

Toelichting eis 24/7 beschikbaarheid en bereikbaarheid voor het bieden van Jeugdhulp

15 maart 2018

Vanwege de vragen die wij hebben ontvangen over deze eis, hebben we gemeend een nadere toelichting te publiceren.

Een van de kwaliteitseisen die we hebben gesteld bij de inkoop “Open house Jeugdhulp Groningen 2018 en verder” is dat de jeugdhulpaanbieder 24 uur per dag beschikbaar en bereikbaar moet zijn voor het bieden van jeugdhulp aan cliënten. Dit betekent *niet* dat uw cliënten op alle momenten van de dag en de week recht hebben op een reguliere afspraak met u, maar *wel* dat zij ingeval van een crisis contact met u kunnen opnemen.

Het is namelijk voor een jeugdige en diens ouders/verzorgers het meest prettig om in een crisissituatie contact te hebben met de eigen hulpverlener. Wat wij in een dergelijke situatie van jeugdhulpaanbieders verwachten is dat zij bij een crisis zelf de eerste vraaganalyse doen en op basis van de hen beschikbare gegevens, een inschatting te maken van de ernst van de crisis. U kunt de cliënt geruststellen met een afspraak op korte termijn, of bepalen welke andere vervolgstap passend is. Dit voorkomt onnodig doorverwijzen en onnodige escalatie van situaties.

Wat betekent dit voor u:

- We verwachten van elke jeugdhulpaanbieder dat hij/zij 7x24 uur bereikbaar is, ofwel zelf ofwel in samenwerking met andere jeugdhulpaanbieders, door bijvoorbeeld een bereikbaarheidsrooster te maken;
- Het nummer dat cliënten kunnen bellen buiten kantooruren is bekend bij de cliënten die bij deze aanbieder staan ingeschreven;
- We verwachten van elke jeugdhulpaanbieder dat, indien u de cliënt niet direct te woord kunt staan, er binnen een half uur contact is met de cliënt;
- U maakt met uw cliënt afspraken over het delen van gegevens met collega-aanbieders in geval van een eventuele crisis;
- Als u met meerdere jeugdhulpaanbieders hulp biedt in hetzelfde gezin, dan maakt u van tevoren onderling afspraken wie de jeugdige/ouders kan bellen in geval van crisis;
- Bij het ontstaan van crisissen (7 x 24 uur) biedt de aanbieder die hulp die redelijkerwijs van de aanbieder verwacht kan worden, gezien de aard van de jeugdhulpproducten waar deze aanbieder zich voor heeft aangemeld en welke de aanbieder mag leveren;
- Indien de jeugdhulpaanbieder de crisissituatie niet kan reguleren / de-escaleren, dan is het afhankelijk van de aard van de crisis welke vervolgstap het meest passend is. Hiervoor zijn de volgende routes denkbaar:
 - o Bellen huisarts of huisartsenpost bij medische spoedeisende vragen;
 - o Bellen 112 bij acute (medische) hulp, verzoek om ambulance of inzet politie;
 - o Bellen nummer Veilig Thuis (0800-2000) bij specifieke zaken rondom huiselijk geweld of kindermishandeling;
 - o Bellen meldpunt Spoed voor Jeugd (050 – 5239851) voor crisissituaties bij kinderen en jongeren tot 18 jaar, als duidelijk is dat de inzet van *crisishulp* noodzakelijk is. Zie voor meer

informatie www.spoedvoorjeugdgroningen.nl.

Uiteraard kan in een crisissituatie de cliënt of iemand uit diens omgeving ook zelf contact opnemen met de huisartsenpost, 112, Veilig Thuis of de politie. Wanneer er sprake is van acuut gevaar of wanneer medisch handelen noodzakelijk is, dan is dit de meest logisch stap.

We realiseren ons dat crisis, bereikbaarheid bij crisis en crisishulp al jarenlang complexe thema's zijn. Daarom gaan we specifiek op dit thema in 2018 met de betrokken stakeholders in de keten een project opstarten. Het doel van het project is om te komen tot een efficiënte en effectieve (toegang naar) crisishulp voor alle jeugdigen in de regio Groningen. Mochten dit project leiden tot aanpassingen van de 7 x 24-uurs beschik- en bereikbaarheid, dan zullen wij hier tijdig over communiceren.