



Stap 1 Begroeting en eerste contact

Belangrijk om empathie te tonen

Goede<morgen/middag/avond/nacht>, u spreekt met de triagist van de crisisdienst van <naam organisatie>

Dag meneer/mevrouw, wat kan ik voor u doen? Waarmee kan ik u helpen? Wat is de reden waarom u belt? Mag ik eerst uw naam en telefoonnummer noteren, zodat ik terug kan bellen als dat nodig is?

Luister en/of vraag **ABCDE signalen met NTS Somatiek**

Is er sprake van acuut gevaar waarvoor je 112 moet bellen?
Zorg dat 112 wordt gebeld in geval van uitval vitale functies, een levensbedreigende situatie of acuut gevaar voor de beller

Verzamel gegevens (als de persoon in crisis zelf belt gaat het over zijn/haar gegevens, als iemand anders belt gaat het over de gegevens van de persoon in crisis):

- Geboortedatum
- BSN
- Huidige verblijf (bij wie en waar)
- Lopende behandeling/zorg

Indien beschikbaar

- Naam huisarts
- Verzekering
- Belangrijke telefoonnummers (bijv. naasten of behandelaar)

ABCDE-Levensbedreigend

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

Stap 2a Klacht en/of vraag van de beller

Doel: vaststellen van urgentiecode en de wens/behoefte van de beller inventariseren

Start met open vragen:

- Kunt u vrijuit spreken?
- Wat is er aan de hand?
- Wie zijn er aanwezig?
- Wat verwacht u van ons?
- Indien hulpverlener/naaste belt: weet de patiënt dat u belt? En heeft u de patiënt zelf gesproken?

Aanblik: eerste indruk, waarom nu?

- Wat valt er op aan het gedrag?
- Wat doet de patiënt en wat doet hij/zij niet?
- Wat zegt de patiënt en hoe wordt het gezegd?
- Wat zijn de wensen van de patiënt?

Klachten:

- Wat zijn de klachten? Is er sprake van onrust, paniek?
- Dreiging: **bepaal de BVC**
- Gevaar voor zichzelf, voor omstanders en/of door omstanders?
- Suïcidaal gedrag, suïcidale uitspraken of zelfbeschadiging?
- Is er sprake van mondeling / fysiek geweld?

Context / andere factoren:

- Somatiek/fysiek
- Medicijngebruik
- Middelen gebruik
- Aanwezigheid kinderen
- Loopt er een strafrechtelijke procedure?

Bepaal de **urgentie-code** via GGZ-triagewijzer

Bepaal de BVC

Score: 0 = afwezig, 1 = aanwezig

Verward	
Geïrriteerd	
Luidruchtig	
Fysiek bedreigend	
Verbaal dreigend	
Aanval op voorwerpen	

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

Richtlijnen voor gebruik BVC

Aan alle 6 de items wordt een score toegekend gedurende de observatieperiode;

- (0) voor afwezigheid
- (1) voor aanwezigheid = toename van gedragskenmerk

Totaalscore 0:

Risico op geweld is klein.

Totaalscore 1-2:

Risico is **matig**; preventieve maatregelen moeten genomen worden.

Totaalscore >2:

Risico op geweld is **zeer hoog**; preventieve maatregelen moeten genomen worden evenals hoe op escalatie gereageerd moet worden.

Urgentie-codes

- 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

C1 (consultaanvraag intern) **C2** (consultaanvraag extern)

Stap 2b Samenvatting klacht en vraag van de beller



Voorbeeld: als ik u goed begrijp, is er sprake van <toestandsbeeld, context, klachten> en wilt u <vraag>?

Indien **ja**: Ga door naar stap 3

Indien **nee**: Ga verder met luisteren 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:

1a. Consult

Geef uitleg over de oorzaak van de klachten en het mogelijke gevolg daarvan, verbind door met een psychiater als het een medicatieconsult betreft.

1b. Zelfzorgadvies

Geef praktische tips en instructies die de patiënt zelfstandig kan uitvoeren om de situatie te verbeteren of de klachten te verlichten.

2. Beoordeling extern (huisadres/ziekenhuis/instelling/politiebureau) - beschikbaarheid
3. Beoordeling op crisisdienst op locatie <naam locatie>
4. In andere gevallen/mogelijk: ik overleg even met een collega

Urgentie-codes

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

C1 (consultaanvraag intern) C2 (consultaanvraag extern)

Stap 4 Toets bij de beller



- Is het duidelijk voor u?
- Kunt u hiermee verder?
- Zijn de afspraken helder?
- Zijn de verwachtingen afgestemd?

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/openbaar vervoer/ GGZ vervoer/ambulance)
- Bespreek veiligheidsaspecten en mogelijke de-escalerende, geruststellende interventies

Stap 6 Afsluiting



Bij zelfzorg advies:

- Ik wens u beterschap/sterkte

Bij afspraak met de crisisdienst:

- We zien u (afspraak herhalen en het adres van de afspraak) en mocht dit veranderen dan nemen wij contact met u op.
- Sluit af



Download de **GGZ Triagewijzer**

