

Clienten: 'Een niet zichzelf' Eddy'

Misdrif: Eddy heeft een overval in een supermarkt meemaakt en is onder schut gehouden.

In het begin is hij helemaal overtuigd dat wat er gebeurd is, hij het niet zichzelf met meer en is het overtuikt was(j). Wij hebben Eddy zodat we zijn gegevens hebben gekregen via het EDP. Verwijders
zijn we een tijd met hem op, en hem te ondersteunen bij zijn verdrachten en om de schade van zijn handelen, dat is juist de overval heeft gemaakt is, wegens te krijgen.

	Aanwinst	Overstap	Indroom	Intake	Verwachting	Afsluiting				
Client: houding t.o.v. misdrif		1. Een helmaal van slag, veel me niet mazelt. Ik overte het niet, ik wacht af.		Deel heftig, wat mij is overkomen	Is vroeg en beter waarom ik me zo voel. Maar veel me nog steeds heel slecht en weet niet wat ik moet doen om daar van af te komen	Is het de overval achter me gelaten en kan weer verder				
Client: houding t.o.v. SMH	Betrovarene organisatie, zijn dat ze er voor anderen zijn		Ze mogen me belien, ik geef wel aan als het niet schiet	SMH kan eigenlijk best veel voor mij betekenen.	SMH staat mij bij, ik voel me gestuurd	Als er weer iets gebeurt en ik voel me niet prettig, ga ik weer belien				
Client: contact met SMH		Eddy is een ding, goed in deze fase niet erg goed		1. SMH belt, Eddy geeft aan dat het niet uit komt en maakt een nieuwe afspraak. 2. Eddy ontvangt een bericht met bevestiging afspraak + algemene informatie over SMH	1. SMH belt op het nieuwe tijdstip, Eddy vertelt zijn verhaal. SMH legt uit dat het normaal is wat hij voelt en wat SMH voor hem kan doen. Eddy wil niet vervolgafpraak, daar wordt meteen gemaakt. Eddy geeft zijn man als helper op. 2. SMH stelt vervroegde datum afspraak voor (verwege hoge stress op herstelmet). Eddy accepteert de afspraak. 3. Eddy komt op afspraak, vertelt hoe het gaat en krijgt advies en afspraak te maken met huisarts. Dat wil hij wel. Ze spreken over 2 montroingspreek af. 4. Eddy ontvangt bericht met bevestiging afspraak en verwijzing MSH voor gespreksverval en advies als 'to do' afspraak maken	1. Eddy levert SGM formulier in. Vraag: 'to do' uit te vinden. 2. Eddy neemt zijn man mee naar het montroingspreek, het gaat af 2. SMH stelt vervroegde datum afspraak voor (verwege hoge stress op herstelmet). Eddy accepteert de afspraak. 3. Eddy komt op afspraak, vertelt hoe het gaat en krijgt advies en afspraak te maken met huisarts. Dat wil hij wel. Ze spreken over 2 "SGM formulier" 3. Eddy ontvangt bericht met langtoespraak gesprek en te do "SGM formulier" 3. Eddy krijgt mail met en gecontroleerde SGM formulier staat klaar in MSH. verstuurt formulier SGM staat af 'to do'	1. Eddy levert SGM formulier in. Vraag: 'to do' uit te vinden. 2. Eddy krijgt een berichtje met de vraag hoe het gaat en of alles gekukt is met SGM 3. Eddy geeft aan dat alles gekukt is en dat het weer goed gaat. Hij vertelt de 'to do' en geeft aan dat geen behoefte heeft aan verder contact. 4. Eddy krijgt een bericht met een afsluiting. SMH roept actieve ondersteuning af, contact opgenomen mag altijd. (aanraderen bij het later gebelieve nummer)	1. Eddy krijgt mail met Klantverdrachtoverdracht van zijn instellingen. Eddy geeft aan dat hij notificaties wil ontvangen over de voortgang van de zaak. 2. Eddy krijgt mail dat er een jaar geen contact is geweest en dat zijn gegevens worden geannoteerd terug hij reageert	1. Eddy krijgt notificatie dat er nieuws is omtrent zijn zaak. Via MSH/MSZ krijgt hij te zien dat er een verdachte in beeld is. Hij doet direct de informatie dat dit handhaving kan oplossen en dat hij altijd contact met SMH kan opnemen.	
Client: contact met helper			1. Eddy's man gaat mee naar de politie om aangifte te doen.		1. Eddy bespreekt het advies om een afspraak met de huisarts te maken met zijn man. Zijn man maakt de afspraak met de huisarts	1. Eddy en zijn man vullen samen SGM formulier in, achter een beeldscherm.	1. Eddy bespreekt met zijn man het bericht dat hij ontvangen heeft.			
Client: contact met (buiten)partner			1. Eddy doet aangifte. Politie informeert hem over SMH en hij geeft toestemming om hem te kunnen bezoeken.				1. Eddy krijgt via Politie bericht dat er een verdachte in beeld is.			
signalen/kenmerken			aangifte		slacht slagen. Vermoeden chantage, slechte concentratie	schude, dader onbekend				
diagnose					Normaliseren, PSD informeren	Psy Adviesen	onderbreuning			
diagnose					filmpje 'wat kan SMH betekenen', MSH account met digio	Psych verovrigingspreek, op kantoor, herstelmet	monitoring			
Helper: Houding t.o.v. Misdrif/Client	Wat eig dat mijn man dit overkomen is, en dat hij erover dng is	Wilt ik maar wat ik kan doen om Eddy te helpen			ik maak me zorgen om Eddy ik snap nu beter waar Eddy doorheen gaat	Psych montroingspreek, welpagina info over SGM	RTV tool			
Helper: Houding t.o.v. SMH	betrovarene organisatie, zijn dat ze er voor anderen zijn		ben benieuwd wat SMH kan doen	ze hebben gebeld, best snel eigenlijk	Fijn, ze kunnen mij ook helpen		schreef dat Eddy weer helemaal van slag is, gelukkig herstelt hij snel			
Helper: contact met SMH					1. Eddy's man ontvangt bericht met algemene informatie over SMH, en informatie hoe het PSD proces gaat en een training.	Eddy's man ontvangt een berichtje met informatie over SGM	1. Eddy's man krijgt een berichtje met de vraag hoe het gaat. En informatie over de signaleemijer voor helpers waarmee hij Eddy kan montroeren. 2. Eddy's krijgt mail dat er een jaar geen contact is geweest en dat zijn gegevens worden geannoteerd terug hij reageert. Eddy's man reageert niet			
model					MSH account zonder digio, filmpje PSD proces, online cursus hoe help af	welpagina info over SGM	signaleemijer voor helpers			
systeem als dan			1. politie geeft gegevens SO door via EDP het systeem checkt de draagring en de contactgegevens en signaleert dat de gegevens niet compleet zijn. Het systeem wijst taak om gegevens aan te vullen toe met daadlize aan een medewerker op basis van autorisatiematrix.	1. als de taak door medewerker is afgevoert wijst het systeem taak toe om zichtbaar in MSH van client	1. Systeem impoortert automatisch gegevens in MSH van client en MSH van helper (gegevens in herstelmet, te dit en taken in achterlijst en aanlopende info (filmpje en welpagina) is bereijgt. Dit alles wordt ook samengevat in gespreksverval. 2. Systeem verstuurt standaard bericht nadat medewerker intake als taak afvoert	1. het systeem stuurt automatisch reminder voor de afspraak. 2. het systeem impoortert gegevens in MSH. In de herstelmet is nu een tweede meeting gepland de medewerker de signalen opnieuw heeft ingevuld. Het systeem verstuurt het standaard bericht 3. het systeem impoortert gegevens in MSH van client en verstuurt het door de medewerker aangepaste bericht.	1. Omdat de daadlize vertrekken is krijgt Eddy een reminder voor de actie SGM formulier invullen. 2. herstelmet krijgt derde meeting omdat de client het zelf mag eens smelt. Systeem geeft taak aan een juridische medewerker om het SGM formulier te checken. Het systeem leest het formulier + aanlopende kennis over SGM bij de taak 3. Het systeem stuurt een berichtje als medewerker taak afvoert	1. Omdat de daadlize vertrekken is krijgt Eddy nog een reminder voor de actie SGM formulier invullen. 2. Systeem verstuurt geen bericht omdat er geen acties voor de client of taken voor de medewerker zijn. 3. Systeem verstuurt afsluitbericht	1. Eddy's man krijgt mail met Klantverdrachtoverdracht van zijn instellingen. 2. Eddy's krijgt mail dat er een jaar geen contact is geweest en dat zijn gegevens worden geannoteerd terug hij reageert. Eddy's man reageert niet	1. SMH krijgt via helpspartner bericht dat er een verdachte is opgepast. Het systeem stuurt berichtje naar Eddy
medewerker			1. Medewerker admitt ziet taak in achterlijst, vult ontbrekende gegevens aan en vindt taak af.	1. Medewerker belt, zet nieuwe afspraak in systeem via afsluitend. Wijzigd de standaard voorbereidingsmail niet.	1a. Medewerker heeft signaal (toe slecht lopen) en bericht te doonen, legt uit aan de client dat hij nu alleen op de PSD behoefte adviseert. De signalen, de informatie (PSD proces, hup stress indicator) en de adviseur (herstelmet) vindt hij aan en typt aanvullende informatie voor gespreksvervaldag. 1b. Medewerker noteert de gegevens van de man van Eddy als helper en vindt filmpje en cursus bij hem aan 1c. Medewerker zet nieuwe afspraak in systeem. Medewerker wijzigd standaard mail met.	1a. Medewerker niet contact taak staan en besluit te belien. In digitale overleg met de client wordt de afspraak vervroegd. Hij vindt taak af. 2. Medewerker adviseert een afspraak met de huisarts en zet dit af in het systeem. Ook de vervolgafpraak zet hij in het systeem. Hij wijzigd de standaardmail om recht te doen aan de specifieke situatie. Hij vindt de montroingspreek taak af.	1. Medewerker voert gesprek en merkt dat er ruimte is om om voor juridische mogelijkheden en schade te praten. Hij adviseert een SGM aanraag. Hij vindt de juridische de schade kenmerken in en het welpagina over SGM klaar voor Eddy en Eddy's man. Hij vertelt ook de PSD signalen die uit het gesprek naar voren zijn gekomen opnieuw in.	1. Juridische medewerker zet de taak in zijn takenlijst en checkt het formulier. Omdat hij twijfelt raadpleegt hij het kennisbaseer SGM. Verwege het 4-geren principe vraagt hij een collega even mee te horen. Als het formulier definitief is, vertelt hij aan dat het zichtbaar mag worden in MSH. De 'to do' vertelt hij af		