

# **Protocol Nazorgconsulenten Centrum Seksueel Geweld Gelderland-Zuid en -Midden**

# **Protocol Nazorgconsulent CSG Gelderland-Zuid en -Midden**

## **Inhoud:**

- 1. Doelstelling nazorgconsulent**
- 2. Schema nazorg**
- 3. Inhoud gesprekken**
- 4. Formulieren en administratie**
- 5. Overlegstructuren en contactgegevens**

## 1. Doel nazorgconsulent CSG Gelderland-Zuid en -Midden

- De gesprekken van de patiënt(e) met de nazorgconsulent zijn laagdrempelig en stellen de patiënt centraal: hoe gaat het met slachtoffer, wat wil zij of hij? Waar liggen op dat moment de behoeften? Wat wil slachtoffer zelf vertellen over wat hij/zij heeft meegemaakt?
- Doel is om patiënt(e) zo adequaat mogelijk toe te leiden naar juiste hulp op medisch, praktisch, psychisch of juridisch gebied. Bij voorkeur gebeurt dit in 2 of 3 gesprekken. Wanneer het nodig is, kunnen er meer gesprekken volgen. Maak bij het zoeken naar juiste hulp gebruik van de sociale kaart.
- De nazorgconsulent ondersteunt, waar nodig, als slachtoffer niet in staat is om zelf activiteiten te ontwikkelen (bellen, afspraken maken). Zo nodig gaat nazorgconsulent mee naar belangrijke gesprekken, bijvoorbeeld bij de politie, wanneer er een tekort aan sociaal netwerk is.
- Toine Lagro-Janssen of Ines Kramer-Weggelaar is het aanspreekpunt voor de inhoudelijke begeleiding, bv het bespreken van signalen voor (ernstige) psychische en medische problematiek of twijfels over veiligheid van cliënt of zijn/haar kinderen.
- Nazorgconsulenten hebben een (afgeleid) beroepsgeheim en delen derhalve geen gegevens van cliënten met derden.

## 2. Schema nazorg

Gesprek	Wanneer	Doel	Formulieren
<b>Fax van de SEH komt binnen op UGC. Assistentente UGC belt NZC</b>		NZC op de hoogte stellen van nieuw binnengekomen patiënt, doorgeven naam + telefoonnummer	NZC vult database formulier in voor de patiënt
<b>Eerste telefonische contactlegging</b>	<i>&lt; 24 uur na zorg door CSG Gelderland-Zuid en -Midden</i>	Vragen hoe het gaat, uitleg functie NZC, voorstel tot afspraak	
<b>1e afspraak: intake</b>	<i>Voorkeur: &lt; 7-10 dagen na incident. Vooral afhankelijk van wat patiënt wil</i>	Kennismaking, inschatten veiligheid/gezondheidstoestand, inventarisatie hulpvraag, operationalisatie hulpvraag	- toestemmingsformulier + demografische kenmerken (-FG: CAS)
<b>Vervolggesprek 2-4</b>		Evalueren actuele situatie, nalopen van gemaakte afspraken	
<b>Follow-up</b>	4 weken na incident	Bellen om te horen hoe het gaat en of er een nieuwe hulpvraag is.	- TSQ/CRIES (moet ong 4 weken na incident) Telefonisch of afspraak hiervoor maken
<b>Follow-up</b>	3 maanden na incident	Evalueren actuele situatie. Afnemen interview indien dit nog niet gebeurd is	- TSQ/CRIES Telefonisch of afspraak hiervoor maken
<b>Afsluiting</b>		Evalueren zorg, afsluiten van contact	- TSQ/CRIES Telefonisch of afspraak hiervoor maken
<b>Indien patiënt aan de telefoon aangeeft geen contact te willen met NZC: vraag toestemming om later terug te bellen</b>	4 weken na 1 <sup>e</sup> telefooncontact	Bellen hoe het gaat en of er inmiddels behoefte is aan hulp  NEE → contact afsluiten JA → uitnodigen voor gesprek	

**Belangrijk: geeft de TSQ aanleiding tot verdenking op PTSS: overleg met Toine Lagro-Janssen of Ines Kramer-Weggelaar en adviseer patiënt contact op te nemen met eigen huisarts.**

### 3. Inhoud gesprekken

(met enkele wijzigingen overgenomen van Protocol Psychosociale opvang door casemanager Centrum Seksueel Geweld Utrecht: 16-07-2013 vos/ kremers/bicanic)

#### **Intake**

Dit gesprek kan telefonisch plaatsvinden of face-to-face wanneer patiënt een afspraak op UGC wil maken.

**Doel: kennismaking, evalueren ervaring op SEH/veiligheid, inventariseren psychische en lichamelijke toestand en hulpvraag, bieden luisterend oor**

#### Aandachtspunten:

- De nazorgconsulent is dezelfde persoon tijdens alle contactmomenten
- Let op met jezelf voorstellen indien een derde de telefoon aanneemt
- Indien er geen telefoonnummer (bereikbaar) is, dan mailen
- Stel jezelf netjes voor als je belt/mailt: de nazorgconsulent/contactpersoon van het CSG Gelderland-Zuid en -Midden
- Check of het slachtoffer akkoord is dat je belt/mailt
- Check of slachtoffer inderdaad in CSG Gelderland-Zuid en -Midden is geweest
- Het is geen debriefing; niet doorvragen naar het verhaal, niet de emotionele lading induceren. Reageer met empathie en professionele distantie. Nadruk ligt op voorlichting.
- In principe: onder de 16 jaar (ook) ouders spreken
- Belangrijk: sluit aan bij het verhaal, de hulpvraag en het niveau van het slachtoffer
- Bij twijfel: intercollegiaal overleg

#### Algemeen:

- Vertel dat je informatie hebt gekregen via de SEH van het Radboudumc
- Leg het doel van het gesprek uit: informatie geven, huidige status, terug- en vooruitblik:
  - Medische aspecten
  - Psychische aspecten
  - Juridische aspecten
- Houd rekening met beperking (taal/fysiek/cognitief/doof/blind) en religie (dreiging/eer)

#### Medisch

#### Navragen:

- Hoe is het SEH-bezoek ervaren?
- Zijn alle afspraken met CSG-partners helder?
- Zijn er vragen rondom SOA's of zwangerschap?
- Wordt er medicatie gebruikt en zijn er bijwerkingen?
- Zijn de contactgegevens van de artsen bekend?
- Is de huisarts op de hoogte? Vraag toestemming deze op de hoogte te stellen;
- Verwijs bij medische problemen naar huisarts of overleg met Toine Lagro of Ines Kramer-Weggelaar
- Heeft de patiënt een hulpvraag?

## Psychisch:

### Navragen:

- Huidige stressreacties?
- Hoe verloopt het eetpatroon/slaappatroon?
- Risicogedrag: automutilatie/suïcidaliteit/alcohol/middelen?
- Hoe functioneerde slachtoffer voor de gebeurtenis?
- Hulpvraag van slachtoffer?
- Woonsituatie/verblijfplaats/verblijfstatus?
- Werk/school/opleiding?
- Relatie/gezinssituatie/ouders gescheiden? Beide ouders op de hoogte?
- Is er sociale steun voor slachtoffer/ouders/partner/kinderen?
- Wie is op de hoogte van de gebeurtenis? Wie nog op de hoogte stellen?
- Wat is de normale daginvulling en lukt het om dat te continueren?
- Eerder (seksueel) trauma meegemaakt?
- Veiligheid/huidige dreiging? Schakel na overleg met Toine Lagro of Ines Kramer-Weggelaar Veilig Thuis in.
- Relatie met verdachte? Seksualiteit?
- Huidige of eerdere hulpverlening/VT/AMK/BJZ/Raad vd Kinderbescherming?
  - Wie stelt de huidige hulpverlener(s) op de hoogte van de gebeurtenis?
  - Adequate traumabehandeling beschikbaar?

### Informeren:

- Psychoeducatie: herbelevingen, vermijdingen, hyperarousal, slapen, schuld, schaamte, angst
- Advies: normaliseren, dagelijkse routine handhaven, sociale steun zoeken
- Geruststellen: factor tijd en bij eventueel vastlopen is hulp beschikbaar
- Leg uit dat de nazorgconsulent vinger aan de pols houdt ('watchful waiting')

## Juridisch

### Navragen:

- Hoe is het contact met politie ervaren?
- Hoe is het forensisch-medisch onderzoek ervaren?
- Is er een melding/aangifte gedaan? Zijn er vervolgspraken gemaakt?
- Is bekend wie contactpersoon politie is? Contactgegevens bekend?
- Slachtofferhulp ingeschakeld? Indien gewenst: 0900-0101.
- Schadefonds Geweldsmisdrijven ingeschakeld? Indien gewenst: folder sturen.

### Overige praktische zaken:

- Check telefoonnummer, email en adres van slachtoffer
- Eventueel naam en contactgegevens van vertrouwd contactpersoon van slachtoffer
- Toestemming vragen voor overleg met andere hulpverleners, waaronder huisarts
- (Telefonische) vervolgspraak maken over twee weken
- Leg uit, indien van toepassing, dat telefoonnummer van instelling afgeschermd is;
- Neem, wanneer cliënt op het UGC is, vragenlijsten af: Algemene kenmerken, CAS (in geval van familiaal geweld). Laat patiënt informatie lezen over

het onderzoek door Vrouwenstudies en vraag cliënt het toestemmingsformulier te tekenen.

#### Na het gesprek:

- Gesprek registreren in het NZC-dossier
- Zonodig contact leggen met huidige behandelaar

### **Vervolggesprekken**

Al naar gelang behoefte patiënt en inschatting nazorgconsulent kunnen er een aantal vervolggesprekken plaatsvinden waarin de hulpvraag wordt geoperationaliseerd.

### **Afsluitend contact: vier weken na bezoek CSG/SEH**

- Screeningslijst TSQ telefonisch of face-to-face afnemen. Indien score op basis van normgegevens een indicatie is voor verwerkingsproblemen, EMDR of (kortdurende) CGT overwegen. Overleg met Toine Lagro-Janssen of Ines Kramer-Weggelaar.
- Check psychische, medische en juridische situatie.
- Check/stimuleer inschakelen sociaal netwerk.
- Psycho-educatie geven, aansluitend bij de hulpvraag.
- Contact afsluiten indien mogelijk. Toestemming vragen om 3 maanden na incident nogmaals telefonisch contact op te nemen om te horen hoe het gaat;
- Overweeg interview over de kwaliteit van zorg af te nemen of maak hiervoor een afspraak op een later tijdstip (tot 3 maanden na het incident).
- Vraag patiënt eventuele wijzigingen in contactgegevens door te geven aan UGC Heyendaal via telefoon (024-322 43 40)  
of  
email: [CSGGelderlandZuidMidden@radboudumc.nl](mailto:CSGGelderlandZuidMidden@radboudumc.nl)

## 4. Formulieren en administratie

De volgende formulieren zijn van belang:

**Faxformulier van de SEH:** formulier van SEH-arts naar UGC Heyendael met daarop naam, adres en telefoonnummer van patiënt + gegevens m.b.t. de opvang. Deze worden genummerd en komen in een aparte faxformulieren-map.

NB: de cliënten die binnenkomen via UGC/Toine (dus niet via SEH) worden ook genummerd, maar in een aparte reeks met een A voor het nummer. Zij tellen niet mee in de telling van de SEH-patiënten/acute zorg.

### Formulier voor de database

Dit formulier wordt ingevuld aan de hand van de gegevens van het faxformulier van de SEH en komt in de NZC-map.

### Toestemmingsformulier

Dit formulier dient door de cliënt ondertekent te worden tijdens het eerste bezoek aan de NZC. Door dit formulier te ondertekenen geeft de cliënt toestemming voor:

- het invullen van vragenlijsten: algemene kenmerken, CAS en TSQ en CRIES (zie 4);
- het meedoen aan een interview over hun ervaringen met de zorg van CSG Gelderland-Zuid en -Midden;
- het doen van dossieronderzoek door gegevens te noteren uit hun SEH-dossiers.

Begeleidend aan het ondertekenen van dit toestemmingsformulier zal de patiënt informatie te lezen krijgen over het onderzoek door Vrouwenstudies Medische Wetenschappen over de kwaliteit van de zorg van CSG Gelderland-Zuid en -Midden.

De toestemmingsformulieren komen in de faxformulieren-map.

### Vragenlijsten: Algemene kenmerken, CAS en TSQ en CRIES

Algemene kenmerken: bevat vragen over o.a. burgerlijke staat, afkomst en opleiding;  
CAS: geeft een indicatie over soort en ernst van huiselijk geweld;

TSQ en CRIES: screenen op risico op PTSS.

Wanneer er alleen telefonisch contact is met een cliënt vraag dan tijdens het eerste of tweede telefonische contact toestemming om bovenstaande formulieren op te sturen. Noteer goed wanneer je welke formulieren hebt opgestuurd.

De vragenlijsten komen in de NZC-map.



## 5. Overlegstructuren en contactgegevens

### NZC-overleg

Eén keer per drie tot vier weken heeft de NZC overleg met het hoofd van het CSG Gelderland-Zuid en -Midden of de coördinator. Lopende casuïstiek wordt besproken volgens onderstaand format:

*Achtergrondinformatie*

*Hulpvraag*

*Probleemanalyse*

*Plan van aanpak*

*Wat is er al gedaan/ wie is er al betrokken?*

### Procesbespreking

Eén keer per twee maanden is de NZC aanwezig op de procesbespreking. De NZC kan zelf een casus inbrengen door de initialen van de patiënt + geboortedatum + datum van binnenkomst op de SEH door te geven aan de coördinator van CSG Gelderland-Zuid en -Midden.

### Contactgegevens:

Centrum Seksueel Geweld Gelderland-Zuid en -Midden	<a href="mailto:CSGGelderlandZuidMidden@radboudumc.nl">CSGGelderlandZuidMidden@radboudumc.nl</a>
--	--