalen en adres van de afspraak)

