



## Een bed in uiterste nood

### Regionaal Crisisnetwerk Zuid-West-Vlaanderen



**NETWERK : Zuid-West-Vlaanderen**

**CONTACT PERSOON : Soetkin Kesteloot**

**TELEFOON : 0474/81 29 01**

**MAIL: [info@psy107zwwl.be](mailto:info@psy107zwwl.be)**

Het Regionaal Crisisnetwerk Zuid-West-Vlaanderen is een regionaal samenwerkingsverband, gecoördineerd vanuit CAW, waarbij men samen oplossingen wil vinden voor personen in (complexe) crisissituaties.

Concreet biedt het netwerk buiten de kantooruren een crisisbed aan voor personen voor wie geen andere, veilige opvang voor die nacht gevonden werd. Vervolgens wordt door ambulante diensten een structurele oplossing voor de crisis gezocht.

Indien het gaat over complexe crisissituaties waar de reguliere hulpverlening geen antwoord op kan bieden, wordt op korte termijn een multidisciplinair overleg bijeengeroepen, dat een oplossing zoekt voor het probleem (over diensten en sectoren heen). Indien nodig kan de cliënt begeleid worden door een trajectbegeleider die als ondersteuningsfiguur optreedt.

Dit initiatief wordt gedragen door verschillende sectoren (door inzet van crisisbed, ter beschikking stellen van personeel bij crisisoverleg, inbreng van crisiskamer...) en wordt gefinancierd door CAW, regionale OCMW's en provincie. Dit initiatief kan getransfereerd worden naar andere regio's.

Daarbij is de bereidheid vanuit de diverse sectoren om samen een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen voor crisissituaties essentieel.

Le réseau de crise « Zuid-West-Vlaanderen » est une association régionale, dont la coordination est assurée par le Centre d'aide sociale (CAS) qui recherche des solutions à l'attention de personnes en situation de crise (complexe). Concrètement, le réseau propose, en dehors des heures de bureau, des lits de crise aux personnes pour qui aucun autre type d'accueil sûr, pour la nuit, n'a pu être identifié. Des services ambulatoires cherchent ensuite une solution structurelle à la situation de crise. En cas de crise complexe pour laquelle l'aide classique ne suffit pas, une concertation multidisciplinaire est organisée dans les plus brefs délais afin de solutionner le problème (en interservices et de manière intersectorielle). Si nécessaire, l'utilisateur peut être guidé par un « référent de parcours » qui le soutient. Cette initiative est portée par plusieurs secteurs (déploiement de lits de crise, mise à disposition de personnel dans le cadre de la concertation de crise, chambre de crise, etc.) et est financée par le CAS, les CPAS régionaux et la province. Cette initiative peut être transférée à d'autres régions.

Il est essentiel que les différents secteurs soient disposés à partager une responsabilité commune lors des situations de crise.

## 1. Inleiding

Vanuit de visie dat crisishulpverlening een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van de hulpverlening in zijn totaliteit werd in de regio Zuid-West-Vlaanderen een Regionaal Crisisnetwerk opgericht. Via het Regionaal Crisisnetwerk Zuid-West-Vlaanderen bieden we met verschillende voorzieningen in de regio Kortrijk-Menen-Waregem een volwaardige opvang (bed-bad-brood en luisterend oor) aan buiten de kantooruren en tijdens het weekend voor mensen in psychosociale nood. Wanneer een hulp- en/of dienstverlener op het einde van de week of na de kantooruren geconfronteerd wordt met een persoon in een crisissituatie waarvoor geen bed gevonden wordt, kan er beroep gedaan worden op het samenwerkingsverband.

## 2. Doelgroep

Het crisisnetwerk geeft opvang aan personen in een crisissituatie voor wie geen ander, veilig onderkomen gevonden wordt voor de nacht.

De aard van de crisissen zijn zeer uiteenlopend

- Dakloos na uithuiszetting
- Niet langer kunnen verblijven bij vrienden
- Relatie-, gezinsproblemen
- Slachtoffer van intra familiaal geweld
- Geen opvang na einde begeleiding/opvang in een voorziening
- ...

Naast deze aanmeldingsproblematiek zien we de meeste van de aangemelde personen reeds kampen met een complexe combinatie van problematieken: psychische en persoonlijkheidsproblematieken, verslavingsproblematiek, mentale beperking... altijd in combinatie met een nood aan wonen of opvang.

De uitsluitingscriteria worden zo beperkt mogelijk gehouden en richten zich voornamelijk op de veiligheid

- van de persoon in crisis zelf (bv. een acute psychiatrische problematiek wordt verwezen naar een ziekenhuis of EPSI)
- van de opvangadressen (zowel personeel als bewoners): dronkenschap, agressie...
- op het behoud van het netwerk: geen herhaalde opnames toegelaten zonder dat de cliënt mee helpt zoeken naar een oplossing. Het RCK richt zich tot personen die een band hebben met de regio.

## 3. Werking

Het Regionaal Crisisnetwerk richt zich bij de opvang van crisissituaties op drie sporen:

1. Crisisinterventie: hulpverleners die geconfronteerd worden met mensen in psychosociale nood bijstaan door het aanbieden van een crisisbed en indien nodig, door het verder mee ondersteunen in de opvolging van de cliënt.
2. Multidisciplinair crisisoverleg: organisatie van een multidisciplinair crisisoverleg voor cliënten die herhaaldelijk worden opgenomen in het Regionaal Crisisnetwerk en waarbij de situatie niet gedeblokkeerd geraakt.

3. Trajectbegeleiding: door het aanstellen van een bruggenbouwer of trajectbegeleider een gepast toekomsttraject voor de betrokken persoon uitbouwen.

Het Regionaal Crisisnetwerk Zuid-West-Vlaanderen wil in de regio Kortrijk-Menen-Waregem ondersteuning bieden aan diensten uit de regio die op zoek zijn naar een volwaardige crisisopvang buiten de kantooruren en tijdens het weekend. Enkel indien er na intensief zoekwerk geen andere oplossing gevonden werd tijdens de dag zelf, kan een hulpverlener beroep doen op het Regionaal Crisisnetwerk. Het crisisnetwerk biedt een bed voor één nacht, maar verwacht van de betrokken hulpverlener dat deze zich engageert om de volgende werkdag opnieuw met de situatie aan de slag te gaan om samen met de cliënt op zoek te gaan naar een structurele oplossing.

### ***Crisisinterventie***

Indien een hulpverlener geconfronteerd wordt met een persoon in crisis kan hij beroep doen op het Regionaal Crisisnetwerk voor een crisisbed na de kantooruren. Daarvoor belt de hulpverlener naar de telefoonpermanentie van het crisisnetwerk. Deze telefoonpermanentie wordt opgenomen door politiezone Vlas. *Met de politie zijn er duidelijke afspraken wie gebruik kan maken van dit crisisbed en wat de uitsluitingscriteria zijn. Door de reeds jarenlange samenwerking is er een vertrouwen gegroeid tussen politie en hulpverleners.* Bij de politie kan de hulpverlener te weten komen waar er voor de komende nacht een crisisbed beschikbaar is. Dit crisisbed kan gesitueerd zijn in een algemeen of psychiatrisch ziekenhuis, in een studio van een sociaal verhuurkantoor of in een opvangplaats van het CAW. Per nacht zijn 3 bedden beschikbaar: een bed voor een man, een voor een vrouw en een reservebed. *Er werd een permanentiesysteem uitgewerkt, met een beurtrol voor de verschillende deelnemende organisaties. De dienst engageert zich op de persoon op te vangen voor één nacht of voor het weekend.*

De organisatie, die op dat moment (volgens de beurtrol) verantwoordelijk is voor de crisisopvang, biedt de cliënt een crisisbed (bed-bad-brood en een luisterend oor) aan en gaat de volgende morgen samen met de cliënt verschillende mogelijkheden na om de crisis op te lossen:

- terug naar de verwijzer indien die reeds nauw betrokken is bij de situatie
- contact opnemen met een reeds gekende hulpverlener
- beroep doen op de beurtrol van ambulante diensten van het Regionaal Crisisnetwerk. De diensten die zich geëngageerd hebben voor deze beurtrol zijn regionale OCMW's en ambulante deelwerkingen van het CAW.

Deze diensten gaan op zoek naar een gepaste en structurele oplossing voor de cliënt in crisis. Indien er na een dag intensief zoeken naar een oplossing toch opnieuw geen veilig onderkomen wordt gevonden voor de nacht, kan er opnieuw een crisisbed worden aangevraagd. Het bed wordt dus telkens maar voor één nacht of weekend toegekend, zodat steeds kan worden ingespeeld op de meest urgente situaties.

### ***Crisisoverleg***

Wanneer een cliënt herhaaldelijk wordt opgenomen in het Regionaal Crisisnetwerk zonder dat de betrokken diensten erin slagen de crisis te deblokken, wordt er overgegaan tot het organiseren van een multidisciplinair crisisoverleg. Dit crisisoverleg komt binnen de drie werkdagen samen en bestaat uit partners uit verschillende sectoren (CAW, OCMW, straathoekwerk, drughulpverlening, geestelijke

gezondheidszorg, sector van mensen met een beperking...). Het crisisonderzoek gaat enkel door na schriftelijke toestemming van de cliënt. De cliënt zelf is op het crisisonderzoek niet aanwezig. De overleggen gaan telkens door van 12u15 tot 14 u en na het onderzoek wordt de cliënt onmiddellijk gebriefd wat er besproken werd en wat als uitgewerkt traject uit de bus kwam.

Tijdens het crisisonderzoek engageren de partners zich tot het zoeken naar een meer structurele oplossing door inbreng van eigen expertise, reflectie van de probleemsituatie op eigen regulier aanbod, actief mee zoeken naar oplossingsstrategieën afgestemd op de wensen van de cliënt. Tijdens het crisisonderzoek wordt een gepast hulpverleningstraject gezocht. Er worden afspraken gemaakt tussen diensten en over de sectoren heen. Er wordt een hoofdhulpverlener aangesteld die instaat voor de begeleiding van de cliënt. Indien nodig kan er na het crisisonderzoek voor 14 dagen beroep gedaan worden op een crisiskamer van OCMW Kortrijk. Deze kamer kan vaak diezelfde dag of de dag nadien worden ingezet.

Het crisisonderzoek wordt gemiddeld 9 keer per jaar bijeengeroepen. De inzet van de crisiskamer van het OCMW is telkens afhankelijk van de bespreking tijdens het onderzoek. Uit de cijfers blijkt dat deze kamer gemiddeld ongeveer 6 maal per jaar moet worden ingezet voor een periode van 14 dagen tot een maand.

Na ieder crisisonderzoek wordt er na 14 dagen een opvolgonderzoek gepland om de gemaakte afspraken te evalueren. Geleidelijk aan wordt de cliënt actiever betrokken bij de opvolgonderzoekmomenten.

### **Trajectbegeleider**

Afhankelijk van het uitgestippelde traject en van de noodzaak kan een trajectbegeleider aangesteld worden. De trajectbegeleider is de ondersteuningsfiguur voor de cliënt in een complexe crisissituatie. Hij ontwikkelt samen met de verschillende diensten (uit de verschillende sectoren) een gepast toekomsttraject voor de betrokken persoon. De trajectbegeleider wordt ingeschakeld vanaf de voorbereiding van het crisisonderzoek. Zijn kernopdrachten zijn de coördinatie van het hulpverleningsaanbod en vertrouwenspersoon zijn van de cliënt zodat deze actief betrokken is in het hulpverleningsproces.

De trajectbegeleider werkt vanuit een onafhankelijke positie en krijgt het volgende mandaat om:

- als tussenschakel te fungeren tussen cliënt en hulpverlening
- afspraken op te volgen tussen diensten
- cliëntoverleg te organiseren
- af te toetsen of het uitgestippelde hulpverleningstraject voldoet aan de wensen en verzuchtingen van de cliënt en dit gedurende een langere periode (6 maanden – 1 jaar, afhankelijk van de situatie)
- aandacht te hebben voor het sociaal netwerk van de cliënt

Er werd een pool van trajectbegeleiders opgestart. In deze pool zitten hulpverleners van CAW, van een organisatie binnen sector voor mensen met beperking en van enkele OCMW's. Er werd ook een lerend netwerk voor trajectbegeleiders opgestart. Voor de samenstelling van de pool werd er ruim uitgenodigd om mee in te stappen.

#### 4. Historiek en concrete resultaten

Het Regionaal Crisisnetwerk ontstond in 1994. Vanaf 2000 werd dit crisisnetwerk verankerd aan het Algemeen Welzijnswerk. Om het regionale karakter van dit initiatief te onderstrepen werd de naam gewijzigd van RCK (Regionaal Crisisnetwerk Kortrijk) naar Regionaal Crisisnetwerk Zuid-West-Vlaanderen. Het multidisciplinair overleg werd geïntroduceerd in 2008 en de trajectbegeleiding werd opgestart in 2010.

Het initiatief wordt gedragen door CAW Zuid-West-Vlaanderen. Deze organisatie stelt een halftime personeelslid tewerk voor de coördinatie van dit initiatief. Daarnaast wordt het crisisnetwerk financieel ondersteund door de Provincie West-Vlaanderen en de regionale OCMW's.

Het Regionaal Crisisnetwerk, het multidisciplinair overleg en de trajectbegeleiding kwamen tot stand vanuit een nood ervaren door het werkveld en de medewerkers zelf. Dit is met andere woorden gegroeid van onderuit, wat een sterkte van dit initiatief betekent. Uit de praktijk wordt vastgesteld dat de situaties die aangemeld worden steeds complexer worden. Vaak worden casussen aangemeld met een psychische/psychiatrische problematiek of een verslavingsproblematiek.

In de loop van de jaren werden heel wat cijfers en tendensen in kaart gebracht. Hieronder enkele van de belangrijkste resultaten van het Regionaal Crisisnetwerk:

Gemiddeld werd in de laatste 3 jaar ruim 300 keer beroep gedaan op de telefoonpermanentie voor 124 cliënten. Een zeventigtal cliënten werden meermaals aangemeld. 243 cliënten werden uiteindelijk opgenomen in het crisisbed, waarvan een 60-tal personen meermaals werden opgenomen. Voor gemiddeld 37 cliënten bleek een tussenkomst van een ambulante dienst voor het uitstippelen van een structurele oplossing noodzakelijk. De rest van de personen konden terugverwezen worden naar een gekende ambulante dienst. Voor hen bleek de overnachting in het crisisbed dus voldoende. *Zo zijn er situaties waarbij er na bemiddeling toch mogelijkheid blijkt om terug keren naar huis of is er de volgende dag wel plaats in een psychiatrisch ziekenhuis, zodat de persoon daar verder kan opgevangen worden (en de nood aan een 'bed' dus verdwijnt) ...*

Het multidisciplinair overleg werd in 2013 11 keer bijeengeroepen en in 2014 8 keer. Bij respectievelijk 10 en 4 van deze situaties bleek uiteindelijk trajectbegeleiding noodzakelijk (in 2013 en 2014).

Uit de cijfers blijkt dat meer dan 25% van de personen opgenomen in het Regionaal Crisisnetwerk tussen de 18 en de 25 jaar zijn. 65 tot 70% zijn mannen. De problematieken zijn vaak zeer complexe combinaties van thuisloosheid, psychische problemen, verslaving, mentale beperking... Het crisioverleg slaagt erin om dienst- en sectoroverschrijdende afspraken te maken in concrete maar moeilijke situaties. Deze manier van werken heeft als belangrijk, positief neveneffect dat er ook rond andere cliëntsituaties, los van het crisioverleg, nauwer wordt samengewerkt.

Door het inzetten van de trajectbegeleider staat naast de cliënt een vertrouwenspersoon, vanuit een neutrale positie. Deze trajectbegeleider kan sterker appel doen op de diensten en hulpverleners om het gezamenlijk traject mee te ondersteunen. Er werd afgesproken met de betrokken diensten dat elke trajectbegeleider ruimte en tijd krijgt om 1 trajectbegeleiding per jaar op te volgen.

In de provincie West-Vlaanderen zijn er 6 crisisnetwerken operationeel. De coördinatoren van de crisisnetwerken en de provincie West-Vlaanderen namen het initiatief om op zoek te gaan naar meer uniformiteit bij het organiseren en het coördineren van de verschillende regionale crisisnetwerken. In 2014 werd er reeds een visietekst opgesteld.

## 5. Conclusie

De belangrijke lessen die te trekken zijn uit het project van het Regionaal Crisisnetwerk in Zuid-West-Vlaanderen is de noodzaak om te blijven streven naar samenwerking over de diensten en sectoren heen. Crisishulp moet gezien worden als een algemene verantwoordelijkheid. Er is blijvende nood aan samenwerking tussen eerstelijnsdiensten (OCMW en CAW) enerzijds en tweede- of derdelijnsdiensten (psychiatrie, sector voor personen met een beperking...) anderzijds. Blijvend zoeken naar een oplossing voor de persoon in crisis met nood aan ondersteuning in het hulpverleningstraject. Een crisisnetwerk vraagt een blijvende opvolging op drie niveaus: cliënt, betrokken hulpverleners en betrokken organisaties.

