

## Factsheet PROJECTEN PREVENTIEAKKOORD

### PROJECT

# ‘VERSTERKEN VAN DE PREVENTIE EN VROEGSIGNALERINGS- EN ZORGKETEN’

**SUBPROJECT:** Verbetering Consultatie en Advieslijn

**DATUM:** Augustus 2020

### PROJECT VROEGSIGNALERING

Op het gebied van preventie, met name als het gaat om het gebruik van alcohol en tabak, valt enorme (gezondheids)winst te behalen. Overmatig alcoholgebruik is omgeven door ontkenning, bagatellisering, taboe en schaamte. Veel mensen die (riskant) alcohol gebruiken mijden de hulpverlening of zoeken pas hulp op het moment dat zij werkelijk vastlopen. Het gevolg hiervan is dat het merendeel van de cliënten in de verslavingszorg kampt met langdurige en complexe problemen. Door laagdrempelig, vroegtijdig en zonder indicatie, ondersteuning en advies te bieden, kan escalatie van problemen in een vroeg stadium voorkomen worden.

Dit kan door middel van kortdurende preventie. Hieronder vallen diverse (online) interventies en voorlichtingsmaterialen voor de einddoelgroep, hun naastbetrokkenen en verschillende zorgprofessionals. Er kan hierbij gedacht worden aan filmpjes voor in de wachtkamer huisarts, posters en informatiefolders. Maar ook aan (digitale) interventies, zoals een landelijke eHealth keten met zelfhulp, begeleide zelfhulp, online behandeling en terugvalpreventie-ondersteuning.

Het idee is om deze zogenaamde keten van matched care en de overgang van online interventies naar offline hulpverlening te verbeteren. Ook moeten consultatie- en adviesmogelijkheden, als onderdeel van deze keten, worden verbeterd en preventieve interventies zoals Moti55 en een warme toeleiding naar de eerste en tweede lijn geïntegreerd worden. De toegevoegde van de C&A lijn is: ruimere openingstijden, bundeling van kennis en kunde uit het land en efficiënte aanpak door de samenwerking. De activiteiten binnen het project richten zich met name op het snijvlak tussen (geïndiceerde) preventie en (toeleiding naar) behandeling.

### VOORTGANG

- Voor de consultatie- en advieslijn (C&A lijn) is een contact centre nodig die de verschillende communicatiekanalen, chat, email, telefonie, socials, op één plek samenbrengt en vanuit waar de medewerkers de doelgroep te woord kunnen staan. Het is de hoofdtaak van deze projectgroep om dit contact centre te realiseren en te implementeren.
- Er is inmiddels gesproken met verschillende leveranciers van software voor een contact centre. Aan de hand van hun input en vragen zijn verschillende modellen in detail uitgewerkt. Hoe zou de nieuwe C&A lijn eruit kunnen komen te zien en welke rol krijgen de aangesloten instellingen voor verslavingszorg? Op welke manier worden bestaande structuren geïntegreerd in de nieuwe C&A lijn? Deze modellen en open vragen worden binnenkort aan de instellingen voorgelegd om zo tot consent te komen en vervolgstappen te kunnen ondernemen.

## Factsheet PROJECTEN PREVENTIEAKKOORD

### **VOLGENDE STAP**

- Nadat besluiten zijn genomen over welke instellingen aan de C&A lijn gaan bijdragen en op welke manier deze lijn in de bestaande structuren en systemen wordt geïntegreerd, zal een keuze voor een softwareleverancier worden gemaakt. Deze zal het systeem dan gaan uitrollen.
- Vervolgens houden wij ons bezig met het opzetten en trainen van het team welke de C&A lijn gaat bemensen.
- Ook zal er een coördinatieteam worden opgericht welke na afloop van het project gaat toezien op de verdere uitvoering van de C&A lijn. Hierbij kan gedacht worden aan dienstregeling, kwaliteitsbewaking, rapportage en monitoring.
- Als laatste moet er een plek/portaal komen vanuit waar mensen hun weg naar de C&A lijn gaan vinden. Hiervoor wordt aansluiting gezocht bij het project eHealth.

### **VOOR MEER INFORMATIE**

- Ben Lebesque - [blebesque@verslavingskundenederland.nl](mailto:blebesque@verslavingskundenederland.nl) / 06 109 12 838
- Leonie Kamps - [Lkamps@verslavingskundenederland.nl](mailto:Lkamps@verslavingskundenederland.nl) / 06 33775648