

Uitgangspunten Route van de vraag en triagemodel

Een meer professionele entree, waar kwalitatief hoogstaande triage plaatsvindt, is opgebouwd vanuit bewezen effectieve inhoud en past bij de interne visie en opdracht van de Leefwereld aan zet. Dit zijn:

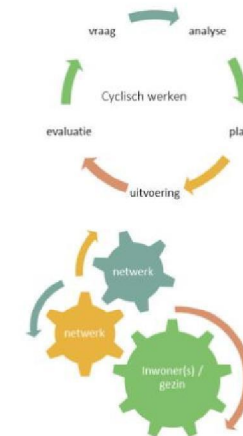
Werkzame factoren integraal en preventief werken

In model brengen we het 'medisch model' en 'sociaal model' samen. Het model is gebaseerd op en wordt getoetst aan de werkzame factoren Integraal en preventief werken (NJI vertaald naar en aangevuld met uitgangspunten werkwijze WIJ Groningen):

- Continuïteit beschikbaarheid ondersteuning en zorg (intern/WIJ-medewerker en extern/ketenpartners)
- Regie bij bewoner
- Gezamenlijk zorgen- en krachtenanalyse
- Meerdere leefgebieden
- Afspraken met de bewoner over de werkwijze (transparantie)
- 1 gezin, 1 plan
- Gebruik maken van effectieve en preventieve interventies
- Hands-on mentaliteit

<https://www.nji.nl/nl/Kennis>

https://www.wijki.nl/index.php?title=Visie_en_werkwijze



Methodisch kader

Het Methodisch kader van WIJ Groningen is leidend in het werk van de WIJ-medewerkers. Medewerkers reflecteren continu op hun handelen en belangrijke beslissingen nemen zij niet alleen (kernbeslissingen). Bij twijfel over de werkwijze of 'onderbuikgevoel' zoekt de medewerker de praktijkbegeleider of gedragswetenschapper op. Dat geldt in alle gevallen en dus voor elke stap – van ontvangst van de inwoner en eventueel praktische oplossing door vrijwilliger tot cyclisch proces.

<https://www.wijki.nl/zowerkenwijgroningen/>

Regie

Regie voeren heeft als doel bij te dragen aan/het bewaken van de pijlers van het methodisch kader en de werkzame factoren. De geformuleerde uitgangspunten uit 'Regie voeren WIJ Groningen' zijn bepalend in het cyclisch proces van analyse, planvorming en uitvoering van het Triagemodel.

https://www.wijki.nl/images/a/a0/Regie_voeren_WIJ_Groningen_2018.pdf

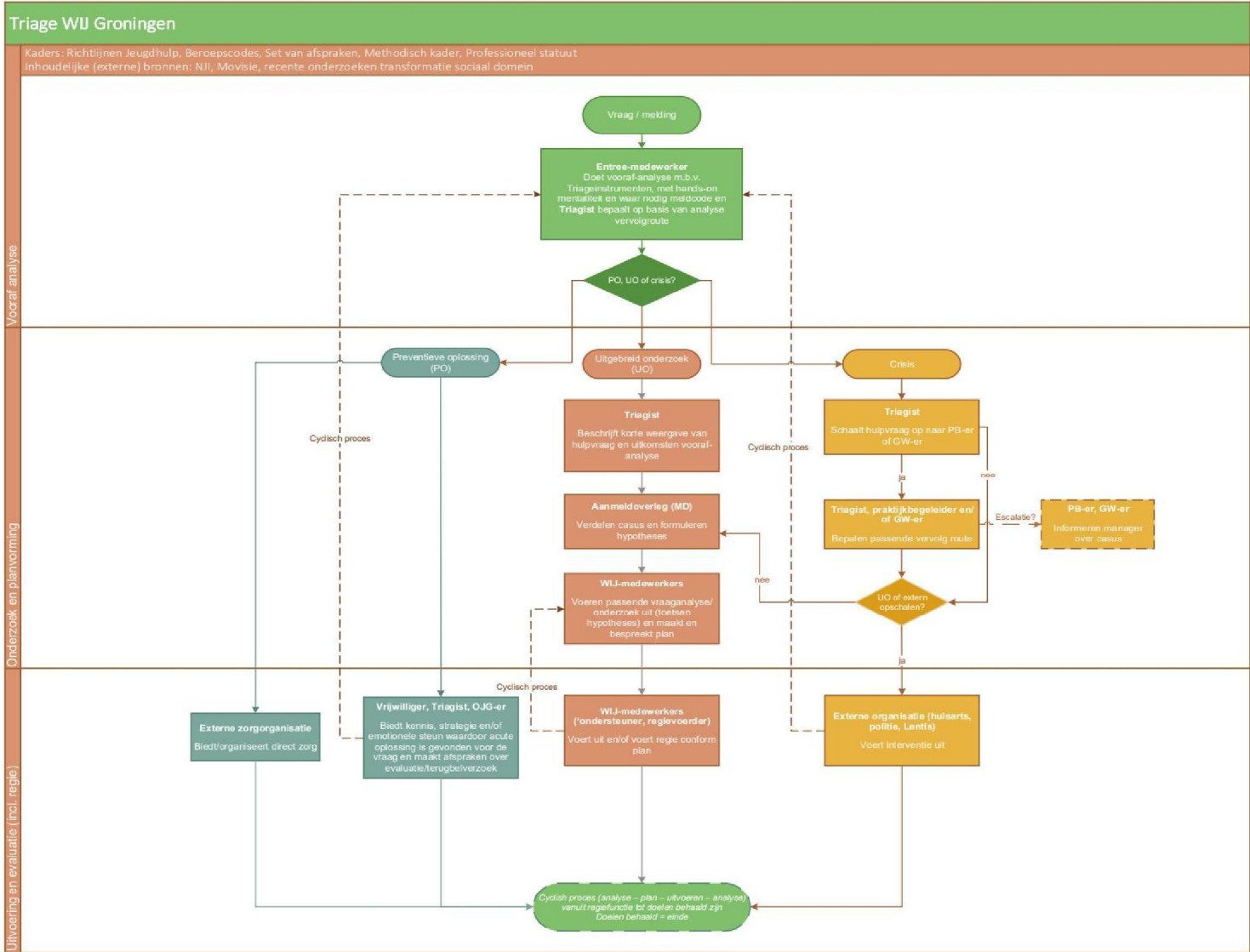
Professionaliteit en verantwoordelijkheden

Het professioneel statuut biedt algemene kaders en geeft weer op welke wijze wij invulling geven aan onze verantwoordelijkheden, om elke dag het beste te doen samen met de bewoners. In alle gevallen gelden voor de professionals het methodisch kader en de beroeps(ethische) normen.

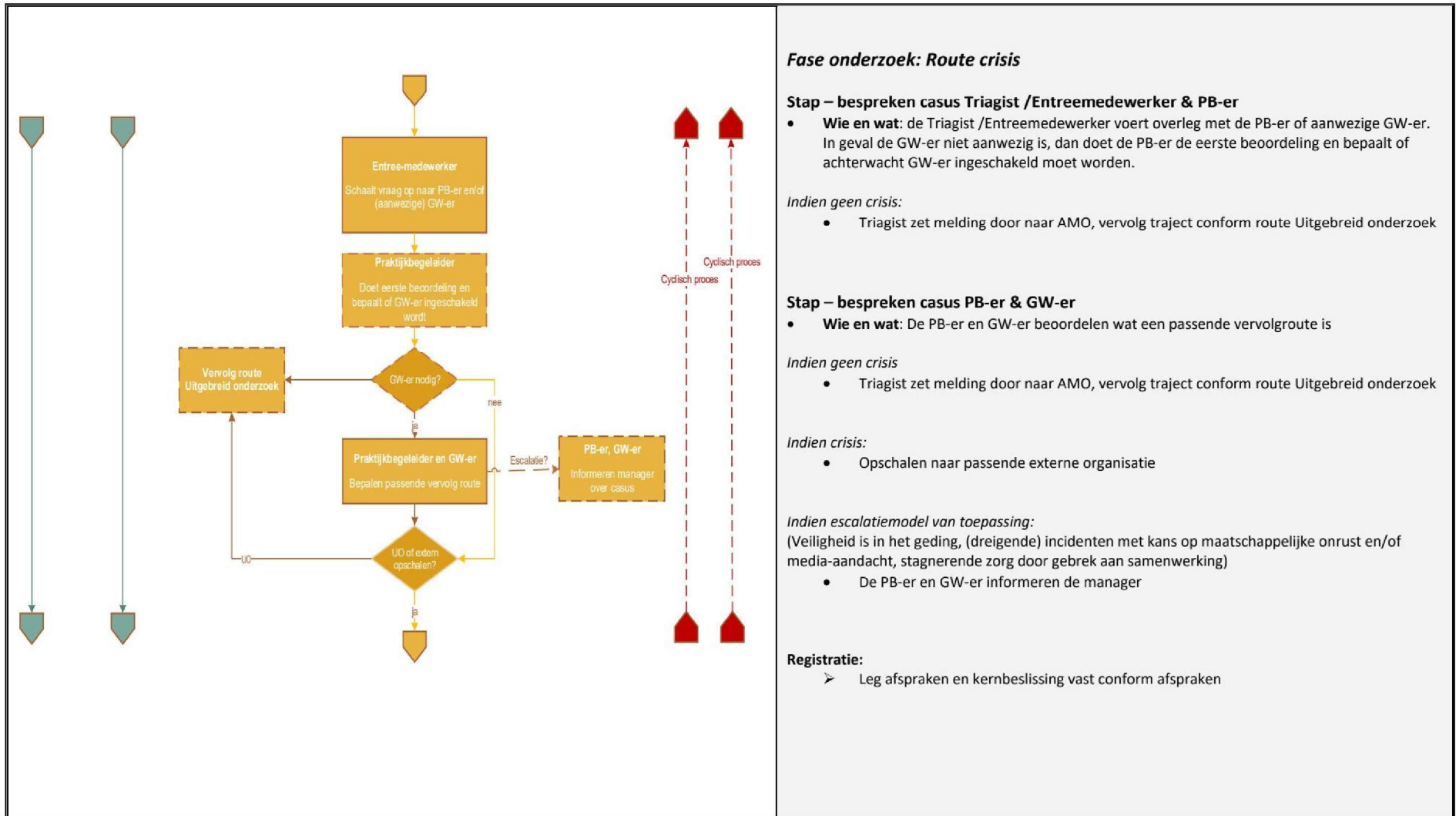
De kwaliteit van de Triage valt of staat bij de (gespreks)vaardigheden en inhoudelijke competenties en samenwerking van de medewerkers en ondersteuningsteams, zij geven invulling aan de inhoud en resultaten, zij geven vorm aan de opdracht. In het model versterken we de samenwerking en de expertises van de betrokken medewerkers. Zie bijlage voor het samenspel tussen de verschillende expertises in de Route van de vraag.



Overzicht model



Proces Route van de vraag (incl. registratie)	Proceseigenaar: gedragswetenschappers (inhoud), adjunct-directeur (proces) Datum: 24 nov 2020
Stroomschema	Omschrijving
<pre> graph TD Start1([Start: bewoner doet melding over andere bewoner]) --> Step1[Entree-medewerker / Triagist Ontvangt bewoner en voert open gesprek vanuit hands-on mentaliteit met inwoner over zijn/haar ondersteuningsvraag (vooraf-analyse).] Start2([Start: bewoner komt met vraag in de Entree / in de wijk]) --> Step1 Start3([Start: professional doet melding over bewoner]) --> Step2[Triagist Bepaalt op basis van analyse vervolgroute.] Step1 --> Step2 Step2 --> Step3[Entree-medewerker / Triagist Beschrijft korte weergave van vraag en uitkomsten vooraf-analyse.] Step3 --> Dec1{GW-er of PB-er (bij twijfel route)?} Dec1 --> Dec2{PO, UO of crisis?} Dec2 --> End[] Step3 -.-> Cyclisch proces Step1 Dec1 -.-> Cyclisch proces Step2 </pre> <p>Start: bewoner doet melding over andere bewoner</p> <p>Start: bewoner komt met vraag in de Entree / in de wijk</p> <p>Start: professional doet melding over bewoner</p> <p>Entree-medewerker / Triagist Ontvangt bewoner en voert open gesprek vanuit hands-on mentaliteit met inwoner over zijn/haar ondersteuningsvraag (vooraf-analyse).</p> <p>Triagist Bepaalt op basis van analyse vervolgroute.</p> <p>Entree-medewerker / Triagist Beschrijft korte weergave van vraag en uitkomsten vooraf-analyse.</p> <p>GW-er of PB-er (bij twijfel route)?</p> <p>PO, UO of crisis?</p> <p>Invalformulier en instrumenten (zie kader)</p> <p>Cyclisch proces</p>	<p>Stap: vooraf-analyse uitvoeren m.b.v. gesprek, Triage-instrument en besluit over route</p> <ul style="list-style-type: none"> Wie en wat: <ul style="list-style-type: none"> Alle Entree medewerkers (betaald en onbetaald): open gesprek met inwoner, vooraf-analyse Triagist: besluit route <p>Stap: invullen invulformulier</p> <ul style="list-style-type: none"> Wie en wat: Alle Entree medewerkers/triagisten vullen na het gesprek de relevante informatie in op invulformulier <p>Registratie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maak melding aan conform richtlijn melding registreren. Handel melding af. Mogelijkheden: <ul style="list-style-type: none"> ✓ PO. Direct opgelost: 1. Inzet eigen kracht, 2. Faciliteren, 3. Informatie en advies, 4. Praktische ondersteuning, 5. Inzet vrijwilliger, informele ondersteuning, algemene voorziening ✓ UO. Uitgebreid onderzoek nodig: 7. doorzetten naar aanmeldoverleg ✓ Crisis: 12. Overgedragen aan crisisdienst, 13. Overgedragen aan veilig thuis, 14. Overgedragen naar betrokken zorgaanbieder of 7. doorzetten naar aanmeldoverleg (n.a.v. overleg met GW-er/PB-er) ✓ Tijdelijke status: NO: 6. Nader onderzoek nodig. In geval er nog aanvullende informatie nodig is om een besluit te nemen over de route of informatie nodig is voor de melding naar het aanmeldoverleg kan. In geval <u>doorzetten naar AMO</u> of intern oppakken <u>crisis</u>: voeg Invulformulier toe aan melding. (NB. We bewaren ook de andere invulformulieren, maar die hoeven niet aan de melding toegevoegd te worden.) <p>Stap: overleg met GW-er of PB-er (bij twijfel route)</p> <ul style="list-style-type: none"> Wie en wat: Triagist voert overleg met PB-er, besluit eventueel met PB-er of GW-er ingeschakeld moet worden <p>Registratie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Volg registratie melding zoals hierboven en vermeld met wie je overleg hebt gehad en wat daarvan de uitkomst is. Merk dit aan als kernbeslissing.



Fase onderzoek: Route crisis

Stap – bespreken casus Triagist /Entreemedewerker & PB-er

- **Wie en wat:** de Triagist /Entreemedewerker voert overleg met de PB-er of aanwezige GW-er. In geval de GW-er niet aanwezig is, dan doet de PB-er de eerste beoordeling en bepaalt of achterwacht GW-er ingeschakeld moet worden.

Indien geen crisis:

- Triagist zet melding door naar AMO, vervolg traject conform route Uitgebreid onderzoek

Stap – bespreken casus PB-er & GW-er

- **Wie en wat:** De PB-er en GW-er beoordelen wat een passende vervolgroute is

Indien geen crisis

- Triagist zet melding door naar AMO, vervolg traject conform route Uitgebreid onderzoek

Indien crisis:

- Opschalen naar passende externe organisatie

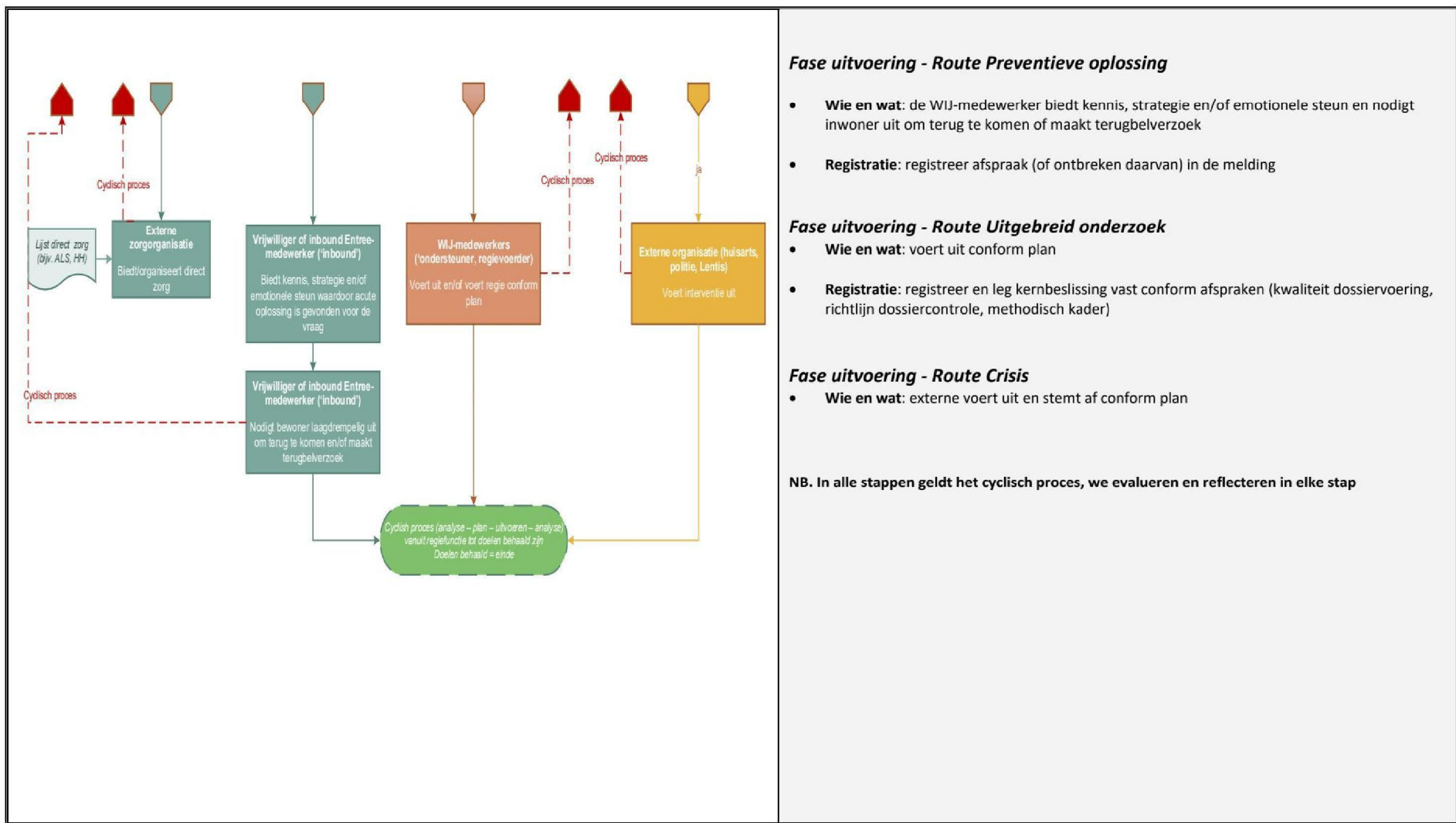
Indien escalatiemodel van toepassing:

(Veiligheid is in het geding, (dreigende) incidenten met kans op maatschappelijke onrust en/of media-aandacht, stagnerende zorg door gebrek aan samenwerking)

- De PB-er en GW-er informeren de manager

Registratie:

- Leg afspraken en kernbeslissing vast conform afspraken



Fase uitvoering - Route Preventieve oplossing

- **Wie en wat:** de WIJ-medewerker biedt kennis, strategie en/of emotionele steun en nodigt inwoner uit om terug te komen of maakt terugbelverzoek
- **Registratie:** registreer afspraak (of ontbreken daarvan) in de melding

Fase uitvoering - Route Uitgebreid onderzoek

- **Wie en wat:** voert uit conform plan
- **Registratie:** registreer en leg kernbeslissing vast conform afspraken (kwaliteit dossiervoering, richtlijn dossiercontrole, methodisch kader)

Fase uitvoering - Route Crisis

- **Wie en wat:** externe voert uit en stemt af conform plan

NB. In alle stappen geldt het cyclisch proces, we evalueren en reflecteren in elke stap

Bijlage

Samenspel Entree	Samenspel Preventieve route	Samenspel Uitgebreid onderzoek	Samenspel Crisis
<p>Triagist is verantwoordelijk voor de routebepaling bij alle vragen die tijdens zijn dienst binnenkomen (fysiek, mail, telefoon)</p> <p>Onder verantwoordelijkheid van de Triagist kunnen andere medewerkers de uitvraag doen</p> <p>Vrijwilligers vergroten en delen hun kennis en ervaring m.b.t. praktische oplossingen (Expertise normaliseren)</p>	<p>Vrijwilliger en/of triagist biedt(en) praktische oplossing of inwoner gaat zelf aan de slag buiten WIJ</p> <p>Vrijwilliger en/of triagist en inwoner maken afspraken over terugkoppeling: inwoner koppelt terug of er komt een terugbelverzoek.</p> <p>Triagist zet direct zorg/ondersteuning in (bijv. ALS, HH).</p>	<p>Gedragswetenschapper en praktijkbegeleider nemen deel aan AMO</p> <p>Formuleren hypotheses onderzoek in AMO</p> <p>Medewerker toets hypotheses, soms breed soms smal onderzoek</p>	<p>Triagist schakelt eigen gedragswetenschapper in</p> <p>Triagist schakelt eerst praktijkbegeleider in als gedragswetenschapper niet aanwezig is: praktijkbegeleider besluit of gedragswetenschapper aan moet sluiten (achterwacht)</p> <p>Triagist, praktijkbegeleider en gedragswetenschapper besluiten of er opgeschaald moet worden of naar AMO</p>